



# Identifikacija žrtava trgovanja ljudima u zemljama tranzita i odredišta u Europi

Praktične smjernice za djelatnike na terenu



Projekt sufinansira Fond Europske unije za azil, migracije i integraciju (AMIF)

Nakladnik: Hrvatski Crveni križ, Ulica Crvenog križa 14, 10 000 Zagreb

Telefon: +385 1 4655 814

E-adresa: redcross@hck.hr

Internetska adresa: www.hck.hr

Za nakladnika: Robert Markt, dipl. oec.

Autori: Camille Ruiz

Danijela Stiplošek

Émilien Tortel

Jitka Machova

Nives Vudrić

Urednice: Camille Ruiz

Nives Vudrić

Prilagodila hrvatskom kontekstu: Nives Vudrić

Fotografija: Sonia Kerlidou, Kamp Calais, 2015.

Dizajn: Britanski Crveni križ

Grafička priprema: Urednik d.o.o.

Tisak: Stega tisak d.o.o.

ISBN: 978-953-7537-43-2

CIP zapis je dostupan u računalnome katalogu Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu pod brojem 001027396.

Zagreb, veljača 2019.

Ovaj dokument sastavile su organizacije Hrvatski Crveni križ i France terre d'asile u sklopu projekta STEP „Integracija žrtava trgovanja ljudima proaktivnom identifikacijom i zaštitom“, kojeg sufinancira Fond za azil, migracije i integraciju Europske unije.

Zahvaljujemo AIRE Centre London, Britanskom Crvenom križu, Hrvatskom pravnom centru, HVO Querido (Projekt SAFE!), Međunarodnom centru za razvoj migracijske politike (ICMPD), Le bus des femmes, Nizozemskom Crvenom križu, Španjolskomu Crvenom križu i Talijanskomu Crvenom križu koji su pridonijeli svojim studijama slučaja i vrijednim doprinosima.

© Sva prava pridržana. Nijedan dio ove publikacije ne smije se kopirati, tiskati, prezentirati ili prenositi elektroničkim ili mehaničkim putem, preslikavanjem, snimanjem ili na bilo koji drugi način bez prethodne dozvole autora.

Projekt je financiran uz potporu Europske komisije. Ova publikacija odražava isključivo stajalište autora te se Europska komisija ne može smatrati odgovornom prilikom uporabe informacija koje se u njoj nalaze.

Izrazi koji se koriste u ovom dokumentu, koji imaju rodno značenje, bez obzira na to jesu li korišteni u muškomu ili ženskom rodu, obuhvaćaju na jednak način muški i ženski rod.

## O projektu STEP

Prijedlog projekta STEP izrađen je u kontekstu izbjegličke krize te novih izazova do kojih je došlo u zemljama tranzita i odredišta u cijeloj Europi. Zbog povećanog broja migranata, djelatnici koji su s njima neposredno radili bili su u mogućnosti odgovoriti samo na hitne potrebe što je rezultiralo smanjenom identifikacijom situacija trgovanja ljudima i rizika iskorištavanja. Cilj ovog dvogodišnjeg projekta je razviti i promovirati konzistentan pristup identifikaciji, zaštiti i integraciji žrtava trgovanja ljudima u Europi.

**STEP Project:** Sustainable integration of Trafficked human beings through proactive identification and Enhanced Protection.

Coordinated by



Working in partnership with



Projekt sufinancira Fond  
Europske unije za azil,  
migracije i integraciju (AMIF)

# Sadržaj

<b>Kratice</b>	<b>1</b>
<b>Predgovor</b>	<b>2</b>
<b>1. Što je trgovanje ljudima?</b>	<b>3</b>
I. Što je trgovanje ljudima u odnosu na migracije?	3
II. Vrste trgovanja ljudima	5
III. Uobičajene zablude o trgovanju ljudima	9
<b>2. Ranjivost migranata na trgovanje ljudima</b>	<b>11</b>
I. Migracije – poveznica s trgovanjem ljudima	12
II. Čimbenici koji dovode u položaj ranjivosti na trgovanje ljudima	12
III. Razlika i međusobna povezanost trgovanja ljudima i krijumčarenja	13
<b>3. Indikatori za prepoznavanje žrtava trgovanja ljudima</b>	<b>16</b>
I. Indikatori trgovanja ljudima: postojanje pripremnih radnji	18
II. Indikatori trgovanja ljudima: indikatori iskorištavanja	20
III. Indikatori koji se odnose na iskorištavanje djece	28
IV. Specifični indikatori vezani uz tranzit	32
V. Indikatori za medicinsko osoblje	34
VI. Indikatori za policijske službenike	37
VII. Indikatori trgovanja ljudima: prikupljanje osnovnih informacija	38
<b>4. Načela i preporuke u radu sa žrtvama trgovanja ljudima</b>	<b>40</b>
I. Osnovna načela u radu sa žrtvama trgovanja ljudima	40
II. Preporuke za komunikaciju	44
III. Aktivno slušanje	47
IV. Kulturalna osjetljivost	49
V. Pomoć prevoditelja	50
<b>5. Pomoć i zaštita žrtava trgovanja ljudima</b>	<b>52</b>
I. Posljedice trgovanja ljudima	52
II. Potrebe žrtava	53
III. Prava žrtava	56
IV. Upućivanje na druge pružatelje usluga	57
<b>6. Briga za djelatnike i volontere</b>	<b>58</b>
<b>Prilog 1 - Razvoj pravnih okvira u vezi s trgovanjem ljudima</b>	<b>61</b>
<b>Prilog 2 - Čimbenici koji povećavaju ranjivost migranata na trgovanje ljudima</b>	<b>62</b>
<b>Rječnik</b>	<b>64</b>
<b>Literatura</b>	<b>66</b>

# **Kratice**

- EU** – Europska unija
- OCD** – Organizacija civilnog društva
- MUP** – Ministarstvo unutarnjih poslova
- UN** – Ujedinjeni narodi
- NRS** – Nacionalni referalni sustav
- IOM** – Međunarodna organizacija za migracije
- PTSP** – Posttraumatski stresni poremećaj
- SOP** – Standardni operativni postupak

# Predgovor

U 2015. i 2016. godini vidjeli smo znatno povećanje broja osoba koje putuju morem ili kopnom migracijskim rutama u Europsku uniju: gotovo milijun i pol ljudi je došlo i zatražilo međunarodnu zaštitu u zemljama EU. Situacija je zahtijevala od osoba koje neposredno rade s migrantima brzu identifikaciju i upućivanje žrtava trgovanja ljudima među migrantima, tražiteljima međunarodne zaštite i neregularnim migrantima.

Istraživanja su pokazala da su trgovanje ljudima i iskorištavanje glavni izvor zabrinutosti za migrante i izbjeglice koji putuju migracijskim putevima, međutim broj identificiranih žrtava je izrazito nizak. Identifikacija potencijalnih i stvarnih žrtava trgovanja ljudima među osobama koji koriste migracijske rute ostaje značajan izazov za djelatnike u neposrednom kontaktu s migrantima, čak i sa smanjenim brojem dolazaka tijekom 2017. i 2018. godine.

Paralelno s izvrsnim i potrebnim radom napravljenim u sklopu projekta STEP, ICMPD i Terre des hommes proveli su istraživanje na istu temu: *Trafficking Along Migration Routes to Europe: Bridging the Gap between Migration, Asylum and Anti-Trafficking* (2018). Nalazi našeg istraživanja naglašavaju važnost ovih Smjernica za djelatnike na terenu. Nedostatak podataka o identificiranim žrtvama do određene je mjere rezultat začaranoga kruga: nekoliko je zabilježenih slučajeva trgovanja u ovoj skupini ljudi, a potrebni resursi nisu mobilizirani da odgovore i proaktivno identificiraju slučajeve, što sprječava prikupljanje točnih podataka. Nizak se broj identifikacija također događa zbog nedostatka usklađenosti i uključivanja procedura trgovanja ljudima u početni prihvata i sustav azila, što dovodi do razdvajanja ovih dvaju procesa. Nadalje, postojeći standardni operativni postupci i indikatori trgovanja ljudima ponekad ne razmatraju rizične čimbenike koji su se pojavili u migracijskom kontekstu 2015. godine ili uopće nisu korišteni jer nisu uzimali u obzir ovaj kontekst. Ako nema identifikacije, stvarne i potencijalne žrtve trgovanja ljudima ne mogu pristupiti svojim pravima i zaštiti, upućivanju i podršci na koje imaju pravo.

Stoga je objavljivanje Smjernica iz projekta STEP na vrijeme i dobrodošlo. One uključuju jasne i praktične informacije te alate za podršku djelatnicima u neposrednom radu s migrantima, omogućujući im brzo reagiranje na potencijalne i stvarne slučajeve trgovanja ljudima, koje mogu identificirati tijekom svoga svakodnevnog rada. U izvanrednim je situacijama iznimno važno brzo prepoznati slučajeve trgovanja ljudima i razlikovati ih od krijumčarenja migranata, ali i prepoznati ranjivost migranata na trgovanje ljudima. Smjernice uključuju ažurirane i revidirane indikatore trgovanja ljudima, pristupačne djelatnicima u neposrednom kontaktu s migrantima i prikladno kategorizirane prema „migracijskom iskustvu“, „svakodnevnom životu povezanim s iskorištavanjem“, „mehanizmima kontrole“ i „vidljivim znakovima (ponašajnim i fizičkim)“.

ICMPD je u sklopu drugoga projekta financiranog od strane EU Fonda za azil, migracije i integraciju, već uključio Smjernice iz STEP-a u e-tečaj o trgovanju ljudima na migracijskim rutama za djelatnike u neposrednom kontaktu s migrantima u zemljama prvog ulaska u EU. Iskreno se nadamo kako će primjer slijediti i mnogi drugi, stavljanjem ovih Smjernica u praksu te osiguravajući da se ranjiva djeca, žene i muškarci koji putuju migracijskim rutama u EU, ne provuku kroz pukotine našeg odgovora na trgovanje ljudima.

## **Enrico Ragaglia**

Senior Project Manager

Anti-Trafficking Programme

International Centre for Migration Policy  
Development (ICMPD)



# 1. Što je trgovanje ljudima?

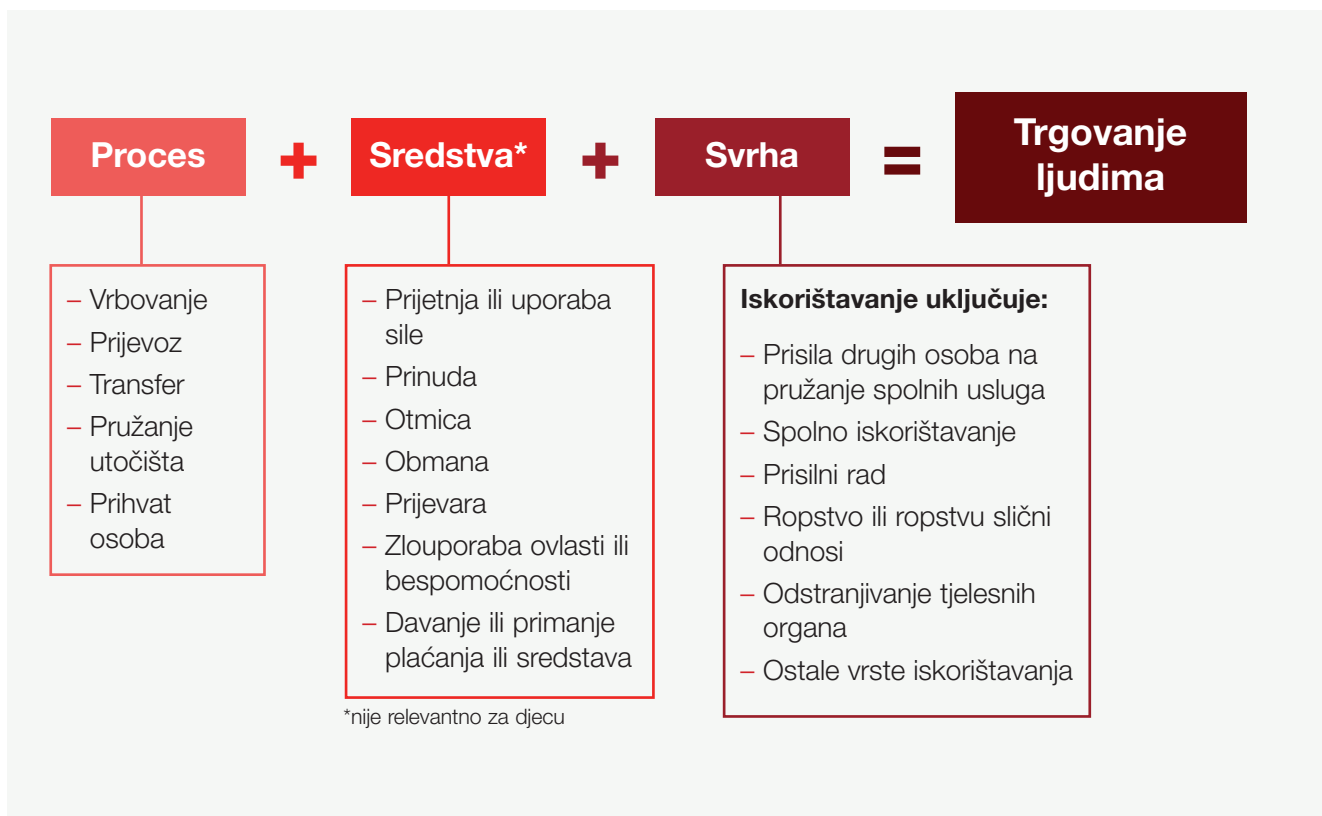
## I. Što je **trgovanje ljudima u odnosu na migracije**?

Trgovanje ljudima jedno je od najozbiljnijih kršenja ljudskih prava suvremenog doba i prijetnja ranjivim skupinama kao što su žene, djeca i muškarci svih dobnih skupina na svim kontinentima, bilo lokalnom stanovništvu ili migrantima.

Na međunarodnoj razini trgovanje ljudima definirano je Protokolom o sprječavanju, suzbijanju i kažnjavanju trgovanja ljudima, što se također naziva Protokolom o trgovanju ljudima ili Palermskim protokolom<sup>1</sup>. Ovaj Protokol određuje međunarodno prihvaćenu definiciju trgovanja ljudima, koja se

definira kao „vrbovanje, prijevoz, premještanje, skrivanje ili prihvata osoba, uz primjenu prijetnje ili sile ili drugih oblika prinude, otmice, prijevara, obmane, zlorabine ovlasti ili ranjivog položaja ili uz davanje ili primanje novčanih sredstava ili drugih koristi radi dobivanja pristanka osobe koja ima nadzor nad drugom osobom, a u svrhu njezina iskorištavanja“.

Na temelju ove definicije, postoje tri konstitutivna elementa trgovanja ljudima: **proces, sredstva i svrha**.



<sup>1</sup> UN, *Protokol o sprječavanju, suzbijanju i kažnjavanju trgovanja ljudima, posebice žena i djece*, koji dopunjuje Konvenciju Ujedinjenih naroda protiv transnacionalnog organiziranog kriminaliteta, usvojenu i otvorenu za potpisivanje, ratifikaciju i pristupanje Rezolucijom 55/25 Opće skupštine od 15. studenoga 2000. godine.

---

**Važno je napomenuti to da, ako je žrtva djeteta<sup>2</sup>, sredstvo je irelevantno jer djeca ne mogu dati pristanak. Svako dijete koje je vrbovano, prevezeno ili preneseno u svrhu iskorištavanja smatra se potencijalnom žrtvom, bez obzira na to je li došlo do prisile ili prijevare.<sup>3</sup>**

**Štoviše, u slučaju kada odrasla osoba pristane pod nekom od metoda iz procesa ili svrhe, njezin se pristanak smatra nevažećim ako je bilo koje od ovih sredstava upotrijebljeno protiv nje.**

---

Trgovanje ljudima ne odnosi se nužno na kaznena djela počinjena na međunarodnoj razini: to se može dogoditi i bez prelaska međunarodne državne granice, tj. unutar države podrijetla žrtava. Međutim, trgovanje ljudima čvrsto je povezano s migracijama. U svom Globalnom izvješću o trgovanju ljudima iz 2016. godine, Ured Ujedinjenih naroda za droge i kriminal navodi da su u kontekstu izbjegličke krize migranti<sup>4</sup> vjerojatno meta iskorištavanja od strane krijumčara te da tokovi trgovanja ljudima pokazuju podudarnost s redovitim migracijskim tokovima.

Kako to za sobom povlači aktivnosti prijevoza i transfera, počinitelji trgovanja ljudima mogu prisiliti žrtve da se udalje od svog uobičajenoga mjesta stanovanja, koristeći izolaciju, manipulaciju i dezorijentaciju kao sredstvo kontrole. Međutim, trgovanje ljudima također vrlo vjerojatno utječe na dobrovoljne migracije, tako što trgovci vrbuju potencijalne migrante u zemlji podrijetla iskorištavajući njihovu ranjivost i koristeći njihovu želju ili potrebu za migracijom, kako bi ih mamili ili prisilili na rad u eksploatacijskim uvjetima. Stoga je veza između migracija i trgovanja ljudima duboko ukorijenjena u uzrocima migracija: ekonomskim, socijalnim i političkim kontekstima u zemlji podrijetla, a često i u siromaštvu, ratu, nasilju i progonu.

Rizik trgovanja ljudima također je prisutan u zemljama tranzita tijekom putovanja migranata. Sve restriktivnije politike kontrole međunarodnih granica, nedostatak zakonskih osnova za sigurnije kretanje migranata te produljeni boravak u zemljama tranzita povećavaju rizik za iskorištavanje, budući da rezultiraju opasnim uvjetima putovanja i ovisnosti o krijumčarima ili počiniteljima trgovanja ljudima za prelazak granice.<sup>5</sup>

Na kraju, rizici i ranjivosti mogu se produžiti i nastaviti i u zemlji odredišta, osobito ako su migranti bez osobnih dokumenata. Svi ovi čimbenici naglašavaju važnost razumijevanja ranjivosti migranata na trgovanje ljudima i iskorištavanje, te naglašavaju potrebu za alatima za prepoznavanje i podršku žrtvama.

### **Naučite više o trgovanju ljudima**

Za više informacija pogledajte Human Trafficking Knowledge Portal, koji uključuje sudsku praksu, bibliografske i zakonodavne baze podataka (<https://www.unodc.org/cld/en/v3/htms/index.html?lng=en>) ili stranicu Europske Komisije „Zajedno protiv trgovanja ljudima“ (<http://ec.europa.eu/anti-trafficking/>).

---

2 OHCHR, *Konvencija o pravima djeteta*, članak 1 „(...) dijete znači svako ljudsko biće mlađe od osamnaest godina, osim ako se prema zakonu primjenjivom za dijete, punoljetnost stječe ranije“ <http://www.ohchr.org/EN/ProfessionalInterest/Pages/CRC.asp>

3 British Home Office, *National Referral Mechanism: Guidance for child first responders*, 2016.

4 U ovom dokumentu koristit će se izraz “migrant” za svaku osobu ili grupu osoba koja napušta ili je napustila mjesto prebivališta, bez obzira na trenutni pravni status (tražitelj međunarodne zaštite, izbjeglica, osoba bez reguliranog boravka, itd).

5 ICMPD, *Trafficking Along Migration Routes to Europe: Bridging the Gap between Migration, Asylum and Anti-Trafficking*, Briefing Paper, Project TRAM, 2018.



## II. Vrste trgovanja ljudima

Uvjeti u kojima migranti putuju često stvaraju prostor i situacije koje pojačavaju njihovu ranjivost na iskorištavanje te trgovanje ljudima. Počinitelji trgovanja ljudima i žrtve često dolaze iz istog mjesta, govore istim jezikom ili imaju istu etničku pripadnost/nacionalnost/obiteljske veze te su nerijetko i istog spola.<sup>6</sup> Takve podudarnosti i sličnosti pomažu počiniteljima trgovanja ljudima da zadobiju njihovo povjerenje.

U nekim okolnostima, migranti dobrovoljno ili zbog nedostatka alternativa donose odluku o obavljanju određene vrste posla (pružanje spolnih usluga, rad na crno, poslovi u domaćinstvu itd.). Često im se obećavaju unosni uvjeti bez nužnosti znanja stranog jezika, posjedovanja stručne spreme ili dokumentacije. Međutim, kada pristanu na taj posao, mnogi su zlostavljani i tretirani kao robovi te često potonu još dublje u siromaštvo. Drugi nisu ni svjesni opasnosti od trgovanja u kojoj se nalaze sve dok ne bude prekasno.<sup>7</sup>

**Trgovanje ljudima u svrhe spolnog iskorištavanja i prisilnog rada najupadljiviji su uočeni oblici**, ali žrtve trgovanja ljudima mogu biti iskorištavane i na mnoge druge načine. Na primjer, žrtvama se, među ostalim vrstama iskorištavanja, može trgovati u svrhe rada u domaćinstvu, prisilnog ili organiziranoga prosjačenja, prisilnih ili lažnih brakova, zlorabe državnih doprinosa i naknada, prisilnog zaduživanja ili odstranjivanja dijelova ljudskog tijela.<sup>8</sup>

### Spolno iskorištavanje

Ova vrsta iskorištavanja odnosi se na sve prisilne spolne radnje i usluge koje se obavljaju bez izbora ili pristanka osobe na uvjete rada.<sup>9</sup> Postoje različite vrste spolnog iskorištavanja, kao što su prisilno pružanje spolnih usluga i eskorta, pornografija, erotski ples i spolne usluge u barovima, hotelima, wellness centrima i salonima za masažu, spolne usluge objavljene na Internetu (preko internetske kamere)<sup>10</sup> ili u novinama i industriji zabave. Spolno iskorištavanje migranata može se odvijati u svim etapama puta, bilo u zemlji podrijetla, tranzita i/ili

odredišta, međutim spolno zlostavljanje izbjeglica je slabo priznat aspekt izbjegličke krize u Europi i na Bliskom Istoku.<sup>11</sup> Bilo zbog toga što su ostali bez novca ili zato što su bili opljačkani, u mnogim zemljama tranzita mladi migranti (često adolescenti, pa čak i vrlo mala djeca) moraju pružati spolne usluge zbog preživljavanja, poznato kao „seks u zamjenu za preživljavanje“ (to ne znači nužno trgovanje ljudima), kako bi mogli platiti krijumčare da nastave svoje putovanje. Izbjeglice i djeca migranata za vrijeme tranzita imaju veći rizik od nasilja i zlostavljanja, uključujući spolno nasilje, posebno u pretrpanim prihvatnim centrima, grupnim smještajima ili na mnogim mjestima gdje se okupljaju migranti, kao što su parkovi, željeznički i autobusni kolodvori i ceste.<sup>12</sup>



#### Slučaj trgovanja ljudima u svrhu spolnog iskorištavanja

Daciana ima 30 godina i živi u malom selu u Rumunjskoj. Poznanik njezinog strica ponudio joj je posao konobarice u Francuskoj. Prihvatila je i otputovala u Francusku automobilom u njegovoj pratnji.

U Francuskoj je bila smještena u rumunjskom naselju s drugim Rumunjka. Jedna od tih žena rekla je Daciani da se pored svog posla konobarice također mora baviti i prostitucijom. Daciana je rekla da će to odbiti, ali druge su je žene odgovorile rekavši da ne bježi, objašnjavajući kako će joj muškarac koji ju je doveo u Francusku prijetiti ili je pak ozlijediti. Objasnile su joj da su i njima prijetili i da moraju međusobno paziti jedni na druge. Daciana nije govorila francuski i nije znala u kojemu je gradu. Njezin počinitelj trgovanja ljudima joj je rekao da će, ako pokuša tražiti pomoć, biti zatvorena i poslana natrag u svoju zemlju kao kriminalac.

6 UNODC, *Global Report on Trafficking in Persons*, 2016.

7 O'Leary C., *Sex Trafficking and the Refugee crisis: Exploiting the Vulnerable*, Council on Foreign Relations, 2017.

8 UNODC, *Global Report on Trafficking in Persons*, 2016.

9 British Red Cross, *Anti-Trafficking Field Guide*, PROTECT project, 2016.

10 Myria, *Rapport annuel 2017: Traite et trafic des êtres humains en ligne*, Centre Fédéral Migration, 2017.

11 O'Leary C., *ibid.*

12 Gaynor T., *UNHCR concerned at reports of sexual violence against refugee women and children*, UNHCR, 2015.

## Radno iskorištavanje

Prisilni rad odnosi se na osobe koje su prisiljene raditi u teškim i opasnim uvjetima, prekomjerni broj sati, primajući vrlo malu ili nikakvu naknadu za svoj rad. Prisilni rad u suštini podrazumijeva uporabu prisile i nedostatak slobode izbora i pristanka na uvjete rada. Žrtve ovog rasprostranjenog oblika trgovanja ljudima prvenstveno dolaze iz zemalja u razvoju.

Činjenica da je radnik kojega se iskorištava obmanjen u vezi s prirodom posla ili uvjetima rada, čini to prisilnim radom. Takvo iskorištavanje događa se na skrivenim mjestima poput privatnih domova (čišćenje, skrb o djeci, skrb za starije osobe itd.), ali također i u javnim prostorima u hotelima, salonima za pedikuru ili manikuru ili uslugama čišćenja kućanstva, restorana, barova ili kantina ili na težim fizičkim poslovima na gradilištima, u ribarstvu, poljoprivredi ili na farmama, tvornicama i sličnim mjestima za izrabljivanje radne snage te drugim sektorima koji se nazivaju 3'Ds (prljavi, degradirajući i opasni – dirty, degraded and dangerous).<sup>13</sup>

**Čak i ako je osoba volontirala, to može biti iskorištavanje ako uvjeti rada nisu dogovoreni između osobe i poslodavca i/ili ako osoba ne može napustiti radno mjesto vlastitom voljom ili bez posljedica. S druge pak strane, ako se ne koriste neka od sredstava za iskorištavanje osobe, radnici koji podnose loše uvjete rada (npr. prekovremeni rad zbog niske plaće, nedostatak sigurne radne opreme i sl.) zbog gospodarske situacije, ne mogu se automatski klasificirati kao žrtve trgovanja ljudima.**

### Prisilno prosjačenje i iskorištavanje za počinjenje protupravnih radnji

Izraz „iskorištavanje za počinjenje protupravnih radnji“ treba razumjeti kao iskorištavanje osobe da, između ostalog, počini džeparenje, krađe u trgovinama, prijevare, preprodaju droge, pljačke bankomata i slične radnje koje podliježu kaznama i podrazumijevaju financijsku dobit.<sup>14</sup>

## Trgovanje ljudima putem interneta u svrhu spolnog iskorištavanja

Počinitelji trgovanja ljudima stalno prilagođavaju svoje metode te su često ispred istražitelja. Kako bi proširili svoju mrežu i sakrili svoje aktivnosti, oni često upotrebljavaju Internet i društvene medije za vrbovanje žrtava i promicanje prostitucije. »*Loverboys*« kontaktiraju žrtve putem Facebooka, Instagrama i drugih društvenih mreža, te ih vrboju putem oglašavanja manekenske agencije ili putem oglasa za posao s lažnim profilom.

Naprimjer, svodnik koji napravi lažni profil na Facebooku, predstavlja se kao žena kako bi vrbovao osobe na pružanje spolnih usluga. Pretvara se da nudi poslove hostesa u zabavnoj industriji. Tijekom fotosnimanja, on ih izmanipulira dok ne pristanu na spolni odnos. Zatim im nudi posao eskort-djevojke s lažnim samostalnim statusom i nikada im ne plati.



### Slučaj trgovanja ljudima u svrhu prisile na obavljanje kaznenih djela

Minh je još uvijek bio maloljetnik kada su ga prokrijumčarili iz Vijetnama u Ujedinjeno Kraljevstvo (UK). Njegovi su roditelji financirali to putovanje zbog nade kako će imati bolju životnu perspektivu. Ubrzo nakon dolaska u UK, vrbovao ga je Vijetnamac koji mu je ponudio posao i prevezao ga u tvornicu kanabisa. Minh je rekao da se uplašio kad je doznao da ima posla s nezakonitim aktivnostima i želio je otići. Jeo je, spavao i radio u tvornici, a za svoj rad nije bio plaćen. Stoga je rekao čovjeku koji ga je vrbovao da više ne želi raditi u tvornici. Prijetili su mu da će, ako on ili neki drugi radnici tvornice prestanu raditi, biti ubijeni.

<sup>13</sup> EuroTrafGulD, *Practical tool, for first level identification of victims of human trafficking for labour exploitation*, "What are the indicators of trafficking for labour exploitation?" 2013, p.18.

<sup>14</sup> EuroTrafGulD, *Practical tool, First level identification of victims of human trafficking for forced begging and illicit activities*, "What are the indicators of trafficking for forced begging and exploitation of criminal activities?", 2013, p.5.

## Ostali oblici iskorištavanja

### Prisilni ili lažni brak

„Odrasla osoba ili dijete bez prava da odbije brak je obećano ili dano u brak uz plaćanje naknade u novcu ili u robi roditeljima, skrbniku, obitelji ili bilo kojoj drugoj osobi ili grupi. Trgovanje ljudima se događa ako se ‘mladenka ili mladoženja’ drži u stanju služenja u svrhe iskorištavanja (prisilni rad, spolno iskorištavanje)“.<sup>15</sup>

### Korištenje žena kao zamjenskih majki („surogat“) u svrhu prisilne trudnoće

Suvremeni oblik trgovanja ljudima gdje se djeca pretvaraju u trgovačku robu kupnjom i prodajom, a žene se prisiljavaju da nose dijete drugome bez naknade ili uz neispunjene dogovorene uvjete.

### Trgovanje dijelovima ljudskog tijela

„Često povezano s bubrezima koji su dobiveni od živih ‘donatora’ iz zemalja u razvoju za transplantaciju ljudima iz razvijenih zemalja (‘transplantacijski turizam’). Donacija može biti dobrovoljna, ali često su obmanjeni o iznosu plaćanja koji će dobiti za organ ili uopće nema plaćanja. Također, mogu biti i neinformirani o posljedicama uklanjanja organa na njihovo zdravlje“.<sup>16</sup>

### Djeca vojnici

Odnosi se na dječake i djevojčice koje vrbuju oružane snage i oružane skupine. Oni su često odvojeni od svojih obitelji u vrlo ranoj dobi, odvezeni iz svojih domova, korišteni kao vojnici, glasnici, špijuni ili su spolno zlostavljani.



#### Slučaj trgovanja ljudima u svrhu prisilnog rada u domaćinstvu

Kada je imala 15 godina Saru je gđa Grace prevezla od Obale Bjelokosti do Francuske. Bila je smještena u kuću počiniteljice trgovanja ljudima te je radila za nju šest godina. Gđa Grace je zaplijenila Sarinu putovnicu, nije uredila njezin imigrantski status s francuskim vlastima i nikada ju nije registrirala za školovanje. Sara je obavljala niz kućanskih poslova i čuvala djecu gđe Grace bez godišnjeg odmora. Bila joj je isplaćena mala naknada, a nešto novca je poslano u Obalu Bjelokosti kako bi pomogla svojoj obitelji. U stanu nikad nije imala svoj privatni prostor, a spavala je na madracu na podu u dječjoj spavaćoj sobi.



#### Slučaj trgovanja ljudima u svrhu radnog iskorištavanja

Kojo je iz Gane i stekao je status izbjeglice u Italiji. Tražio je posao berača voća te ga je unajmio muškarac na području Rosarno. Živio je u staji koja nije imala odgovarajući krov niti pod, vodu, sanitarni sustav ni struju. Morao je ići po vodu i prevoziti je u limenkama te spavati na ležaljci za plažu. Timario je životinje svako jutro u zoru. U 7 sati ga je njegov poslodavac pokupio i odvezao među nasade agruma, gdje je brao plodove pod njegovim nadzorom. Morao je raditi 7 dana u tjednu po svim vremenskim uvjetima i imao je samo 30 minuta odmora tijekom dana. Nakon dana u nasadima agruma, morao je tretirati plodove nekim kemikalijama, što je uzrokovalo iritaciju njegovih ruku i tek tada je dobio par rukavica. Kad je Kojo odlučio otići, njegov mu je poslodavac odbio platiti. Zahtijevao je da baci telefon i kada je Kojo odbio, nasilno je pretučen.

<sup>15</sup> OSCE, *Trafficking in Human Beings: Identification of Potential and Presumed Victims. A Community Policing Approach*, SPMU Publication Series Vol. 10, p.10, p.71 et p.72, 2011.

<sup>16</sup> OSCE, *Trafficking in Human Beings: Identification of Potential and Presumed Victims. A Community Policing Approach*, SPMU Publication Series Vol. 10, p.10, p.71 et p.72, 2011.

## Načela nekažnjavanja i nepoduzimanja kaznenog progona

Ova načela vezana uz žrtve trgovanja ljudima naglašavaju da se ljudi koji počinu kazneno djelo za vrijeme dok su žrtve trgovanja ljudima ne bi trebali smatrati kazneno odgovornima jer su na to bili prisiljeni.

„Mjerodavne nacionalne vlasti država članica EU mogu odlučiti da se neće poduzimati kazneni progon niti kazniti žrtve trgovanja ljudima zbog njihove uključenosti u nezakonite aktivnosti, koje su bile prisiljene počinuti kao izravnu posljedicu toga što su žrtve trgovanja ljudima.

Cilj takve zaštite je zaštita ljudskih prava žrtava, kako bi se izbjegla daljnja viktimizacija i potaknulo ih da djeluju kao svjedoci u kaznenom postupku protiv počinitelja. Ova zaštita ne bi smjela isključivati progon ili kaznu za djela koja je neka osoba dobrovoljno počinila ili sudjelovala u njima.“

*(Direktiva 2011/36/EU Europskog parlamenta i Vijeća o sprečavanju i suzbijanju trgovanja ljudima i zaštiti žrtava)*

### III. Uobičajene zablude o trgovanju ljudima

Prije dubljeg ulaženja u tematiku o indikatorima, važno je da pomagači budu svjesni vlastite percepcije i postojanja mitova o trgovanju ljudima jer bi oni mogli ometati identifikaciju potencijalnih žrtava trgovanja ljudima.<sup>17</sup> Stoga, za efikasniju borbu protiv trgovanja ljudima, važno je naučiti prepoznati te razbiti uobičajene mitove i zablude vezane uz ovu problematiku.

Zablude	Stvarnost
Samo žene i djevojčice mogu biti žrtve trgovanja ljudima	Muškarci i dječaci također su ranjivi i pogođeni trgovanjem ljudima, često ih se radno iskorištava, no mogu biti prisiljavani i na spolno iskorištavanje.
Žrtve trgovanja ljudima mogu biti samo stranci	Mnoge žrtve trgovanja ljudima doista su migranti, ali trgovanje ljudima također utječe na posebno ranjive skupine građana neke zemlje (građani s neriješenim pravnim statusom, narušenim mentalnim ili tjelesnim zdravljem, nesigurnom ekonomskom, socijalnom ili obiteljskom situacijom).
Ako je osoba znala što će joj se dogoditi, ne može se smatrati žrtvom	Čak i ako osoba prihvati ponuđenu situaciju ili ako radi u uvjetima iskorištavanja, ona može i dalje postati žrtva trgovanja ljudima razlikuje li se znatno ponuda koju je prihvatila od uvjeta s kojima se susreće u zemlji odredišta ili ako je korišteno neko od sredstava (obmana, prijevara, ograničenje slobode kretanja, otmica itd.).
Trgovanje ljudima je sinonim za krijumčarenje ljudi	Krijumčarenje je zločin protiv države. Trgovanje ljudima je zločin protiv osobe.
Žrtve trgovanja ljudima uvijek su žrtve organiziranih kriminalnih mreža	Također pojedinci mogu organizirati ili iskorištavati drugu osobu.
Trgovanje ljudima uvijek podrazumijeva fizičko nasilje i kontrolu.	To je često istina, ali žrtve trgovanja mogu biti predmetom psihološke manipulacije (obredna vjerovanja, „ljubavnik – lover boy“).
Počinitelj trgovanja ljudima nikada nije rodbinski vezan sa žrtvom	Žrtve često privlače ili namamljuju u situaciju trgovanja ljudima prijatelji ili rođaci, prije negoli stranac ili poznanik.
Žrtve trgovanja ljudima uvijek dolaze iz situacija siromaštva	Iako siromaštvo može biti čimbenik u trgovanju ljudima jer je često indikator ranjivosti, žrtve trgovanja ljudima mogu doći iz obitelji s višim socioekonomskim statusom.

17 IOM, TACT, Transnational Action project tools, "Main indicators for the identification of victims of trafficking", EU Asylum, Migration and Integration Fund.







## 2. Ranjivost migranata na trgovanje ljudima

Živimo u svijetu gdje su tisuće migranata, uključujući djecu te djecu bez pratnje i razdvojenu djecu, svakodnevno u pokretu. Velik broj migranata nastavlja riskirati svoje živote putujući preko Sredozemnog mora prema Europi, često polazeći na dugotrajno, nesigurno i opasno putovanje. Rastući je broj dokaza koji povezuju migracije s iskorištavanjem, trgovanjem ljudima i zlostavljanjem migranata na tim rutama. Ovo poglavlje raspravlja o ranjivosti migranata na trgovanje ljudima istražujući čimbenike rizika, rizične skupine te veličinu i opseg tog fenomena.<sup>18</sup>

Počinitelji trgovanja ljudima vrebaju osobe koje su izolirane, očajne, nemoćne te kojima je potrebna zaštita. Neprestani sukobi i ratovi, zlorporaba ljudskih prava pojedinaca ili različitih skupina, nestabilnost, prirodne katastrofe i politički nemiri, dovode do slabljenja socijalnih zaštitnih struktura i mogu dovesti do masovnih migracijskih tokova. Raseljavanje ljudi i destabilizacija društvenih struktura povećavaju osjetljivost osoba na iskorištavanje i zlostavljanje te stvaraju vezu između migracija i porasta trgovanja ljudima.<sup>19</sup>

U bijegu od sukoba, siromaštva i progona, 2015. godine dolazak migranata na europski kontinent brzo se povećao. Većina izbjeglica i migranata ušla je u Europsku uniju kroz ove tri osnovne rute: **srednjomediteranska** ruta od Sjeverne Afrike do Italije, **istočnomediteranska** ruta od Turske do Grčke, Bugarske i Cipra (često se naziva balkanskom rutom), te **zapadnomediteranska** ruta od Sjeverne Afrike do Španjolske.<sup>20</sup> Hrvatska je u prošlosti pretežno bila zemlja tranzita, no sve više postaje zemlja odredišta. Što se tiče Francuske, povijesno je bila zemlja odredišta i tranzita, osobito za ljude koji se nadaju da će doći do Ujedinjenoga Kraljevstva. Stoga je fokus analize ranjivosti temeljen na mješovitom kontekstu migracije.<sup>21</sup>

Početakom 2016. godine nakon službenog zatvaranja istočnomediteranske rute i povećanih ograničenja za prelazak preko državne granice, broj migranata koji su dopirali do Grčke brzo je smanjen. Slijedom toga, srednjomediteranska ruta od Sjeverne Afrike (pretežno iz Libije) do Italije postala je glavna ulazna točka u Europu te se smatra najsmrtonosnijim i najopasnijim prijelazom mora u Europu.<sup>22</sup> Dvije migracijske rute, istočna i srednja, imaju različitu demografsku strukturu osoba koje pristižu.

Migranti iz različitih dijelova Afrike (Nigerija, Gvineja, Eritreja, Sudan itd.) najčešće koriste središnju rutu kako bi došli do Europe preko Italije, dok migranti s Bliskog istoka i Azije uglavnom koriste istočnu rutu preko Grčke (Sirija, Afganistan, Irak, Iran, Pakistan itd.).<sup>23</sup>

---

**Čak 70% djece koja dolaze u Europu napustilo je svoju zemlju podrijetla zbog nasilja, sukoba ili iskorištavanja. U gotovo jednoj trećini slučajeva, djeca iz Zapadne Afrike odlučila su otići zbog obiteljskog nasilja. Čak 1 od 5 djevojaka izjavila je da je otišla zbog ranog, prisilnoga ili dječjeg braka.**

*(UNHCR, Refugee and Migrant Children in Europe, Mid-year Overview of Trends, listopad 2017.)*

---

18 IOM, *Migrant Vulnerability to Human Trafficking and Exploitation: Evidence from the Central and Eastern Mediterranean Migration Routes*, 2017.

19 United Nations Office on Drugs and Crime, *An Introduction to Human Trafficking: Vulnerability, Impact and Action*, 2008.

20 UNHCR, *Operational Portal - Mediterranean refugee situation*, 2017.

21 Primjer iz Republike Hrvatske i Francuske, obzirom da su Smjernice razvijene od strane gore navedenih organizacija.

22 IOM, *ibid.*

23 IOM, *Migration Flows to Europe – Quarterly Overview*, 2017.

## I. Migracije – poveznica s trgovanjem ljudima

Potrebno je razumjeti inicijalne ranjivosti migranata na trgovanje ljudima kako bi se razvili indikatori koji će olakšati njihovu identifikaciju te razviti odgovarajuće mjere djelovanja od strane djelatnika na terenu. Migranti koji se sele iz nužnosti, a ne svojim slobodnim izborom, u većem su riziku od kršenja ljudskih prava tijekom svoje migracije. Manje je vjerojatno da će imati pristup točnim informacijama na temelju kojih bi mogli donijeti sigurne odluke za sebe i svoje obitelji te će stoga vjerojatnije putovati u uvjetima i birati rute koje

značajno smanjuju njihovu sigurnost.<sup>24</sup> Iako su trgovanje ljudima i migracijski tokovi dvije zasebne pojave, one su međusobno povezane. Dok su u pokretu, ljudi često ne mogu steći dovoljna ili ikakva primanja i često su prisiljeni na rješenja kao što su seks iz nužde zbog preživljavanja, prisilni brakovi i prisilni rad. Boreći se s prenatrpanošću i nedostatkom zaštitnih mjera, uvjeti života u izbjegličkim tranzitnim kampovima, okolnim područjima, sabirnim mjestima ili prihvatnim centrima često su neodgovarajući.

## II. Čimbenici koji dovode u položaj ranjivosti na trgovanje ljudima

Ranjivost migranata u kontekstu trgovanja ljudima odnosi se na čimbenike koji povećavaju ili mogu povećati nezaštićenost i osjetljivost na iskorištavanje. Čimbenici koji se odnose na trgovanje ljudima variraju, mogu biti prilično složeni i ne dovode nužno do iskorištavanja.

### Rizične skupine migranata duž migratornih ruta

Rizične skupine migranata u pokretu uglavnom jesu pojedinci u položaju ranjivosti zbog zvoje dobi, spola, pravnog statusa, invaliditeta ili socioekonomskog položaja (nedostatak obrazovanja, siromaštvo<sup>25</sup>): osobe u nezakonitom boravku, migranti koji se ne mogu ili ne žele vratiti u svoju zemlju, djeca bez pratnje i djeca odvojena od roditelja (migranti i ona koja su tražitelji međunarodne zaštite), mlade žene i djevojke koje putuju same ili bez članova obitelji<sup>26</sup>, trudnice, osobe koje su prethodno bile iskorištavane u zemlji podrijetla ili tijekom putovanja, žrtve diskriminacije ili mučenja (postojeći čimbenici<sup>27</sup>) te osobe s psihičkim traumama.<sup>28</sup>

### Čimbenici koji olakšavaju trgovanje ljudima ili povećavaju ranjivost i rizik na iskorištavanje\*

Ranjivost započinje već u zemljama podrijetla jer ljudi često moraju prodati svoju imovinu ili posuditi novac kako bi započeli put do sigurnosti. Zbog toga često padaju u veliki financijski dug kako bi pokrili putne troškove. Smatra se da su migranti koji bježe od situacija sukoba i građanskih nemira izloženi dugotrajnim uvjetima nesigurnosti, nestabilnosti, socijalne izolacije i očaja, što ih čini izrazito nezaštićenima od trgovanja ljudima. Raseljene osobe s ograničenim resursima spremnije su prihvatiti rizike kako bi došli do bilo kakvih sredstva za preživljavanje i namirnica za svoje obitelji. To često ostavlja ljude u siromaštvu i očaju te pribjegavaju negativnim i štetnim mehanizmima suočavanja koji ih dovode, a posebno djecu, u veliku opasnost od zlostavljanja. Počinitelji trgovanja ljudima koriste ove uvjete i često beznadne situacije u kojima se migranti nalaze. Oni mame žrtve ponudama za boljim zaposlenjem, životnim uvjetima, čak i davanjem međunarodne zaštite u Europi naplaćujući im visoke naknade za planiranje i provedbu njihova putovanja.<sup>29</sup>

\*Više informacija o tim čimbenicima potražite u PRILOGU 2.

24 UNOHCHR, *Situation of Migrants in Transit*, 2016.

25 **Siromaštvo** - ekonomsko uskraćivanje i nedostatak mogućnosti zapošljavanja povećavaju ranjivost na trgovanje ljudima. Potreba da se moraju osigurati može potaknuti migrante da prihvate ponude za posao koje mogu dovesti do eksploatacijskih uvjeta.

26 Izložene su većem riziku od fizičkog i seksualnog zlostavljanja i nasilja te su ponekad prisiljene pružati seksualne usluge u zamjenu za smještaj i osiguravanje osnovnih životnih potreba.

27 **Postojeći (prisutni) čimbenici** koji mogu ograničiti sposobnost pojedinca da donose odluke i pristup njihovim pravima te ih učini podložnim za iskorištavanje.

28 IOM, *Addressing Human Trafficking and Exploitation in Times of Crisis. Evidence and Recommendations for Further Action to Protect Vulnerable and Mobile Populations*, 2017.

29 UNICEF-USA, *End Trafficking Campaign – If You Care About Trafficking, You Should Care About Refugees*, 2016.

### III. Razlika i međusobna povezanost trgovanja ljudima i krijumčarenja

Zbog otežanog pristupa legalnom ulasku u Europu i međunarodnoj zaštiti, migranti često koriste ilegalne i opasne metode kao što su usluge krijumčara. Stoga mogu još više postati izloženi ucjenjivanju, nasilju i iskorištavanju.

Trgovanje ljudima često je povezano s krijumčarenjem migranata, iako postoje razlike između ovih dviju pojava. U mnogim slučajevima može postojati bliska veza između trgovanja ljudima i krijumčarenja migranata. Oboje uključuje kretanje osoba i često ih provode kriminalne mreže. Trgovanje ljudima i krijumčarenje mogu se pojaviti iz brojnih sličnih razloga, uključujući siromaštvo u zemljama podrijetla i veliku potražnju za jeftinom radnom snagom u zemljama odredišta. Krijumčari često primjenjuju fizičko i spolno zlostavljanje kako bi tražili više novca nego što je dogovoreno u početku.<sup>30</sup> Ovakav sporazum može dovesti do spolnog iskorištavanja ili drugih oblika trgovanja ljudima, gdje se žrtve prisiljava na pružanje spolnih usluga ili na rad u uvjetima nalik ropstvu kako bi vratile „dugove“. Njihov neregulirani pravni status, prijetnje odmazdom i strah od zlostavljanja ili stalne kontrole sprečavaju ih da prijavljuju zlostavljanje mjerodavnim tijelima.<sup>31</sup>

Što se tiče klasifikacije, postoje neke temeljne razlike između ovih dviju pojava u pogledu **prema kome je zločin usmjeren, aspekta transnacionalnosti te suglasnosti osobe na sredstva i svrhu:**

- Trgovanje ljudima je zločin protiv pojedinca ili grupe iskorištavanih osoba, dok se krijumčarenje smatra zločinom protiv države.
- Dok krijumčarenje uključuje prelazak međunarodne granice, to se ne mora nužno odnositi na trgovanje ljudima koje se može odvijati u istoj zemlji pa čak i gradu.
- Dobrovoljni aspekt kretanja može također ukazati na razliku između ovih dviju pojava. Dok se krijumčarenje obavlja na dobrovoljnoj osnovi i osobe koje koriste usluge krijumčara su slobodne nakon dolaska na odredište, trgovanje ljudima uključuje silu ili obmanu lažnim obećanjima i dovodi do iskorištavanja.
- To, međutim, ne znači da žrtve krijumčarenja nisu u ranjivom položaju te da bi također mogle biti izložene iskorištavanju u bilo kojoj etapi putovanja ili po dolasku na odredište.<sup>32</sup>

30 O'Leary C., *Sex Trafficking and the Refugee crisis: Exploiting the Vulnerable*, Council on Foreign Relations, 2017.

31 IOM Italy, *Press Release: More Women Making Dangerous*

*Mediterranean Crossing - Many Victims of Abuse*, 2014.

32 British Red Cross, *PROTECT Anti-trafficking Field Guide*, 2016.

## Razlike i međusobna povezanost između trgovanja ljudima i krijumčarenja migranata

PROCES	SREDSTVA	SVRHA	TRANSNACIONALNOST
<b>Trgovanje ljudima: zločin protiv osobe</b>			
Počinitelji trgovanja ljudima mogu prevoziti osobu s jednog mjesta na drugo unutar jedne zemlje ili preko međunarodne granice. Obično, oni uspostavljaju prvi kontakt s žrtvom dajući obećanja i nudeći bolje životne mogućnosti (posao, sigurnost, obrazovanje, itd.).	Počinitelji trgovanja ljudima pribjegavaju zlostavljanju i/ili prijevari i/ili prisili potencijalne žrtve. Osoba nema slobodu kretanja i/ili donošenja odluka i, što je najvažnije, nema pristanka osobe.	Uvijek je u svrhu iskorištavanja neke osobe. Odnos između počinitelja trgovanja ljudima i žrtve traje duži period. Iskorištavanje počinje ili se nastavlja po dolasku na odredište, a žrtva to ne može slobodno zaustaviti i otići.	Može se odvijati unutar ili izvan zemlje podrijetla. Ako je međunarodnoga karaktera, prijelaz preko granice može biti legalan ili neregularan.
<b>Međusobna povezanost</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Velika financijska korist</li> <li>– Povezano s kriminalnim mrežama</li> <li>– Krijumčarenje se može pretvoriti u trgovanje ljudima</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>– Krijumčarenje može biti opasno i ponižavajuće</li> <li>– Osoba se susreće s ozbiljnim zdravstvenim i sigurnosnim rizicima</li> </ul>	
<b>Krijumčarenje migranata: zločin protiv države</b>			
Krijumčar prevozi migranta preko međunarodne granice. Obično migrant prvi kontaktira krijumčara tražeći prijevoz preko međunarodne granice.	Migrant dobrovoljno uspostavlja izravni kontakt s krijumčarom, tj. postoji pristanak i nema elementa ometanja slobodne volje.	Svrha je ostvariti financijsku korist olakšavajući prijevoz migranta preko međunarodne granice. Odnos između krijumčara i migranta obično završava po dolasku na dogovorenu destinaciju nakon što je naknada za to podmirena.	Uvijek uključuje neregularni prelazak jedne ili više međunarodnih granica.
PROCES	SREDSTVA	SVRHA	TRANSNACIONALNOST

Veza između ovih dviju pojava je sve uža i često se u stvarnosti preklapaju. Primjerice, krijumčarenje migranta može se pretvoriti u trgovanje ljudima jer dolazi do promjene situacije, okolnosti ili zahtjeva krijumčara.<sup>33</sup>

33 Pierce S., *The Vital Difference between Human Trafficking and Migrant Smuggling*, Open Democracy, 2014.

### Slučajevi trgovanja ljudima i krijumčarenja migranata



#### Trgovanje ljudima: Veronica, stara 16 godina, nigerijske nacionalnosti, Španjolska

Veronica je siročić i dolazi iz glavnoga grada Benina. Većinu svog života provela je živjeći u nestabilnim okolnostima. Kad je navršila 16 godina, upoznata je s muškarcem **koji joj je obećao bolji život u Europi gdje bi mogla raditi kao dadilja i zarađivati 1000 eura mjesečno**. Prije putovanja muškarac ju je odveo mjesnom svećeniku na **tradicionalni vjerski obred** zvan voodoo, koji koriste kao metodu kontrole žrtava. On joj je rekao da će umrijeti ako ikada kaže vlastima o svom putovanju i iskustvu.

Napornim putovanjem Afrikom do Libije, a potom improviziranim brodovima došla je do španjolske obale. Dolaskom na španjolski teritorij, predana je „madam“ nigerijskih korijena i **prisiljena na uličnu prostituciju** sve dok ne isplati dug od oko 30.000 dolara. „Madam“ i njezini suučesnici imali su kontrolu nad njom, koristeći sve metode **agresije i prijetnji te pobjegavajući tradicionalnim vradžbinama i obredima**.



#### Krijumčarenje: Igor, star 35 godina, moldovske nacionalnosti, Hrvatska

Igor živi u malom gradiću u ruralnom dijelu Moldavije. Nekoliko je godina bio bez posla, kao i njegova supruga. Kako bi uzdržavao svoju obitelj, odlučio je otputovati u zapadnu Europu u nadi da će naći posao. Dvaput je pokušavao prijeći granicu te je vraćen u svoju zemlju. Potom je naišao na ponudu krijumčara koji mu može pomoći da ilegalno dođe na zapad. Krijumčar ga je uvjerio da dobro poznaje granično područje i da će mu pomoći prijeći granicu. **Prije puta, Igor je platio krijumčaru 500 eura**, a on ga je odvezao do granice gdje ga je uputio kako je prijeći pješice. Bilo je to teško putovanje, ali uspio je sigurno doći do željenog odredišta i **pronaći posao za uzdržavanje svoje obitelji kod kuće**. Radio je u teškim uvjetima dugo, često i do **15 sati dnevno**, ali je **dobio pristojnu plaću** koja je mogla financirati njegov boravak i početak gradnje nove male kuće u njegovoj domovini.

### 3. Indikatori za prepoznavanje žrtava trgovanja ljudima

Velik broj žrtava trgovanja ljudima nije identificiran, te ne ostvari pristup svojim pravima, uključujući pomoć, podršku i zaštitu. Zbog uvjeta i načina putovanja migranata od zemalja podrijetla do zemalja odredišta, jako je malo prilika za identifikaciju žrtava trgovanja ljudima. Većina migranata na području Republike Hrvatske boravi kratko vrijeme. Taj period njihova boravka treba iskoristiti učinkovito, a indikatori trgovanja ljudima moraju biti jasni, jednostavni i kod djelatnika na terenu pobuditi sumnju na potencijalnu žrtvu.

Djelatnici trebaju imati u vidu to da se trgovanje ljudima ne svodi na problem migracija ili organiziranoga kriminala. To je prije svega povreda temeljnih prava čovjeka. **Stoga, identifikaciju potencijalnih žrtava trgovanja ljudima uvijek treba pratiti fizička i pravna zaštita žrtava.** Važno je pobrinuti se za to da žrtva da informirani pristanak za ulazak u program pomoći i zaštite. Također, pri postupku identifikacije i osiguravanja pomoći i zaštite moramo imati na umu i Nacionalni referalni sustav ili standardne operativne postupke (SOP-ove), tj. važeći Protokol za identifikaciju, pomoć i zaštitu žrtava trgovanja ljudima.

Kako bi se povećale vještine djelatnika na terenu u prepoznavanju žrtava trgovanja ljudima u kratkom vremenskom razdoblju, **revidirani su postojeći indikatori i razvijeni novi.** Prepoznavanje i identificiranje potencijalnih žrtava trgovanja ljudima može se pojaviti u bilo kojem dijelu migracijskog procesa. Djelatnici na terenu imaju obvezu i istovremeno su u jedinstvenom položaju da u svakodnevnom radu s korisnicima promatraju znakove koji bi mogli ukazivati na potencijalni slučaj trgovanja ljudima.

Ovi indikatori predstavljaju prvu razinu identifikacije i naglašavaju znakove koji ukazuju na mogući slučaj trgovanja ljudima. **Primjena ovih indikatora prvi je korak prije službene identifikacije od strane policije ili Operativnog tima te pružanja učinkovite zaštite.**

Međutim, **djelatnici bi trebali prije svega razmotriti želje i najbolje interese potencijalnih žrtava trgovanja ljudima i osigurati da identifikacija bude u njihovu korist.**

Štoviše, žrtva bi trebala dobiti sve informacije o mogućnostima zaštite. Ponekad, identifikacija žrtve trgovanja ljudima, posebice u tranzitu, može biti u sukobu s ciljem i težnjama osobe, kao što je, naprimjer, domoći se druge zemlje. Informirani pristanak na bilo koji korak koji će se poduzeti tijekom postupka identifikacije ključno je načelo postupanja.

Djelatnici ili osobe koje su u kontaktu s migrantima, a koji nisu educirani za opće probleme migracija ili trgovanja ljudima također se potiču na korištenje ovih indikatora: nevladinih organizacija/udruga koje pružaju usluge korisnicima i žrtvama, sustava socijalne skrbi, medicinskog osoblja, službenika za imigraciju, tužiteljstva, inspekcije rada, pravosuđa, službi za zaštitu djece, itd. Osim toga, s obzirom na njihove specifične kontakte s migrantima, osim općih indikatora, ovaj dokument također nudi specifične indikatore korisne za dvije kategorije djelatnika:

- Medicinsko osoblje koje ima pristup zdravstvenim indikatorima koji bi mogli dovesti do dokaza o trgovanju ljudima;
- Provoditelji zakona kao što su granična policija ili policijski službenici organiziranog kriminaliteta i drugi koji imaju ovlasti istrage kako bi identificirali žrtve trgovanja ljudima.



**Dolje navedeni indikatori nisu isključivi.**

**Prisutnost ili odsutnost ovih indikatora ne dokazuje ili potvrđuje postojanje situacije trgovanja ljudima.** Djelatnici ih moraju pažljivo koristiti i imati na umu da je to samo prvi korak prije temeljitije procjene. Ako primijetite neke od znakova, svakako izrazite svoje sumnje i slijedite Nacionalni referalni sustav (NRS) ili postavljene Standardne operativne postupke (SOP). Iako su sastavljeni mnogi popisi raznih indikatora, ne postoji sveobuhvatan popis koji bi obuhvatio sve indikatore za sve moguće situacije trgovanja ljudima. Stoga je važno prilagoditi ih svakom slučaju zasebno.

Osobito su važni verbalni i neverbalni indikatori koji mogu ukazati na slučaj trgovanja ljudima, tzv. simptomatsku sliku neke osobe. To su psihičke i fizičke komponente ljudske osobnosti, tj. reakcije osobe na stresne situacije i strah ili **nagle promjene u ponašanju**. To mogu biti: brzo disanje, bljedilo, znojenje, suha usta, ukočenost mišića, tremor, nervoza, proširene zjenice, česti pokreti ruku i nogu, promjene u glasu i drugo. Suzbijanje ili skrivanje emocija, lažni osmijesi, lažni stid ili hrabrost i slično ponašanje mogu biti dovoljni signali. Općenito, bilo što uznemirujuće ili izvan uobičajenog može biti povod za daljnju procjenu – vjerujte svojoj intuiciji i ne oklijevajte zakazati i drugi sastanak ako smatrate da nešto nije u redu.

**Ovo poglavlje organizirano je u sljedeće cjeline:**

**Prva cjelina (I.)** ima za cilj pomoći pomagaču prepoznati **pripreme metode vrbovanja te transfera i sredstava koja primjenjuju počinitelji trgovanja ljudima**, kako bi namamili ili prisilili žrtvu u situaciju iskorištavanja. Snažni indikatori su kada se tijekom razgovora u iskazima žrtve prepoznaju elementi procesa i sredstva.

**Druga cjelina (II. – VI.)** predstavlja **indikatore iskorištavanja**, uz koje se nalaze **pitanja za vođenje razgovora**. Prvo su prikazani **opći indikatori** koji vrijede za sve oblike iskorištavanja žrtava trgovanja ljudima. Uz njih se nalazi lista **općih pitanja** primjenjivih u svim situacijama iskorištavanja. Zatim se dokument usredotočuje na **specifične indikatore** koji su povezani sa spolnim i radnim iskorištavanjem praćeni **specifičnim pitanjima** za svaku skupinu indikatora, iza čega slijedi prikaz ključnih aspekata iskorištavanja djece. Potom slijedi i popis **indikatora specifičnih za uvjete tranzita**, kao što su tranzitni prihvatni centri (kampovi) ili granični prijelazi. Na kraju su prikazani specifični **indikatori za medicinsko osoblje i djelatnike Ministarstva unutarnjih poslova**.

**Zadnja cjelina (VII.)** usredotočuje se na osnovne informacije koje se mogu prikupiti u ranoj fazi ili tijekom brze trijaže. Također, inicijalnu procjenu mogu koristiti pomagači kako bi identificirali osobe posebno ranjive na trgovanje ljudima.

Kako bi se osigurala preciznost i jasnoća, indikatori iskorištavanja su klasificirani pomoću koda boje. Ova klasifikacija ističe različite kategorije znakova koji bi mogli ukazivati na situaciju iskorištavanja te u kojoj etapi ih pomagač može primijetiti:

#### Migracijsko iskustvo

Znakovi povezani s razlozima migracije, uvjetima putovanja, rutom koju je osoba koristila i zemljama kroz koje je osoba prošla ili u kojima je živjela.

#### Svakodnevni život povezan s iskorištavanjem

Životni uvjeti ili elementi svakodnevnog života koji bi mogli biti znak iskorištavanja.

#### Sredstva kontrole koja primjenjuju počinitelji trgovanja ljudima

Znakovi koji ukazuju na smanjenje ili oduzimanje slobode kretanja, govora ili psihološkog pritiska (manipulacija, ucjena, zlostavljanje itd.).

#### Vidljivi znakovi

Mogući fizički ili ponašajni znakovi iskorištavanja (postupci, stil života i govorenja, neverbalna komunikacija i emocije), koji mogu biti uočeni čak i bez ulaska u razgovor s potencijalnom žrtvom.

## I. Indikatori trgovanja ljudima: postojanje pripremnih radnji

Vrbovanje i transfer su pripreme radnje prije početka iskorištavanja, koja mogu biti povezana s uporabom sredstava (prijevara, prisila, zlouporaba ranjivosti, i dr.). **Ukazivanje na ova djela i sredstva navedena u nastavku, od strane potencijalne žrtve, snažni su pokazatelji trgovanja ljudima.** Metode vrbovanja mogu se razlikovati u odnosu na lokaciju na kojoj se odvijaju. U zemljama podrijetla, to je često prijevara, najvjerojatnije od strane rodbine ili prijatelja. U zemljama tranzita migrante vrbuju prisilom i zlouporabom njihove ranjivosti.

Kako smo naveli, transfer nije uvijek dio trgovanja ljudima jer se iskorištavanje može odvijati i zemlji podrijetla. Ako potencijalna žrtva trgovanja ljudima pokazuje indikatore u trima kategorijama definicije trgovanja ljudima – proces (transfer, vrbovanje), sredstva (obmana, prisilna zlouporaba i/ili zlouporaba ranjivosti) i svrha (iskorištavanje) – postoji opravdana sumnja na trgovanje ljudima.

### 3. Indikatori za prepoznavanje žrtava trgovanja ljudima

Metode vrbovanja		
Obmana o...	Vrsti zaposlenja, poslodavcu i zemlji/lokaciji odredišta	Stjecanju boravišne dozvole
	Sadržaju i/ili zakonitosti ugovora o radu	Uvjetima putovanja i rada
	Mogućnosti spajanja obitelji	Zaradi
	Stambenim i životnim uvjetima	Obećanju braka ili posvajanja
Prisilna...	Otmica, brak, nezakonito posvajanje, prodaja žrtve	Izolacija, zadržavanje i kontrola nad kretanjem osobe
	Ropstvo, služenje kako bi se otplatilo dugovanje	Prijetnja prijavom osobe policiji zbog njezinog neregularnog boravka
	Prijetnje ili nasilje nad žrtvom ili njezinom obitelji	Prijetnja da će obavijestiti obitelj ili zajednicu
	Oduzimanja dokumenata (putovnica, osobna iskaznica, viza, boravišna dozvola ili dozvola za rad, prijava u tranzitu) ili drugih vrijednih osobnih stvari (povratna karta)	Oduzimanje novca
Zlouporaba ranjivosti	Osoba je siromašna, a njegova/njezina obitelj u potpunosti ovisi o njegovoj/njezinoj zaradi	Nedostatak obrazovanja i/ili je osoba nepismena
	Osoba ima lažne informacije o mogućnostima reguliranja boravka u zemlji odredišta te joj počinitelj obećava reguliranje boravka	Osoba pripada skupini koja je diskriminirana ili nema jednaka prava (npr. Na temelju spola, spolne orijentacije, statusa, etničke pripadnosti, invaliditeta, obiteljske situacije, manjinske, vjerske ili kulturne skupine)
	Nedostatak informacija o zemlji odredišta	Nasilje zasnovanu na rodu i spolu
	Kontrola od strane trgovca ljudima ili krijumčara (npr. Položaj moći: odrasla osoba/ dijete, muž/žena, itd., Ili ovisnost: oslanjanje na počinitelja zbog hrane, novca, itd.)	Psihotrauma
Djela transfere		
Osoba nije organizirala svoj prijevoz	Osoba se morala skrivati tijekom prijevoza	
Osoba nije upućena u rutu putovanja od mjesta podrijetla do odredišta	Putuje u homogenoj grupi (muškarci srednjih godina ili grupe mladih djevojaka) i čini se da ne poznaje ostale	



**Primjena prijetnji i psihološkog pritiska da bi se nekoga nadziralo može biti jednako ili čak više učinkovito od fizičkog nasilja.**

## II. Indikatori trgovanja ljudima: indikatori iskorištavanja


### a. Opći indikatori koji vrijede za sve žrtve trgovanja ljudima

Dugo vremena boravi u zemlji tranzita (Libija, Turska, Italija, Bugarska, Hrvatska, Francuska, Srbija, Grčka, Bosna i Hercegovina)
Obmanuta lažnim obećanjima, osoba ima nerealna očekivanja o životu u zemlji odredišta
Nedosljednost u priči vezanoj za migracijski put, „rupe“ u priči, neupućenost u rutu putovanja od zemlje podrijetla do odredišta
Promjene u priči o putovanju, izbjegavanje, nijekanje, umanjivanje ozbiljnosti situacije, pričanje potpuno iste priče kao i drugi migranti s istog područja
Značajan dug krijumčarima, dug je veći nego što je dogovoreno ili se povećava protokom vremena
Ne zna u kojoj se zemlji nalazi
Stil života nije usklađen sa socio-ekonomskom situacijom: skupi telefon ili stvari, odijeva se iznad svojih financijskih mogućnosti
Često napuštanje smještaja u različitim automobilima, s različitim ljudima ili nemogućnost napuštanja radnog mjesta
Neuredan ritam života: raspored spavanja, nepoštivanje vremena dogovora i sastanaka i/ili propušteni sastanak, ponavljajuća i neopravdana odsutnost, problem zamora i koncentracije
Posjedovanje velikog iznosa novca u gotovini
Nedostatak brige i nedostatak pitanja vezano za osiguravanje smještaja
Nalazi se na mjestu povezanim sa slučajevima iskorištavanja
Česta promjena mjesta stanovanja
Susjedstvo (ili skrbnik) koji ima pritužbe (na primjer, zbog buke ili previše ljudi koji dolaze u posjet), što bi moglo ukazivati na pružanje spolnih usluga ili sumnju na protupravne radnje
Prima socijalne povlastice ili koristi novčanu naknadu, no mora ih predati drugoj osobi i/ili sam im nema pristup
Uvijek je u pratnji osobe ili grupe, izbjegava individualne razgovore/intervjue (za djecu, stalna pratnja odraslih i zabrana razgovora s nepoznatim odraslim osobama)
Znakovi da je osoba nekako „kontrolirana“ (ograničena sloboda kretanja, netko drugi posjeduje njene dokumente ili osoba ima lažne dokumente)
Doima se da je osoba prethodno primila upute o tome što reći
Neprestani telefonski pozivi, posjeduje više telefona
Osoba ne može govoriti sama, uvijek u pratnji nekoga tko govori umjesto nje
Doima se da je osoba u nezdravoj vezi ili odnosu u kojem ju partner zlostavlja
Od osobe je zatraženo da potpiše ugovor s tvrtkama koje pružaju usluge (financijske, telekomunikacijske) ili isporučuju robu (automobili, mobilni uređaji i sl.), i prisiljena je predati ih drugoj osobi i sama ne uživa u tim uslugama ili robi

Izrazito oprezna/sumnjičava
Ponašanje koje odskaka od uobičajenog i/ili neprimjereno ponašanje prema drugima
Skraćivanje razgovora/intervjua i pokazivanje nepovjerenja prema predstavnicima vlasti
Stav izbjegavanja: odvratanje pogleda, izbjegavanje i odbijanje prijavljivanja predstavnicima vlasti bilo koji oblik nasilja koji je osoba doživjela
Pokazuje znakove koji upućuju da se njezino kretanje nadgleda, neprestano gleda u nekoga tko se čini da ju promatra
Postojanje ovisnosti o raznim supstancijama
Negativni osjećaji koji utječu na njeno ponašanje (tjeskoba, uplašenost, izoliranost, posramljenost, beznadnost, osjećaj krivnje) i nerado govori o tome
Vidljivi znakovi ozljeda (modrice, posjekotine, opekline, specifične tetovaže, ozljede na radu itd.) koji nisu prethodno liječeni, oklijevanje i izbjegavanje objašnjenja zadobivanja ozljeda

 Migracijsko iskustvo

 Svakodnevni život povezan s iskorištavanjem

 Sredstva kontrole koja primjenjuju počinitelji trgovanja ljudima

 Vidljivi znakovi

## Primjeri općih pitanja za vođenje razgovora

### Migracijsko iskustvo

Kako je došlo do toga da ste se odlučili napustiti svoju zemlju? Što se dogodilo otkad ste napustili svoju zemlju? Kroz koje druge zemlje ste prošli prije dolaska ovdje? Jeste li odabrali/znali svoje odredište? Kako ste došli u ovu zemlju? Je li vam itko oduzeo i drži vaše osobne dokumente kao što su osobna iskaznica ili putovnica? Kako ste platili troškove putovanja? Tko je organizirao vaše putovanje? Koja su bila vaša očekivanja prije nego ste došli? Jeste li bili obmanuti o prirodi rada, uvjetima?

### Svakodnevni život

Jeste li posjetili liječnika otkad ste ovdje? Imate li neki određeni zdravstveni problem? Na koji način dolazite do sredstava za život ovdje? Radite li? Ako da, imate li slobodnih dana? Poštuje li vaš poslodavac dogovoreno radno vrijeme? Jeste li prisiljeni raditi više sati nego što je to prvobitno dogovoreno? Imate li gdje spavati? Tko vam je osigurao smještaj? Živate li s drugim osobama? Imate li svoj osobni prostor za spavanje? Znae li svoju adresu? Poznajete li ovdje neka mjesta (nekih organizacija, liječnika, trgovina itd.)? Poznajete li ikoga ovdje? Imate li informacije o svojim pravima ovdje? Sprečava li vas netko da odete u neku organizaciju ili pristupite sustavu socijalne skrbi?


### Sredstva kontrole

Možete li opisati svoje uvjete rada? Jeste li bili prisiljeni obavljati zadatke ili pružati određene usluge protiv vaše volje? Možete li napustiti svoj posao ako želite? Je li vam rečeno da lažete ili da ne pričate o svom životu ovdje? Zarađujete li? Imate li pristup novcu koji zaradite? Je li novac korišten za otplatu duga? Je li tko zaprijetio vama ili nekim drugim osobama u vašoj obitelji ako pokušate otići ili ako pričate o prirodi svog posla? Jeste li ozlijeđeni ili povrijeđeni na bilo koji način? Imate li mobilni telefon? Tko vam je kupio SIM karticu za telefon? Možete li promijeniti SIM karticu kad god želite? Jeste li u kontaktu sa svojom obitelji i prijateljima? Ako ne, zašto? Možete li napustiti mjesto gdje živite/radite? Ako da, pod kojim uvjetima? Je li vam dopušteno da sami izlazite van kuće/posla i razgovarate s drugim osobama? Jesu li vrata i prozori zaključani tako da ne možete izići sami? Imate li ključ od sobe? Može li svatko posjetiti vaš radni prostor ili je pristup ograničen? Je li vam netko pružio smještaj? Ako da, pod kojim uvjetima? Jeste li ikada bili lišeni hrane, vode, spavanja? Morate li zatražiti dozvolu da biste jeli, pili, spavali ili otišli na zahod? Živate li s drugim osobama koje rade isti posao? Nadgleda li netko što radite?

## b. Indikatori koji se odnose na spolno iskorištavanje

Ne zna u kojoj se zemlji nalazi
Osoba se bavila pružanjem spolnih usluga u zemljama za koje je poznato da ih trgovci ljudima koriste za tranzit (npr. Italija)
Državljanin zemlje identificirane kao zemlja podrijetla žrtava: potječe iz zemlje poznate po svojim mrežama trgovanja ljudima u svrhu spolnog iskorištavanja (istočnoeuropske zemlje, Nigerija itd.)
Redovito prima darove
Zanimanje za teme vezane uz spolnost/kontracepciju/pobačaj
Osoba radi dugo, često izlazi u neuobičajeno vrijeme
Nema kontrole ili pristupa zaštiti ili kontracepciji
Imala je više pobačaja u proteklom razdoblju
Prisiljena je imati nezaštićen spolni odnos
Ne može sama odabrati/odbiti klijente
Skupina žena koja se doima kao da je pod dominacijom druge grupe ili pojedinca
Ima pratnju kada ide s jednog mjesta na drugo
Osoba je kupljena i prodana
Ne želi se prestati baviti pružanjem spolnih usluga čak i ako je u teškom zdravstvenom stanju (trudnoća, bolest)
Ne ide na redovite liječničke preglede
Ima spolno prenosive bolesti koje nisu dijagnosticirane/liječene
Prisiljena je uzimati opojna sredstva i/ili alkohol

 Migracijsko iskustvo

 Sredstva kontrole koja primjenjuju počinitelji trgovanja ljudima

 Svakodnevni život povezan s iskorištavanjem



Upotrebljava rječnik vezan uz spolni odnos na lokalnom jeziku ili na jeziku grupe klijenata (osoba naziva svog pratitelja „tatica“)
Ima tetovaže ili druge brendirane oblike, kao što su tetovaže s tekstom „Tatica“, „vlasništvo...“, „za prodaju“ ili tetovažu ruže itd.
Nosi odjeću koju obično nose osobe koje se bave pružanjem spolnih usluga i nema odgovarajuću odjeću za određeno vrijeme (kiša, hladnoća)
Tjeskobno ponašanje (uplašeno, posramljeno, beznadno, krivo) i nerado razgovara o tome
Osoba pokazuje znakove da se njezin pokret promatra, gleda u nekoga tko izgleda kao da ju promatra
Stav izbjegavanja: izbjegava pogled, pretvarajući se da ne čuje
Upadno i/ili neprimjereno ponašanje (odbijanje razgovora s osobama određenog spola), neprimjerene reakcije na situacije (npr. neprimjereno smijanje)

Vidljivi znakovi

#### Primjeri pitanja za vođenje razgovora

##### Svakodnevni život

Otkada ste ovdje jeste li ikad bili kod ginekologa?  
Koji je vaš raspored rada/poželjno vrijeme za termine/sastanke?

##### Iskorištavanje/prostitucija

Je li vas tko prisilio da obavljate/prodajete/nudite spolne usluge protiv svoje volje?

##### Sredstva kontrole

Možete li odabrati svoje klijente? Možete li odabrati uvjete pod kojima ćete raditi (kontracepcija, zaštita, vrijeme, mjesta)?

***Pogledajte opća pitanja na stranici 21.***

## c. Indikatori koji se odnose na radno iskorištavanje

### Opći indikatori

Osobi je ponuđen posao u zemlji odredišta s dobrom plaćom i vrlo atraktivnim uvjetima rada
Osoba postavlja pitanja o zahtjevima za radnu dozvolu
Ne zna u kojoj se zemlji nalazi
Radniku je odbijena pauza, slobodni dani i slobodno vrijeme
Osoba mora raditi čak i kad je bolesna ili trudna
Ne prima plaću ili prima vrlo malu plaću
Osobi nije dan obračun plaće, ugovori o radu, osiguranja
Veći broj migranata smješten na istome mjestu
Živi i spava na radnome mjestu
Uvjeti rada (pravni i ekonomski) daleko su ispod standarda zemlje domaćina (opasni uvjeti rada, nema pristupa medicinskoj zaštiti)
Osoba se plaća po učinku (rezultatu) i mora raditi prekovremeno kako bi zaradila zakonsku minimalnu plaću
Ovisna o svom poslodavcu za prijevoz i smještaj
Osoba je u situaciji višestruke ovisnosti (npr. ovisna o poslodavcu o smještaju, hrani ili drugim pogodnostima)

 Migracijsko iskustvo

 Svakodnevni život povezan s iskorištavanjem

	Osobne dokumente ili druge vrijedne osobne predmete čuvaju poslodavac ili posrednik
	Navodi kako nije u mogućnosti preseliti se ili napustiti posao
	Sankcije na poslu povezane s uporabom nasilja i kažnjavanja
	Trpi spolno ili drugo nasilje kojim počinitelj postiže i održava pokoravanje i kontrolu nad njom
	Ulazi i izlazi su čuvani
	Postoji nepristupačna ograda oko prostora (npr. previsoka ili prekrivena bodljikavom žicom)
	Ograničeno vremensko razdoblje u kojem se osoba može kretati izvan radnog mjesta
	Na radno mjesto je teško/nemoguće doći javnim ili privatnim prijevozom ili iz drugih razloga (npr. privatno kućanstvo, neregistrirano poslovanje)
	Ozljede povezane s radom zbog opasnih uvjeta i/ili nedostatka sigurnosne opreme
	Neliječene ozljede

■ Sredstva kontrole koja primjenjuju počinitelji trgovanja ljudima

■ Vidljivi znakovi

### Primjeri pitanja za vođenje razgovora

#### Migracijsko iskustvo

Jeste li napustili svoju zemlju kako biste ovdje došli raditi? Jeste li bili obaviješteni o vrsti posla koji biste ovdje radili? Imate li kakve dokumente/radnu dozvolu?

#### Svakodnevni život

Kakav je vaš raspored rada? Jesu li vam dopuštene stanke ili slobodan dan, naprimjer kada ste bolesni? Poznajete li svog poslodavca? Služi li vam prostor u kojem radite i za spavanje i boravak?

#### Sredstva kontrole

Možete li opisati uvjete rada? Jeste li bili fizički ili psihički zlostavljani na radnomu mjestu?

***Pogledajte opća pitanja na stranici 21.***

## c. Indikatori koji se odnose na radno iskorištavanje (nastavak)


### Služenje u kućanstvu

Osoba živi s obitelji koja nije njezina
Mora voditi brigu o svim kućanskim poslovima i svakodnevno brinuti o djeci, uskraćeni su stanka i slobodno vrijeme (pogledajte druge indikatore radnog iskorištavanja)
Ne može objedovati s ostatkom obitelji
Nikad ili vrlo rijetko napušta dom
Nema privatnog prostora, može spavati na madracu ili na madracu u dječjoj spavaćoj sobi
Osoba je podvrgnuta uvredama, zlostavljanju, prijetnjama ili uporabi nasilja unutar kuće

### Prisilno prosjačenje – iskorištavanje za počinjenje protupravnih radnji

Dio je grupe koja se kreće kroz brojne zemlje
Sudjeluje u prosjačenju ili počinjenju sitnih zločina u nekoj drugoj zemlji
Svakodnevno je prisiljena baviti se protupravnim radnjama (pljačka, džeparenje, krađa po trgovinama, provala, krađa automobila, preprodaja droga)
Osoba nema gotovine kod sebe
Osoba je obmanuta o nezakonitoj prirodi posla/prijeti joj se prijavom policiji
Dijete, starija osoba, osoba s invaliditetom, trudnica koja prosjači na ulici ili javnom prijevozu
Ranjivost na iskorištavanje zbog pripadnosti manjini
Tjelesna oštećenja koja se pojavljuju kao posljedica sakaćenja

 Migracijsko iskustvo

 Sredstva kontrole koja primjenjuju počinitelji trgovanja ljudima

 Svakodnevni život povezan s iskorištavanjem

 Vidljivi znakovi

## Primjeri pitanja za vođenje razgovora

### Služenje u kućanstvu

#### Svakodnevni život

Živate li u privatnoj kući svog poslodavca? Napuštate li ikada kuću bez svog poslodavca? Morate li se brinuti za neke članove obitelji? Gdje spavate? Imate li svoj privatni prostor? Tretiraju li vas drugačije od ostalih osoba u kući? Je li vam dopušteno jesti što/kada želite? Je li vam dopušteno uzeti stanku, slobodan dan, naprimjer kada ste bolesni?

#### Sredstva kontrole

Možete li odlučiti prestati raditi u toj kući?

### Prisilno prosjačenje – iskorištavanje za počinjenje protupravnih radnji

#### Svakodnevni život

Sudjelujete li u aktivnostima organiziranih kriminalnih bandi? Živate li s članovima bande? Jeste li prisiljeni krasti ili činiti druge nezakonite radnje?

#### Sredstva kontrole

Jeste li kažnjeni ako ne sakupite ili ne ukradete dovoljno?

***Pogledajte opća pitanja na stranici 21.***



### III. Indikatori koji se odnose na iskorištavanje djece

Prethodno navedeni indikatori mogu se primijeniti i na djecu, ali kako bi osigurali točniju identifikaciju prikupljeni su specifični indikatori i za djecu.



**Djeca su ranjivija od odraslih i stoga je veća opasnost da postanu žrtve trgovanja ljudima.**

**Djecu koja su u riziku od trgovanja ljudima možemo svrstati u sljedeće kategorije:**

**Djeca bez pratnje i djeca odvojena od roditelja:**

- Bježe iz svoje zemlje iz političkih, ekonomskih ili obiteljskih razloga: često su svjesni da će morati privremeno raditi tijekom putovanja kako bi prikupili dovoljno novca za nastavak svog putovanja; međutim, većina ih nije svjesna radnih uvjeta kao ni praksi iskorištavanja s kojima bi se mogla suočiti. Većina djece bez pratnje i djece odvojene od roditelja radila je tijekom cijelog putovanja na ključnim tranzitnim mjestima, često težak fizički rad ili u drugim neprikladnim, neljudskim i opasnim područjima rada.

**Djeca na ulici i djeca koja nemaju reguliran boravak:**

- Odbjegla/nestala djeca;
- Djeca koju su poslali roditelji/skrbnici na rad na ulicama;
- Djeca koja su vrbovana, oteta ili su ih roditelji/skrbnici prodali trgovcima ljudima.<sup>34</sup>

**Djeca žrtava trgovanja ljudima:**

- Neizvjesnost postupka reguliranja boravka i statusa za žrtve i njihovu djecu;
- Nemogućnost brige o djeci zbog PTSP-a žrtava;
- Psihička dobrobit djece žrtava često je podcijenjena, uključujući stigmatizaciju i izoliranje djece posebno ako su rođena izvan braka;

- Odrastanje u nesigurnom okruženju; mogu biti meta za iskorištavanje uz roditelje koji su i sami iskorištavani; neostvarene egzistencijalne potrebe te ograničena prava na usluge i brigu.

Sva djeca mogu biti ranjiva na trgovanje ljudima – pa čak i ona koja su u pratnji roditelja. Međutim, ranjivost se povećava kada su u pitanju djeca bez pratnje. Među skupinama ugrožene djece, posebnu pažnju treba posvetiti **djeci bez pratnje i djeci odvojenoj od roditelja.**

U europskom kontekstu, iskorištavanje djece uključuje:

- Korištenje djeteta (nabava ili nuđenje djeteta) za **nedopuštene ili protupravne aktivnosti;**
- **Angažiranje djece za rad protiv njihove volje** ili rad koji bi mogao **štetiti njihovu zdravlju ili sigurnosti;**
- **Zapošljavanje djeteta ili korištenje djeteta za rad** koje nije dostiglo odgovarajuću minimalnu dob za određenu vrstu zapošljavanja ili rad;
- Situacije u kojima je nejasno za koga dijete radi i kome se plaća taj rad;
- Situacije u kojima je dijete pod pritiskom i očajno da pronade posao i pošalje novac svojoj obitelji kod kuće ili u neke druge zemlje koje se nalaze na migracijskoj ruti, a gdje se ne nalazi njihova obitelj;
- **Ropstvo ili prodaju djece** (stavljanje u dužnički odnos);
- Dječju **prostituciju** (podvođenje djeteta) i dječju **pornografiju;**
- **Neformalni brak** koji u ranoj dobi može biti povezan s trgovanjem ljudima;
- **Nezakonito posvajanje** koje djelomično potiče potražnja za međunarodnim posvajanjem, posebice u Europi i Sjedinjenim Američkim Državama;
- **Nezakonitu izjavu o očinstvu** u slučajevima kada majke prodaju svoje bebe ljudima koji nisu biološki očevi, ali su izjavili da jesu.

<sup>34</sup> OSCE, *Trafficking in Human Beings: Identification of Potential and Presumed Victims. A Community Policing Approach*, SPMU Publication Series Vol. 10, p.51, 2011.



Kada su rođaci (roditelji, članovi obitelji ili obiteljski prijatelji) upleteni u iskorištavanje, djetetu predstavlja velik problem ispričati svoju priču.



Za djelatnike koji rade na obrazovanju djece, škola može biti izvor informacija o dobrobiti djeteta (slučajevi izostajanja iz škole, antisocijalno ponašanje).



Korištenje interneta kao alata za proizvodnju i online raspačavanje slika zlostavljanja djece danas se povećava i otežava se identificiranje žrtava.

#### Primjeri studije slučaja koji pokazuju različite vrste iskorištavanja djece i poteškoće za ustanove socijalne skrbi kako bi ih zaštitili:



##### Mlada mladenka, Afganistanka, stara 17 godina, Hrvatska, tranzitni centar

U tranzitnom centru u Hrvatskoj, timovi za psihosocijalnu podršku, uključujući prevoditelje, svakodnevno su provodili aktivnosti kako bi uvidjeli potrebe migranata, osobito ranjivih skupina. Jednog dana prevoditelj za farski jezik primijetio je **mladu djevojku Maryam**, koja je sjedila **sama u kutu šatora**, dok su drugi članovi grupe jeli u drugom dijelu šatora. Započeo je razgovor s njom te otkrio da joj je 17 godina, da dolazi iz Afganistana te da ju je **njezina obitelj prisilila da se vjenča** za jednu od starijih osoba iz grupe kada je imala 15 godina. Tvrdila je da su muž i njegova obitelj često **nasilni prema njoj**, ponižavaju je te je morala obavljati različite zadatke, poput **kućanskih poslova i rada u polju**. Kada je prevoditelj ponudio da joj pomogne i predložio da nazove centar za socijalnu skrb koji bi se brinuo za nju, promijenila je priču i tvrdila da ima 19 godina.

##### Afganistanac, star 17 godina, Francuska, Calais, Privremeni prihvatni centar

Muhammad je bio žrtva spolnog nasilja i zlostavljanja u privremenom centru i izvan njega. Rekao je socijalnim timovima da ima obitelj u Ujedinjenome Kraljevstvu. Govorio je o prakticiranju „**Bacha Bazi**“ i spolnim zlostavljanjima afganistanskih maloljetnika, ali izgledao je previše **posramljen** da bi svjedočio o svojoj osobnoj priči. Ponuđeno mu je mjesto u sigurnoj kući za djecu (Saint-Omer) i odvezlo ga se do mjesta kako bi mu se pokazalo kako to izgleda. No mladić je odbio.



## Indikatori koji se odnose na iskorištavanje djece

### Opći indikatori za svu djecu

Migracijsko iskustvo	Nema jasnih informacija o zemlji odredišta
Migracijsko iskustvo	Putuje s odraslom osobom koja nije djetetov roditelj ni posebni skrbnik
Svakodnevni život povezan s iskorištavanjem	Ima višestruke prijave o nezakonitim aktivnostima
Svakodnevni život povezan s iskorištavanjem	Djeca koja rade na ulici: prodaja (cigareta, novina, pića, igračkaka, cvijeća itd.), čišćenje vjetrobranskih stakala na semaforima, prosjačenje
Svakodnevni život povezan s iskorištavanjem	Bježi iz skloništa ili drugog oblika osiguranog smještaja
Svakodnevni život povezan s iskorištavanjem	Odsutnost ili ispisivanje iz škole
Svakodnevni život povezan s iskorištavanjem	Obavlja posao koji nije adekvatan za dob djeteta
Svakodnevni život povezan s iskorištavanjem	Nema vremena za igru
Svakodnevni život povezan s iskorištavanjem	Nema prijatelje svoje dobi izvan posla
Svakodnevni život povezan s iskorištavanjem	Laže o svojoj dobi kako bi se izbjeglo uključivanje centra za socijalnu skrb
Svakodnevni život povezan s iskorištavanjem	Konzumira opojna sredstva, alkohol
Sredstva kontrole koja primjenjuju počinitelji trgovanja ljudima	Dio je skupine djece koja su pod nadzorom odrasle osobe ili starijeg djeteta
Sredstva kontrole koja primjenjuju počinitelji trgovanja ljudima	Nema pristupa posebnim skrbnicima
Sredstva kontrole koja primjenjuju počinitelji trgovanja ljudima	Kada dijete ima pratnju, osoba iz pratnje može se predstaviti kao rođak ili član obitelji, no tijekom razgovora se doima kao da se ne poznaju i daju kontradiktorne informacije o svojoj migracijskoj ruti i njihovoj krajnjoj destinaciji
Sredstva kontrole koja primjenjuju počinitelji trgovanja ljudima	Dolazi na razgovor s odraslom osobom koja želi prisustvovati razgovoru, odnosno sastanku
Sredstva kontrole koja primjenjuju počinitelji trgovanja ljudima	Odrasla osoba preuzima dijete izravno nakon razgovora ili sastanka
Vidljivi znakovi	Ne ponaša se na način karakterističan za djecu njegove dobi (npr. izrazito zastrašen ili društven, spolno eksplicitnog ponašanja itd.)
Vidljivi znakovi	Izgleda iscrpljeno i izrazito zapušteno
Vidljivi znakovi	Čini se da stvara nezdrav odnos s odraslim osobama
Vidljivi znakovi	Neobično ponašanje djeteta prema osobi u pratnji (uznemireno, uplašeno)
Vidljivi znakovi	Djeca bez pratnje i djeca odvojena od roditelja prikazana su kao braća i sestre, ali dojam je da nemaju fizičke sličnosti niti emotivne privrženosti

Migracijsko iskustvo

Sredstva kontrole koja primjenjuju počinitelji trgovanja ljudima

Svakodnevni život povezan s iskorištavanjem

Vidljivi znakovi

#### Spolno iskorištavanje

Trudno dijete
Prisutnost odjeće dječje veličine kakvu uglavnom nose osobe koje se bave pružanjem spolnih usluga
Pronalaženje djece bez pratnje, koja sa sobom imaju telefonske brojeve za pozivanje taksija
Spolno eksplicitno ponašanje
Prisutnost igračkaka, kreveta i odjeće za djecu na neprikladnim mjestima poput bordela i tvornica

#### Prisilno prosjačenje – iskorištavanje za počinjenje protupravnih radnji

Kreće se svaki dan u skupinama od više djece, posebno na popularnim ili turističkim mjestima
Pripada grupi djece iste nacionalnosti
Prijevoz ili prodaja droge ili drugih nedopuštenih proizvoda
Dobiva za jesti samo ostatke hrane
Djeca s invaliditetom ili osakaćena djeca

■ Svakodnevni život povezan s iskorištavanjem

■ Vidljivi znakovi

#### Primjeri pitanja za vođenje razgovora

##### Migracijsko iskustvo

Znaju li vaši roditelji/obitelj da ste otišli? Je li to bila vaša odluka ili njihova?

##### Svakodnevni život

Gdje živite/spavate? Postoji li odrasla osoba koja živi s vama? Idete li ovdje u školu? Ako da, idete li svaki dan?

##### Sredstva kontrole

Jeste li ozlijeđeni ili zastrašeni?

**Pogledajte opća pitanja na stranici 21.**

## IV. Specifični indikatori vezani uz tranzit

Svi gore prikazani indikatori mogu se primijeniti unutar konteksta migranata u tranzitu. Međutim, pomagači koji rade u zemljama tranzita ili tranzitnim/kolektivnim kampovima, trebali bi obratiti posebnu pozornost na sljedeće indikatore koji će im olakšati identifikaciju žrtava u tranzitnom kontekstu.

### Općenito

Žene i djevojke koje putuju same
Grupa žena koje putuju u pratnji muške osobe s kojom nisu u srodstvu
Poteškoće u pogledu samostalnog organiziranja putovanja – vrlo slabo znanje o zemlji odredišta ili mjestu na koje bi trebali stići
Dobivene lažne informacije o zakonskim propisima i postupanju vlasti u zemlji odredišta
Nemaju osobne dokumente ili financije i/ili imaju krivotvorene dokumente
Gleda sa strahom na određenu osobu iz grupe ili stoji pored grupe – naznaka da on/ona prirodno ne pripada skupini (posebno za djecu bez pratnje)
Nedosljednosti u strukturi grupe – dob djece ne odgovara prirodnom poretku rođenja, drugi se predstavljaju kao bliža obitelj ili pouzdani obiteljski prijatelji, iako nemaju tjelesnu sličnost ili vidljivu međusobnu emotivnu privrženost; znaju vrlo malo jedni o drugima ili daju kontradiktorne informacije o putovanju i razlozima putovanja

### Djeca

Prosjačenje, prodaja malih predmeta, počinjenje sitnih kaznenih djela u zemljama tranzita
Kao razlog zašto su bez pratnje, tvrde da su se odvojili od svoje obitelji tijekom putovanja ili da su ih njihovi roditelji poslali iz zemlje podrijetla
Skupina mlađe djece slične dobi koja putuje sama ili s jednom odraslom osobom
Grupa adolescenata istog spola u pratnji odrasle osobe
Putovanje s odraslom osobom koja nije rođak, ali ustraje da se ne odvaja od djeteta

Migracijsko iskustvo

Sredstva kontrole koja primjenjuju počinitelji trgovanja ljudima

Svakodnevni život povezan s iskorištavanjem

Vidljivi znakovi



## V. Indikatori za medicinsko osoblje

Medicinsko osoblje, koje radi neposredno s migrantima, trebalo bi biti svjesno rizika trgovanja ljudima među migrantima i znati kako prepoznati potencijalnu žrtvu. Prije početka razgovora s pacijentom, potrebno je procijeniti moguće sigurnosne rizike koji mogu proizaći iz postavljanja osjetljivih pitanja.

Medicinski stručnjaci trebali bi biti svjesni kako cilj ove intervencije nije otkrivanje trgovanja ljudima ili spašavanje, nego stvaranje sigurnoga, neosuđujućeg ozračja koja će im pomoći prepoznati indikatore trgovanja ljudima i pružiti pomoć pacijentu.<sup>35</sup>

### 1. Opći medicinski indikatori

#### Psihički

Traumatsko povezivanje s počiniteljem trgovanja ljudima ili drugim žrtvama (npr. stockholmski sindrom)
Noćne more, traumatska sjećanja
Suicidalne ideje
Povećano ponašanje visokog rizika, kao što je bježanje ili rana spolna aktivnost maloljetnika
Fobije
Samoozljeđivanje
Poremećaj prehrane
Zloupotreba opojnih sredstava i alkohola
Posttraumatski stresni poremećaj: <ul style="list-style-type: none"><li>– Trajni simptomi pojačane pobuđenosti (poteškoće spavanja, razdražljivost, ispadi bijesa, poteškoće s koncentracijom, pretjerana reakcija na glasne zvukove)</li><li>– Intenzivna tjeskoba/reakcija nakon događaja koji simbolizira ili slični traumatskom događaju</li><li>– Prevelik oprez ili sumnjičavost, depresivne smetnje, strah, submisivnost, napetost i/ili nervoza</li></ul>
Poremećaj privrženosti: <ul style="list-style-type: none"><li>– Nedostatak ili poteškoća u uključivanju u društvene interakcije</li><li>– Znakovi povlačenja, straha, tuge ili razdražljivosti</li></ul>
Depersonalizacija ili derealizacija: <ul style="list-style-type: none"><li>– Osjeća se kao vanjski promatrač sebe, kao da se gleda u filmu</li><li>– Emotivna ili fizička obamrlost osjetila</li><li>– Osjećaj otuđenosti ili nepoznavanja okoline</li><li>– Poremećaj u percepciji vremena i prostora</li></ul>
Poremećaji disocijacije: <ul style="list-style-type: none"><li>– Gubitak pamćenja</li><li>– Osjećaj odvojenosti od samog sebe</li><li>– Nedostatak osjećaja vlastitog identiteta ili prebacivanje između više identiteta</li><li>– Percepcija ljudi i stvari oko sebe kao iskrivljenih ili nestvarnih</li></ul>

35 National Human Trafficking resource center, *Identifying Victims of Human Trafficking: What to look for in a Healthcare setting*.

**Ponašajni**

Ne zna svoju trenutnu adresu
Odgođen tjelesni ili kognitivni razvoj
Poteškoće u uspostavljanju ili održavanju zdravih odnosa
Otuđenje
Suzdržan u prihvaćanju pomoći
Navodi nekoliko različitih bolnica u kojima je liječen, ali bez odgovarajućeg nastavka liječenja
Nema zdravstveno osiguranje
Medicinska povijest ne odgovara ozljedama
Medicinska povijest izgovorena mehanički
Prijave o nasilju u obitelji – fizičko, emotivno i/ili spolno – ili zanemarivanje

**Tjelesni**

Neurološko stanje: glavobolja, migrena, umor, gubitak pamćenja, vrtoglavica nepoznate etiologije, nesаница
Kardiovaskularno/respiratorno stanje proizašlo iz stresa: visoki krvni tlak, aritmija, akutni respiratorni poremećaji
Gastrointestinalna stanja proizašla iz stresa (konstipacija, sindrom iritabilnog crijeva)
Slabost oka zbog rada u slabo osvijetljenom okruženju (neodgovarajući uvjeti u tvornicama)
Nutricioni problemi (pothranjenost, akutni gubitak težine, gubitak apetita)
Znak zlostavljanja/fizičkog nasilja ili neobjašnjivih ozljeda (porezotina, opekлина, prijelom, slomljeni zub, znak mučenja, traumatska ozljeda mozga)
Izgled ekstremne iscrpljenosti (tamni krugovi ispod očiju ili natečene oči, spori pokreti tijela), bljedilo
Zarazne bolesti (tuberkuloza, crijevni paraziti, hepatitis)
Kronična bolest nije dijagnosticirana ili liječena (dijabetes, hipertenzija)
Benigna bolest koja uporno ne zacjeljuje, a mogla se lako izliječiti da je osoba bila pravovremeno medicinski obrađena
Impetigo i gljivične infekcije
Neliječene spolno prenosive bolesti
Više pobačaja
Tetovaža na vratu ili donjem dijelu leđa, a osoba ne želi objasniti njezino značenje



## 2. Medicinski indikatori vezani uz vrste iskorištavanja

### Spolno iskorištavanje

Navodi veći broj spolnih partnera (s obzirom na dob osobe)
Djeca koja pokazuju interes za vezom sa starijom osobom
Ne želi govoriti o svojim spolnim aktivnostima
Neželjene trudnoće/višestruki pobačaji
Dokaz spolne ili genitalne traume
Neliječene spolno prenosive bolesti
Postojanost spolno prenosivih bolesti ili netretiranih infekcija mokraćnog sustava
Enureza ili enkopreza
Prisutnost neuobičajenoga ili neobjašnjena ožiljnoga tkiva
Žrtve spolnog iskorištavanja često su pretučene u područjima koja ne utječu na njihov izgled, kao što je donji dio leđa
Napetost mišića
Dokaz da je žrtva imala višestruke spolne odnose tijekom menstruacije, npr.: korištenje pamučnih kuglica ili drugih proizvoda koji ostavljaju za sobom vlakna
Ozljede farinksa (razderotine, poderotine)

### Iskorištavanje djece

Zaostajanje u rastu, nedostatak vitamina i druge posljedice dugotrajno nepravilne prehrane
Kašnjenje tjelesnoga i kognitivnog razvoja
Spolno eksplicitno ponašanje
Dugoročne posljedice neodgovarajućeg liječenja benigne bolesti iz djetinjstva

### Trgovanje dijelovima ljudskog tijela

Kirurški ožiljak
Uklanjanje i drugih dijelova ljudskog tijela pored „dogovorenih“, uključujući vitalne organe

### Radno iskorištavanje

Zdravstvene posljedice dugotrajne izloženosti ekstremnim temperaturama ili određenim kemijskim komponentama (poljoprivreda, industrija)
Loše stanje kože uslijed neodgovarajuće higijene ili nedostatka zaštite prilikom rukovanja opasnim proizvodima
Bol u leđima, senzorni problemi (vid, sluh) te problemi s disanjem
Usporen ili dobi neodgovarajući kognitivni razvoj
Infekcija koja se prenosi krvlju
HIV, Hepatitis B ili C
Ranjivost zbog invaliditeta ili drugoga psihičkog ili fizičkog stanja ranjivosti (npr. trudnoće)
Tjelesna oštećenja koja se pojavljuju kao posljedica sakaćenja (u slučaju prosjačenja)



## VI. Indikatori za policijske službenike

Kada se sumnja na trgovanje ljudima, policijski službenici moraju imati na umu važnost očuvanja dokaza jer bi se u kasnijoj fazi mogli koristiti za potkrjepljenje kaznenog progona. Naprimjer, policija može zaplijeniti telefon osobe koja je u pratnji i

zadržati pojedince koji prate žrtvu.

U slučaju nekih nedopuštenih aktivnosti, policijski službenici trebaju obratiti pažnju na pitanje je li počinitelj bio prisiljen počiniti zločin.

### Općenito

Slučaj nestale osobe, ubojstva
Sumnjivi obiteljski odnosi – nekompatibilnost u godinama: previše djece međusobno preblizu po dobi
Osoba je morala lagati tijekom kontrole na graničnom prijelazu
Treća osoba daje putovnicu osobi neposredno prije prelaska granice
Treća osoba (npr. vozač) odgovara na pitanja u ime jednog ili više putnika
Osoba traži da ju se vrati ili deportira u zemlju podrijetla i/ili da ju se ne vraća kod poslodavca u zemlji u kojoj se trenutačno nalazi
Putna dokumentacija i izjave osobe ne podudaraju se s drugim zapažanjima (prtljaga, fizički izgled i stanje, jezične sposobnosti i sl. ne odgovaraju priči osobe)

### Spolno iskorištavanje

Ponavljajuće prijave djece koja se bave pružanjem spolnih usluga
Dostupnost krivotvorenih dokumenata koji dokazuju postojanje (fiktivnih) odnosa srodstva između žrtava i trgovaca ljudima
Prisilni brakovi te brakovi sklopljeni iz interesa s građanima iz zemalja odredišta
Neprikladan govor tijela/koketiranje s policajcima ili graničnim službenicima

### Radno iskorištavanje

Fiktivno posjedovanje bankovnih računa koje koriste počinitelji trgovanja ljudima
Vlasnik ili uprava tvrtke pokušava ograničiti pristup policiji
Obveza plaćanja poslodavcu ili plaćanje radne dozvole za zapošljavanje

### Posebности vezane uz rad u kućanstvu

Uvjeti služenja ili uvjeti slični ropstvu
Prisilni suživot
Osim posla osoba je prisiljena i na druge radnje (spolno zlostavljanje)
Poslodavac prijavio nestanak, iako osoba još uvijek živi u njegovoj kući

### Prisilno prosjačenje – iskorištavanje za počinjenje protupravnih radnji

Svakodnevno po nekoliko sati prisilno obavljanje kaznenih radnji (otimanje torbica, džeparenje, provala, krađa vozila, krađa po trgovinama, preprodaja droge)
Prijave o nepoštivanju zakona o obveznom obrazovanju (za žrtve mlađe dobi)
Ponavljajuće prijave djece o uključenosti u prosjačenje i/ili nezakonite aktivnosti
Nezakonito međunarodno posvajanje djece stranih državljana
Pojavljuju se novi oblici kriminala povezanih s bandama
Postoje dokazi da su osobe sudjelovale u prosjačenju ili sitnim protupravnim radnjama protiv društva u drugoj zemlji

## VII. Indikatori trgovanja ljudima: prikupljanje osnovnih informacija

Osnovne informacije mogu se prikupljati tijekom inicijalnog kontakta s potencijalnim žrtavama trgovanja ljudima. Ove informacije mogu se koristiti za utvrđivanje je li osoba posebno ranjiva na trgovanje ljudima te treba li joj ponuditi drugi sastanak i/ili je potrebno obratiti posebnu pozornost.

<b>Ime</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Osoba je već upisana u bazu podataka partnerske organizacije kao korisnik njihovih usluga</li> <li>– Osoba je već identificirana kao žrtva trgovanja ljudima</li> </ul>
<b>Spol</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Pripadanje rodnoj skupini koja je podvrgnuta diskriminaciji u svojoj zemlji podrijetla ili određenoj zemlji (žene, transseksualne osobe)</li> </ul>
<b>Starost</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Dijete (razdvojeno ili bez pratnje)</li> </ul>
<b>Nacionalnost</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Dolazi iz zemlje za koju se zna da ima visoku pojavnost trgovanja ljudima i/ili je siromašna, u sukobu ili je riječ o postkonfliktnoj regiji</li> <li>– Na temelju sadašnjeg trenda, zemlje podrijetla s visokim rizikom trgovanja ljudima jesu: Afganistan, Rumunjska, Albanija, Bugarska, Bosna i Hercegovina, Maroko, Alžir, Libija, Nigerija, Somalija, Etiopija, Kina, Indonezija, Filipini, Tajland i Vijetnam<sup>36</sup></li> <li>– Pripadnost manjinskoj skupini koja podliježe diskriminaciji</li> </ul>
<b>Pravni status</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Ne posjeduje svoje dokumente – netko drugi je zadužen za njih</li> <li>– Tražitelj međunarodne zaštite</li> <li>– Izbjeglica</li> <li>– Iregularni migrant</li> </ul>
<b>Obiteljski status</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Obiteljska situacija osobe je teška ili nestabilna (npr. zlostavljanje, članovima obitelji su prijetili ili ih ucjenjivali)</li> <li>– Za dijete: bez jednog ili oba roditelja</li> </ul>
<b>Jezici</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Ne govori jezik i/ili ima malo ili nimalo znanja o zemlji odredišta</li> </ul>
<b>Obrazovanje</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Niska razina obrazovanja</li> </ul>
<b>Socioekonomska situacija</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Nezaposlen</li> <li>– Niske ili neadekvatne plaće</li> <li>– Nema socijalno osiguranje</li> </ul>
<b>Ostalo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Osoba s invaliditetom, siročić, beskućnik</li> <li>– Pripada vjerskoj i/ili etničkoj manjini</li> </ul>

<sup>36</sup> Za više informacija, pogledajte *Global Report on Trafficking in Persons by the United Nations Office on Drugs and Crime*.



Prikupljanje ovih informacija bez pristanka osobe i/ili bez odgovarajućeg odobrenja i jamstva za osiguranje povjerljivosti može biti nezakonito i može ugroziti sigurnost osobe. Također, provjerite jeste li vi dovoljno kompetentni za prikupljanje tih podataka ili bi to trebao napraviti netko tko ima više znanja/stručnosti. Uzmite u obzir rodnu perspektivu i osigurajte da žrtva razumije pitanja koja se postavljaju te njihovu svrhu.



## 4. Načela i preporuke u radu sa žrtvama trgovanja ljudima

### I. Osnovna načela u radu sa žrtvama trgovanja ljudima<sup>37</sup>

Učinkovita komunikacija s potencijalnim žrtvama trgovanja ljudima, povjeravanje žrtava i pomoć u procesu oporavka trebaju biti zasnovani na određenim osnovnim načelima. Kako bi se uspostavilo povjerenje i omogućio dobar odnos između korisnika i pomagača (i prevoditelja ili drugih djelatnika), potrebno je upoznati se s ovim načelima te ih primijeniti u praksi prilikom komunikacije sa žrtvama trgovanja ljudima.

#### Načelo sigurnosti

Potrebno je uvijek osigurati sigurnost žrtve i njezine obitelji koji su u povećanom riziku od trajnoga ili daljnjeg nasilja koje može dovesti do, u ekstremnim slučajevima, ubojstva ili samoubojstva. U svom radu, pomagači trebaju procijeniti sigurnosne rizike i umanjiti one koji proizlaze iz izolacije i diskriminacije.

**Osjećaj sigurnosti i povjerenja žrtava u druge ljude teško je narušen njihovim iskustvom iskorištavanja. Žrtvama se svijet može činiti poput opasnoga, kaotičnog i nesigurnoga mjesta u kojem se u nikoga ne može pouzdati.**

#### TRACKS-ov alat

TRACKS je bio projekt Europske unije usmjeren na identifikaciju žrtava trgovanja ljudima među tražiteljima međunarodne zaštite. Jedan od rezultata je i **set alata** za socijalne radnike za olakšavanje identifikacije žrtava trgovanja ljudima. Set alata može se koristiti za samostalno educiranje i dostupan je na internet stranicama Immigrant Council of Ireland.

#### Osiguravanje sigurnosti žrtava

- Kad prvi put susretnete osobu, obavijestite ju za koju organizaciju radite, koje su usluge dostupne i što možete ponuditi.
- Obavijestite osobu o daljnjim koracima te pritom pazite da budete jasni i transparentni u komunikaciji.
- Ostanite mirni, čak i ako je osoba izuzetno uznemirena.
- Uvijek budite iskreni, tako da osoba može obnoviti osjećaj povjerenja koji je potreban za uspješan oporavak.
- Procijenite neposredne i dugoročne sigurnosne rizike.
- Naglasite da je iskustvo iskorištavanja gotovo te da je osoba sada sigurna (nemojte obećavati sigurnost osobe, osim ako niste sigurni u to).
- Sa žrtvom izradite individualni plan pružanja podrške, uključujući sigurnosne korake (vidite sljedeće poglavlje).
- Ako mislite da je potencijalna žrtva u pratnji potencijalnog počinitelja, pokušajte ju razdvojiti od te osobe. Općenito, razgovori se uvijek trebaju voditi samo s jednom osobom (najviše 3 osobe u prostoriji s prevoditeljem i osobom koja vodi razgovor).

<sup>37</sup> Prilagođeno iz: *Sexual and gender-based violence – A two-day psychosocial support training. A training guide*; IFRC Reference Centre for Psychosocial Support.



## Načelo povjerljivosti

Načelo povjerljivosti osnova je pružanja podrške žrtvi. Pružatelji usluga trebaju osigurati da se s osobnim podacima žrtve pažljivo postupa i da se ne dijele s drugim osobama i pružateljima usluga, osim ako žrtva daje informirani pristanak te u potpunosti razumije uporabu informacija.

Otkrivanje osobnih podataka o osobi može negativno utjecati na vaš odnos s njom, na njezin gubitak povjerenja u vas, ali i u organizaciju koju predstavljate. Također, može dovesti do stigmatizacije ili diskriminacije osobe te isključivanja iz obitelji ili zajednice. Nadalje, to može ugroziti sigurnost osobe, njegove ili njezine obitelji; vas ili drugih koji su uključeni u program pomoći i zaštite.

Povjerljivi podaci uključuju sve osobne podatke, informacije o zdravstvenom stanju osobe, o tome što im se dogodilo i druge informacije koje mogu otkriti identitet ili mjesto potencijalne ili identificirane žrtve.

Iako postoje brojni rizici, postoje i određene prednosti dijeljenja relevantnih informacija, osobito za one osobe koje su doživjele traumatsko iskustvo. Ove konkretne informacije mogu se dijeliti samo s ograničenim brojem osoba uključenih u pružanje pomoći i podrške, i to samo ako se strogo poštuju sigurnosni postupci i pravila zaštite podataka. Dijeljenje informacija između socijalnih radnika, psihologa, liječnika itd. smanjuje potrebu da žrtve ponavljaju pojedinosti svoga traumatskog iskustva, što može dovesti do vraćanja snažnih uznemirujućih emocija.

## Osiguravanje povjerljivosti u praksi

- Pazite da vrata budu zatvorena i da vas nitko ne uznemirava ulazeći u prostoriju tijekom razgovora.
- Provjerite jesu li svi prikupljeni podaci sigurno pohranjeni (npr. datoteke bi trebale biti zaključane, digitalni dokumenti osigurani lozinkom, ured na zaključavanje).
- Ako trebate podijeliti informacije s drugim organizacijama ili pružateljima usluga, prvo morate dobiti informirani pristanak žrtve (po mogućnosti pisan). Ako je žrtva djeteta, obvezno se posavjetujte s njezinim roditeljem ili imenovanim posebnim skrbnikom.
- Nemojte stvarati pritisak na osobu da pristane dati suglasnost niti odlučite u njezino ime.
- Dijelite samo potrebne i relevantne informacije s drugima uključenima u pružanje pomoći i podrške, a žrtva treba biti upoznata s time koje informacije se dijele s drugima i zašto.

## Postoje situacije koje zahtjevaju iznimke u održavanju načela povjerljivosti:

- Osoba prijeti da će si nauditi;
- Postoji rizik da bi osoba mogla ozlijediti druge;
- Kada je dijete u opasnosti;
- Ako vas važeće zakonske odredbe obvezuju na reagiranje – obvezno obavijestite osobu prije nego se povjeri, kako bi mogla odlučiti hoće li nastaviti s dijeljenjem svoje priče.

## Načelo poštovanja

Načelo poštovanja se odnosi na dostojanstven tretman žrtava, prihvaćanje bez osude i poštivanje njihovih želja i prava. Žrtva je glavni sudionik situacije u kojoj proces oporavka treba dovesti do točke u kojoj vraća kontrolu nad vlastitim životom. Tijekom faze iskorištavanja, počinitelji su donosili odluke za žrtvu kako bi preuzeli kontrolu nad njom i njenim životom. Žrtve su ponekad lišene mogućnosti donošenja odluka, čak i onih vezanih uz zadovoljavanje osnovnih potreba za hranom, vodom i fiziološkim potrebama.

Uloga pomagača jest pružanje podrške u procesu oporavka te pomoć u rješavanju problema i preuzimanju kontrole nad svojim životom. Osobu trebamo osnažiti i biti joj podrška da sama pronađe rješenje za probleme kako bi smanjila ovisnost o organizacijama i institucijama koje provode program podrške. Osoba treba imati kontrolu nad svim oblicima pomoći i zaštite koja joj se pruža, a u svim radnjama koje poduzimamo trebamo poštivati njene želje i izbore.

## Osiguravanje poštovanja

- Nemojte raditi pritisak na osobu da vam govori o detaljima svog iskustva iskorištavanja ako nije spremna.
- Ne dovodite u pitanje žrtvinu priču. Ako nije dosljedna, pokušajte joj pomoći da dođe do jasnih ideja i misli. Problemi s prisjećanjem mogu biti uzrokovani traumatskim iskustvom.
- Ako ne osjećate samopouzdanje u radu s potencijalnim žrtvama trgovanja ljudima zbog njihove priče ili zbog svojih mogućnosti da joj pružite podršku, ne ustručavajte se pozvati iskusnijeg kolegu/kolegicu ili drugu organizaciju.
- Budite obzirni i strpljivi, ne krivite ili osuđujte osobu zbog onoga što je doživjela.
- Prihvatite njihove osjećaje. Žrtve mogu misliti da su njihove reakcije neprikladne. Objasnite da su njihove reakcije normalne s obzirom na iskustvo kojem su bile izložene.
- Poštujte pravo žrtve da sudjeluje u razgovoru samo s osobama željenog spola.
- Ne izlažite žrtvu situacijama u kojima bi trebala ponoviti priču ako to nije potrebno.

## Načelo nediskriminacije

Svatko ima pravo primiti najbolju moguću pomoć bez diskriminacije temeljene na spolu, dobi, invaliditetu, rasi, boji kože, jeziku, vjerskim ili političkim uvjerenjima, spolnoj orijentaciji, statusu ili društvenom položaju itd.

## Nediskriminacija u praksi

- Razmislite o vlastitim predrasudama i pretpostavkama.
- Ponudite svu potrebnu podršku i pomoć svim korisnicima bez diskriminacije, uzimajući u obzir njihove potrebe, sposobnosti i kulturalno okruženje.

### Ne čini štetu

Važnost ovog načela ne smije biti zanemarena kada radite s korisnicima, osobito onima koji su doživjeli traumatski događaj, kao što su žrtve trgovanja ljudima. Pri različitim aktivnostima pružanja usluga žrtvama, iznimno je važno dobro procijeniti postoje li moguće negativne posljedice po njihovu sigurnost, mentalno stanje ili ostvarivanje njihovih prava.

Nikada nemojte poduzimati radnje koje bi mogle pogoršati stanje pogođene osobe. Ako se negativne posljedice ne mogu izbjeći, poduzmite sve što možete da ih umanjite ili pak da odaberete one radnje s najmanje negativnih posljedica.

U radu sa žrtvama možete se zapitati sljedeća pitanja koja vam mogu pomoći u poštivanju ovog načela:

- Je li ovo pitanje prijeko potrebno za procjenu potreba žrtve ili za pružanje potrebnih usluga?
- Imam li dopuštenje žrtve za poduzimanje određene radnje ili usluge? Je li to njegova/njezina želja?
- Koja je dobrobit za žrtvu ako bi se poduzela ova radnja?
- Može li određena radnja ili usluga uzrokovati negativne posljedice?
- Mogu li se one izbjeći ili umanjiti? Ako da, kako?

### Informirani pristanak

U procesu pružanja pomoći i podrške, radnje se mogu poduzeti samo uz informirani pristanak žrtve. Prije nego što zatražite njihov pristanak, potrebno je na sveobuhvatan način objasniti radnje i postupke koji se poduzimaju. Pružanje informacija mora biti prilagođeno dobi, psihičkom i fizičkom stanju te mentalnim sposobnostima osobe.

Ako ne možete razgovarati s osobom na jeziku koji razumije, morate osigurati usluge prevoditelja.

Kada je riječ o djeci, prije poduzimanja bilo kakve radnje potrebno je obratiti se posebnom skrbniku koji zastupa prava i interese žrtve. Odluke se donose u suradnji s djetetom, u njegovu najboljem interesu.

Osnovno pravo svakoga korisnika jest biti informiran o budućim postupcima i radnjama prije prihvaćanja ili odbijanja određenih usluga. Ako je potrebno, pružite žrtvama vrijeme za razmišljanje o dostupnim mogućnostima, priliku da postave pitanja, mogućnost da vam se obrate prije nego što donesu informiranu odluku.

### Nakon što su žrtve u potpunosti obaviještene o tome što se od njih očekuje, imaju pravo donijeti odluku o pristanku na proces pružanja pomoći i prihvaćanja programa.

- Jednostavnim riječima objasnite zašto tražite njihov pristanak.
- Zadržite profesionalan i neutralan stav, nemojte raditi pritisak na žrtvu i ne predlažite što vi mislite da bi bilo dobro učiniti. Žrtvama je važno dati slobodu da odluče što žele te da im pokažete da će njihov izbor biti prihvaćen bez predrasuda.
- Potaknite osobu da traži objašnjenje detalja koji joj nisu jasni.
- Osoba koja traži pristanak trebala bi naglasiti da žrtva donosi odluku i da nema posljedica ako odbije dati pristanak.



## II. Preporuke za komunikaciju

Terminologija koju koristimo u komunikaciji s osobom koja je bila izložena trgovanju ljudima može utjecati na način na koji ona vidi sebe. Za njihov proces oporavka, važno je da se više ne osjećaju žrtvama i da mogu vratiti kontrolu nad svojim životom. Mnogi ljudi koji su bili izloženi iskorištavanju osjećali su se bespomoćno u toj situaciji. Stoga je ključni aspekt njihova oporavka osjećaj da imaju kontrolu nad onim što im se događa. U ovom dokumentu koristimo izraz „žrtva“, koji se odnosi na pravni status osobe ili naglašava da je ta osoba žrtva zločina i stoga ima pravo na zaštitu. No, u izravnom razgovoru sa žrtvom trgovanja ljudima ne preporučuje se uporaba tog izraza. To može implicirati da je osoba bespomoćna, slaba, pasivna ili nemoćna, ali istodobno koristeći ovaj izraz priznajemo da su žrtve trgovanja ljudima pretrpjele, preživjele povrede svojih ljudskih prava i da su otporne te imaju snage pridonijeti svom oporavku. Stoga je preporučljivo da se u izravnom razgovoru s osobom koristi pojam (sintagma) kao što je „osoba izložena trgovanju ljudima“, „trgovana osoba“ ili „preživjeli/preživjela“.

Osobe koje su doživjele iskustvo trgovanja ljudima često su bile podvrgnute manipulaciji, prijevarama i zlostavljanju, što može utjecati na njihovo povjerenje u druge. Zbog toga mogu imati poteškoća u otvaranju. To može otežati identifikaciju žrtve, ali i njezino suzdržavanje od prihvaćanja ili čak odbijanja sudjelovanja u programu pomoći i zaštite. Iz tog razloga, a posebno tijekom prvog kontakta sa žrtvom, vrlo je važno znati kako se vodi takav razgovor, koji zahtijeva specifična znanja i vještine. Postavljanje odgovarajućih pitanja može vam pomoći da utvrdite je li ta osoba potencijalna žrtva trgovanja ljudima. Važno je razgovarati s osobom na sigurnome mjestu gdje može stvoriti odnos povjerenja i otkriti svoje iskustvo.

Na početku razgovora važno je steći povjerenje osobe kako bi se osoba osjećala ohrabreno i otvorila se. Da biste to postigli, pružite im jasne i razumljive informacije, osobito o povjerljivosti, donošenju vlastitih odluka i informiranom pristanku. Davanjem potpunih i točnih informacija, možete osnažiti žrtvu i vratiti njezinu kontrolu nad situacijom. Iz tog razloga je vrlo važno ne davati obećanja koja ne možete ispuniti i ne davati nadu s neizvjesnim ishodima.

### Potrebno je biti transparentan te pružiti jasne i razumljive informacije o dostupnim uslugama

- Recite svoje ime i prezime, kratko opišite što radite i koju organizaciju zastupate.
- Opišite postupke/procese koji će slijediti, objasnite raspored i mjesta, trajanje i koje osobe će biti uključene tijekom procesa.
- Ukoliko je potrebno pisati bilješke prvo objasnite osobi zašto ih radite i pitajte za njezinu dozvolu. Ako radite bilješke na računalu, dobra je ideja da zaslon okrenete tako da ga vaš sugovornik može vidjeti.
- Navedite sve oblike podrške i pomoći koju vaša organizacija može pružiti, budite jasni o tome što ne možete osigurati i objasnite potencijalne rizike i dobrobiti.
- Navedite vaše obveze, kao i obveze žrtve te naglasite povjerljivost osobnih podataka i mjera predostrožnosti koje se možda provode.
- Naglasite njihovo pravo da odluče žele li sudjelovati u svakom dijelu programa, procesa ili aktivnosti.

Također, na uspostavu povjerenja može značajno utjecati način i redoslijed kojim postavljate pitanja. Slijed pitanja prilagodite situaciji, ali imajte na umu to da se na početku razgovora raspravlja o manje osjetljivim pitanjima. Korisno je započeti s pitanjima koja pokazuju vaš interes i zabrinutost za osobu i njezinu dobrobit kako biste tako gradili povjerenje. Ostavite osjetljiva pitanja za kasnije kada razvijete bolji odnos sa žrtvom. Svaka osoba je drugačija i različito će se suočiti s iskustvom trgovanja ljudima. Nakon „teških/ozbiljnih“ pitanja o uznemirujućim iskustvima, na kraju razgovora, dobro je postaviti manje osjetljivo pitanje kako bi osoba izišla iz negativnih razmišljanja. Posljednje pitanje treba pokazati da razumijete osobu te naglasiti njihovu snagu i hrabrost.

Sadržaj pitanja ima jednaku važnost kao i ton glasa. Nikad ne smije zvučati optužujuće i sumnjičavo. Dobit ćete kvalitetnije odgovore na svoja pitanja ako ih postavite s istinskim interesom i brigom za osobu. Prema osobi se uvijek trebate odnositi s razumijevanjem, priznati joj ono što je proživjela te suosjećati s njom kad se suzdržava od razgovora zbog prisjećanja na teške događaje. Brižno obraćanje s puno razumijevanja pomoći će osobi vratiti povjerenje u ljude.

Ponekad je korisno podsjetiti žrtvu da predahne i uzme dovoljno vremena prije odgovaranja na pitanje ili pak da na pitanje može odgovoriti kasnije. Uspješna komunikacija sa žrtvom temelji se na povjerenju koje dolazi od osobe koja pruža podršku. Kako se u pomagačkom odnosu, u daljnjim susretima gradi sigurnost i povjerenje, žrtva počinje postupno otkrivati sve teža iskustva preživljenog trgovanja i ispoljavati dublja osjećanja boli, povrijeđenosti i poniženosti.

Imajte na umu kako žrtve imaju vrlo dobar razlog da ne vjeruju drugima, davati nepotpune ili pogrešne informacije i skrivati događaje. Stoga, čak i ako osoba ne govori istinu, odbija otkriti neke informacije o iskustvu trgovanja ljudima, zaboravlja ili mijenja neke dijelove izjave, to nije razlog da se diskreditira cijelo svjedočenje ili izjavi da je osoba nepouzdana. Ako nema pravih dokaza da žrtva ne govori istinu, ne smijete suditi iz svoje uloge pomagača. **Kao pomagač trebate biti spremni vjerovati žrtvi da govori istinu.**

Žrtva često krivi sebe zbog onoga što joj se dogodilo. Važno joj je reći da nije kriva za te događaje, da je krivnja na počinitelju, a posebice ako se radi o djetetu koje zbog svoje dobi ne može biti odgovorno za svoje postupke. Vrlo je korisno istaknuti da je trgovanje ljudima zločin koji su mnoge osobe doživjele te da nisu odgovorni što su obmanjeni ili prisilno iskorištavani. Takvim stavom pomagač pokazuje da ne osuđuje i ne krivi žrtvu, a što je još važnije, osoba će se osjećati manje krivom i početi će se oporavljati. Vrlo je važno pokazati da razumijete njezina iskustva, okrutnosti i nepravdu koja joj je učinjena. Podsjetite osobu kako je hrabro od nje što prihvaća okolnosti i istaknite korake koje je poduzela kako bi zaštitila sebe ili druge čime se naglašavaju njeni resursi i snaga da preživi najteža iskustva i sposobnost da pomogne sebi i drugima.

Na kraju razgovora, sažite sve informacije koje ste prikupili i provjerite je li osoba sve razumjela. Uvijek predložite drugi sastanak ili naglasite da se osoba može vratiti i posjetiti vas nakon razgovora, provjerite jeste li jasno naznačili svoje radno vrijeme ili način dobivanja termina. Uputite osobu na partnerske organizacije u odnosu na identificirane potrebe.

#### Opće smjernice za vođenje razgovora

- Imajte otvoren i opušten stav tijela.
- Budite mirni.
- Izgradite povjerenje, budite strpljivi.
- U suradnji sa žrtvom provjerite njezine stvarne potrebe i odredite prioritete.
- Pažljivo slušajte, dopustite osobi da govori bez prekida, ne radite pretpostavke.
- Postavljajte kratka i jasna pitanja.
- Postavljajte otvorena pitanja; otvoreno pitanje potiče cjelovite i smislene odgovore pomoću vlastitih izraza i opisa osobe.
- Počnite s općim pitanjima, a tijekom razgovora postupno prijedite na specifična pitanja.
- Imajte na umu jezik i terminologiju koja se koristi – upotrebljavajte jednostavan jezik, bez kratica, profesionalnih izraza i žargona.
- Ne nudite medicinske, pravne ili bilo koje druge savjete za koje niste ovlašteni/ obrazovani.
- Uvijek budite iskreni u onome što možete pružiti/učiniti; ne obećavajte nešto u što niste sigurni.
- Pobrinite se da žrtva dobro razumije sve o čemu se raspravlja.



**Ključne komponente koje pomažu tijekom razgovora sa žrtvama su suosjećanje, pružanje podrške i ohrabrenja, strpljenje, aktivno slušanje, neprekinut razgovor bez kritike i osude.**

### **Da**

- Pobrinite se za sigurnost.
- Objasnite povjerljivost.
- Redovito pružajte relevantne informacije (tko ste, koja je vaša uloga, dostupne usluge, sljedeći koraci).
- Razgovarajte sa svojim koordinatorom/ osobom nadležnom za ovo područje.

### **Procijenite situaciju:**

- Pokušajte razgovarati s osobom i saznati više informacija, slušajte što drugi migranti/osobe koje se nalaze u sličnoj situaciji govore (npr. tražitelji međunarodne zaštite).
- Pitajte osobu želi li prijaviti policiji; ako je tako, ponudite svoju pomoć u tome.
- Obavijestite osobu o njegovim/njezinim pravima, kao i drugim pružateljima usluga koji mogu osigurati potrebnu pomoć.
- Obavijestite koordinatora za prevenciju trgovanja ljudima ili osobu odgovornu za provođenje mjera zaštite.
- Budite oprezni da ne ugrozite žrtvu i sebe.
- Ako osoba prihvati pomoć, postupajte prema Nacionalnom referalnom sustavu.
- Obavijestite policiju ako je osoba ili ste vi u neposrednoj opasnosti.

### **Ne**

- Dovodite vlastitu sigurnost ili sigurnost osobe u rizik.
- Istražujte ili ispitujte.
- Propitkujte što vam netko govori.
- Kontaktirajte s mjerodavnim vlastima bez informiranog pristanka (osim ako postoji opasnost za život).
- Dajte lažna obećanja.
- Postavljajte pitanja koja mogu dodatno traumatizirati osobu.

### III. Aktivno slušanje<sup>38</sup>

Jedan od ključnih elemenata učinkovite komunikacije jest aktivno slušanje. Aktivno slušanje uključuje slušanje s razumijevanjem i potpunom pozornošću. To znači obratiti pozornost na sve načine na koje potencijalna žrtva sebe izražava, uključujući neverbalno ponašanje (držanje, brzinu govora, tišinu), glas osobe (ton i boja), riječi osobe i njihovo skriveno značenje, kao i ono što nije rečeno.

Tijekom rada s osobama koje su doživjele iskustvo trgovanja ljudima pružite im podršku, vjerujte u ono što govore, radite s njima kako bi im pomogli da postanu svjesni svojih reakcija na proživljeno iskustvo, dajte si vremena kako biste saznali što žele i pomozite im da prepoznaju moguće opcije i različita rješenja, umjesto da dajete savjete. Aktivnim slušanjem izbjegavamo prepreke u komunikaciji, pokazujemo poštovanje prema drugim mišljenjima, stavovima i osjećajima, odnosno, u potpunosti poštujemo integritet osobe koju slušamo.

#### Elementi aktivnog slušanja uključuju:<sup>39</sup>

- Pružanje podrške i ohrabrivanje osobe koristeći:
- Neverbalne i paralingvističke znakove: održavanje kontakta očima, klimanje glavom, uporaba izraza poput: „Oh“, „Ah“, „Hmm“
- Verbalne znakove, npr.: „A onda...“, „Hvala vam“, „Da“, „Vidim“
- Ponavljanje ključnih riječi
- Postavljanje pitanja:
  - Pokazati zanimanje i ohrabrivanje: „Postoji li još nešto što biste željeli reći ili pitati?“, „Želite razgovarati o onome što se dogodilo (sa mnom ili nekim drugim)?“, „Mogu li vam dati neke daljnje kontakte u slučaju da želite dodatnu pomoć?“
  - Dobiti nove informacije: „Jeste li s nekim drugim razgovarali o svojoj situaciji?, „A što se onda dogodilo?“
  - Razumjeti osjećaje osobe: „Kako ste se osjećali kada se to dogodilo?“, „Što osjećate kad razmišljate/razgovarate o događaju/prisjetite se događaja?“, „Kakav je osjećaj podijeliti priču/reći nekome?“
  - Pojasniti određene točke: „Što točno mislite kada kažete ...?“, „Možete li mi dati primjer?“
- Sažimanje, npr.: „Ako sam Vas dobro razumio/razumjela...?“
- Razmišljanje o onome što je rečeno parafraziranjem: „Ono što čujem jest...“, „Od onoga što mi govorite...“
- Izbjegavanje davanja mišljenja, raspravljanja ili donošenja zaključaka
- Izbjegavanje ometanja: razgovori sa strane, gledanje okolo, pregledavanje dokumenata, gledanje u telefon
- Održavanje opuštenog i otvorenoga stava tijela
- Ne prekidajte – neka osoba završi ono što govori
- Davanje vremena ugodnoj tišini i mislima kako bi osoba mogla ponovno procijeniti, prisjetiti se pojedinosti ili ispraviti pogreške
- Neka vaši odgovori daju poruku drugoj osobi da pratite ono što govori. **Koristite govor tijela i dajte povratne informacije. Primijetite neverbalnu komunikaciju, tj. govor tijela, ton i visinu glasa – oslušajte osjećaje i emocije, baš kao i činjenice i riječi.**
- Uvažite probleme, pitanja i osjećaje žrtve. Slušajte otvoreno i suosjećajno te reagirajte zainteresirano, npr.: „**Cijenim vašu spremnost na razgovor o takvom teškom problemu.**“
- Provjerite i pratite nakon kratkog vremena kako biste vidjeli je li ta osoba bolje

38 Ajduković, M. (2012.). *Vještine interpersonalne komunikacije*. U: Žižak, A., Vizek Vidović, V., Ajduković, A. (ur.) *Interpersonalna komunikacija u profesionalnim kontekstu*. Sveučilište Zagreb.

39 Prilagođeno iz: *Sexual and gender-based violence – A two-day psychosocial support training. A training guide*; IFRC Reference Centre for Psychosocial Support.

Ponekad se tijekom razgovora pomagač može naći u situaciji kada se osoba ne povjerava, ali postoji sumnja da bi ta osoba mogla biti žrtva trgovanja ljudima, stoga je pravi izazov provesti ili završiti razgovor. Pomagači žele izraziti svoju zabrinutost, ali ponekad nisu sigurni što bi ili ne bi trebali reći osobi. Važno je uspostaviti kontakt i započeti otvoreni razgovor. Možete razgovarati o životnim uvjetima osobe, o tome kako su putovali do ureda ili što će raditi nakon što odu. Da biste se uvjerali kako je osoba sigurna, nastavite razgovor ovakvim pitanjima.<sup>40</sup>

Ovo su neki primjeri koje možete reći ili pitati osobu:

- Imate li nekoga kome vjerujete, tko vam može biti od pomoći?, Kada ste posljednji put bili u kontaktu s tom osobom?, Imate li mogućnost nazvati ili posjetiti tu osobu svaki put kada smatrate da vam je potrebna podrška?, Ako ne, zašto?, Gdje idete nakon ovog razgovara?, Hoćete li biti s nekim u koga se možete pouzdati?

Možete završiti razgovor sumiranjem te pitati:

- Mogu li vam dati neke kontakte u slučaju da vam je potrebna dodatna pomoć?

Preporučuje se informirati osobu da može kontaktirati ili posjetiti vas ili vaše kolege ukoliko žele razgovarati ili ako im je potrebna pomoć.

---

<sup>40</sup> IFRC, *Human Trafficking in the Context of Migration – How to reduce risks, recognise signs and respond safely - Trainer toolkit*, 2018.

## IV. Kulturalna osjetljivost

Kada radimo s migrantima, moramo usvojiti kulturalno odgovarajuću komunikaciju. Kultura utječe na način kako razmišljamo i tumačimo svijet oko sebe. Žrtve trgovanja ljudima dolaze iz različitih okruženja, s mnogo društvenih, kulturalnih, ekonomskih i jezičnih razlika. Socijalno, kulturalno i društveno-ekonomsko okruženje žrtve, obrazovanje, dosadašnja iskustva i doživljeno iskorištavanje utjecat će na njihove reakcije. Kulturalno primjerena komunikacija zahtijeva prilagodbu pristupa i prepoznavanje odgovarajućih resursa, kao što su prevoditelji, kako bi se osiguralo da osoba može iskomunicirati svoje potrebe te da te iste potrebe netko razumije.<sup>41</sup>

U komunikaciji sa žrtvom trgovanja ljudima važno je da pomagači budu svjesni vlastitih i tuđih vrijednosti, pravila i očekivanja, a osobito toga što osoba definira kao prihvatljivo i neprihvatljivo ponašanje. To postavlja temelje za odnos poštivanja s potencijalnom žrtvom iz različitih kultura ili sredina i ključno je za pružanje učinkovite podrške. Važno je biti svjestan vlastitih predrasuda jer one mogu onemogućiti razumijevanje onoga o čemu osoba priča.

### Da bi poštivali kulturalne razlike, dajemo vam neke smjernice za međukulturalnu komunikaciju

- Prepoznajte svoje vlastite predrasude
- Budite svjesni činjenice da postoje različiti pogledi na svijet i različiti načini obavljanja istog zadatka
- Budite svjesni činjenice da postoje različiti načini života i izbjegavajte svaki etnocentrizam<sup>42</sup>
- Osvijestite sebi to da uvjeti u kojima živimo utječu na naš osobni razvoj i na naše ponašanje
- Budite svjesni činjenice da različiti ljudi mogu imati različita mišljenja i ideje bez obzira na njihov kulturalni identitet
- Dajte informacije na jeziku koji osoba razumije

- Imajte na umu kako se u nekim kulturama ljudi odgajaju da ne dijele informacije o privatnom životu ili izražavaju emocije pred strancima, tako da govorenje o osobnim iskustvima ili osjećajima mogu kod osobe uzrokovati nelagodu
- Izbjegavajte prosudbe i donošenje odluka koje proizlaze iz predrasuda, mitova ili stereotipa. Osjetljivost, otvorenost i razumijevanje kulturalnih čimbenika pridonose razumijevanju stavova, ponašanja i emocija osobe, koje se razlikuje od vaših i osnova su za uspješnu komunikaciju s potencijalnom žrtvom
- Neke kulture imaju strogo definirana pravila o odgovarajućoj interakciji između muškaraca i žena pa bi osoba trebala imati pravo odabrati spol pomagača i prevoditelja
- Nemojte misliti da postoji samo jedan pravi način komuniciranja; naprimjer, uzmite u obzir govor tijela – kontakt očima i držanje tijela koje u jednoj kulturi znači otvorenost i prihvaćanje, u drugim može upućivati na agresiju
- Izrazi kojima opisujemo osjećaje, emocije i koncept mentalnog zdravlja su kulturalno specifični i mogu se razlikovati od onih koje koristimo u našoj kulturi. Prilagodite svoj rječnik osobi; upotrijebite izraz koji ona upotrebljava. Potaknite osobu da objasni što misli spominjući neki specifični izraz (može biti potpuno drugačiji – nikad nemojte pretpostaviti)
- Ne donosite brze ili negativne pretpostavke o reakcijama ili ponašanju pojedinaca. Razmotrite moguće kulturalne, društvene ili osobne razloge za pojedinačne reakcije
- Prepoznajte važnost vjerskih uvjerenja za oporavak žrtve, kao i njihovo razumijevanje iskustva trgovanja ljudima u kontekstu vjere i kulturalnih uvjerenja

<sup>41</sup> IOM, *Training Manual on Psychosocial Assistance for Trafficked Persons*, 2017.

<sup>42</sup> Etnocentrizam ocjenjuje drugu kulturu isključivo prema vrijednostima i standardima vlastite kulture.



## V. Pomoć prevoditelja

Prevoditelj je ključna veza između osobe koja je žrtva trgovanja ljudima i pomagača koji provodi razgovor i pokušava pomoći osobi u potrebi. Pristup profesionalnim i pouzdanim prevoditeljima vrlo je važan čimbenik u identifikaciji i procesu pružanja pomoći i zaštite. Osim što pokrivaju jezični dio razgovora, oni često služe i kao kulturalni posrednici; prenošenje koncepta i značenja razgovora kao i načina na koji se informacije prenose, važno je za razumijevanje osobe. Ako je prevođenje dobro, poboljšava odnose, dok nažalost loše prevođenje može učiniti nepopravljivu štetu. Dobra priprema prevoditelja prije početka razgovora ključan je čimbenik za razvoj kvalitetnog odnosa.

### Odabir prevoditelja

- Pitajte potencijalnu žrtvu trgovanja ljudima ima li određene kriterije za prevoditelja (spol, nacionalnost).
- Imajte na umu kako su prevoditelji ljudska bića i nisu nužno uvijek neutralni. Stoga ih treba adekvatno odabrati i pripremiti za razgovor, kako bi mogli ispravno prenijeti važne informacije. Nakon razgovora možete pitati prevoditelja što misli o jeziku žrtve (razina, specifičan rječnik kojim se koristi).
- Preporučljivo je koristiti službene prevoditelje ili osobe koje poznajemo.
- **Ne smiju imati predrasude, biti pristrani ili diskriminirati osobu s kojom će raditi jer oni znatno utječu na to kako se informacije prenose.**
- Budite svjesni okruženja i kulturalne ili geografske veze između prevoditelja i žrtve trgovanja ljudima. Prevoditelji često dolaze iz iste ili okolne regije kao i žrtva. To može biti utješno za neke korisnike, ali za druge može biti obeshrabrujuće govoriti o nečemu osobnom. Oni mogu biti suzdržani u otkrivanju pojedinosti o tome što im se dogodilo zbog straha od osude ili da se njihov slučaj ne otkrije njihovoj obitelji ili zajednici.<sup>43</sup>
- Pažljiv odabir prevoditelja može pomoći izgradnji povjerenja sa žrtvom pri prvom kontaktu i učiniti da se žrtva osjeća ugodno i sigurno.
- Kako bi potencijalna žrtva trgovanja ljudima ostala anonimna, možete joj predložiti prevođenje uz korištenje telefona.
- Ako je suradnja s prevoditeljem odgovarajuća, nastavite je i ubuduće.
- **Preporučljivo je koristiti educirane prevoditelje koji imaju određeno iskustvo, poštuju profesionalne granice i razumiju važnost povjerljivosti.** Angažiranje profesionalnog prevoditelja poboljšava kvalitetu pruženih usluga te povećava vjerojatnost da će potencijalnoj žrtvi biti osigurana odgovarajuća i potrebna pomoć.
- Prilikom odabira prevoditelja **uzmite u obzir kulturalno, društveno, vjersko i političko okruženje potencijalne žrtve.** Poštujte pravo žrtve da sudjeluje u razgovoru samo s osobama određenog spola.
- Izbjegavajte angažirati kao prevoditelja osobu koja dolazi iz iste zajednice, drugoga korisnika ili osobu u pratnji žrtve kako bi se osigurala privatnost, povjerljivost i kako se ne bi žrtvu dovelo u opasnost ako se osoba iz pratnje može povezati sa situacijom iskorištavanja.
- U slučaju hitne potrebe za prevoditeljem, a kada nemate službenog prevoditelja i morate angažirati osobu iz zajednice prije nego što pronađete prevoditelja, najbolje je najprije zamoliti osobu ako ima nekoga kome vjeruje da pomogne s prevođenjem. Ako vi odaberete prevoditelja, provjerite s osobom bi li se osjećala ugodno razgovarati pred tom osobom.
- **Djeca se ne smiju koristiti kao prevoditelji, osobito ako su u obiteljskim odnosima s potencijalnom žrtvom.**

<sup>43</sup> IOM, *Handbook on Direct Assistance for Victims of Trafficking*, 2007.

- Prije svakog razgovora potrebno je **osigurati odgovarajuću pripremu prevoditelja** kako bi se spriječilo da bude kritičan, šokiran ili uvrijeđen informacijama koje žrtva može otkriti. Prevoditelji bi trebali biti potpuno informirani o temi trgovanja ljudima te rasponu tjelesnoga i spolnog zlostavljanja koji ga često prate. Trebali bi biti upoznati s točnom terminologijom u vezi s trgovanjem ljudima, tj. da ne prevode trgovanje ljudima kao krijumčarenje itd.
- Pažljivo pripremite raspored sjedenja tako da pomagač sjedi ispred žrtve, omogućujući odgovarajući kontakt očima dok **prevoditelj sjedi u neutralnom položaju u sredini**.
- Prije početka razgovora potrebno je provjeriti jesu li jezik/dijalekt koji koristi prevoditelj razumljivi žrtvi. Zamolite prevoditelja da objasni ukoliko postoji poteškoća u razumijevanju, korisnik ima pravo zatražiti drugog prevoditelja.
- Važno je to da **pomagač govori jasno i polako** (s odgovarajućim govorom tijela i prikladnim kontaktom očima) u kratkim odlomcima, kako bi se dalo vremena prevoditelju da precizno prevede.
- Obavijestite prevoditelja da bi trebao doslovno prevoditi ono što su pomagač i žrtva rekli, bez dodavanja, izostavljanja, tumačenja ili izmjene informacija, osim ako je neophodno osigurati ispravno razumijevanje rečenoga. **On nije odgovoran za vođenje razgovora i nikada ne smije davati savjete osobi ili postavljati dodatna pitanja.** Dopustite prevoditelju da može zatražiti neka parafrazirate ili pojasnite ako nešto nije jasno.
- Prevoditelj treba prevoditi ispravno, bez dodavanja ili izostavljanja relevantnih činjenica, zadržavajući nepristranost i objektivnost.
- Nakon razgovora **nužno je pružiti profesionalnu podršku prevoditelju** ako je sadržaj razgovora bio iznimno uznemirujući.

# 5. Pomoć i zaštita žrtava trgovanja ljudima

## I. Posljedice trgovanja ljudima

Žrtve trgovanja ljudima pate od **psihičkih, socijalnih i tjelesnih posljedica** uzrokovanih traumatskim iskustvom, zlostavljanjem, iskorištavanjem i ponižavanjem. Posljedice na zdravlje/dobrobit žrtava trgovanja ljudima mogu biti duboke i dugotrajne te zahtijevati posebnu pažnju i specijaliziranu podršku prilagođenu individualnim potrebama.

### Psihicke posljedice<sup>44</sup>

Psihicke posljedice ovise o različitim čimbenicima, osobito o individualnim karakteristikama osobe, njezinu prethodnome životnom iskustvu, traumatskim i stresnim iskustvima povezanim s trenutačnim strahovima i nesigurnostima. Važno je imati na umu to da su neke osobe, čak i prije nego što su postale žrtve, mogle imati traumatska iskustva ili su bile zlostavljane. Prethodna iskustva, kao i teška iskustva tijekom iskorištavanja, mogu imati ozbiljne posljedice koje mogu uključivati:

- **Emotivne posljedice** – tjeskoba, strah, nesigurnost, razdražljivost, ljutnja, osjećaj srama, mržnja samog sebe, samookrivljavanje, povlačenje i osjećaj bespomoćnosti.
- **Kognitivne posljedice** – problemi s koncentracijom, pretjerani oprez, ponovno proživljavanje iskustva traumatskog događaja s namećućim slikama, noćne more ili namećuća sjećanja.
- **Promjene u ponašanju** – problemi sa spavanjem, izbjegavanje (neke žrtve izbjegavaju određene situacije koje ih podsjećaju na traumatski događaj), društvena izolacija, povlačenje, promjene u ponašanju vezano uz prehranu, zlouporaba opojnih sredstava.
- **Posljedice na mentalno zdravlje** – depresija, posttraumatski stresni poremećaj, anksiozni poremećaj, poremećaj prehrane i zlouporaba opojnih sredstava.

### Socijalne posljedice<sup>45</sup>

Zbog narušenog povjerenja, žrtve se mogu izolirati i povući od partnera, prijatelja, obitelji, susjeda i kolega, što može uzrokovati poteškoće u interakciji s bliskom obitelji, drugim osobama kao i sa širom zajednicom. Osim osobnih, obiteljskih i socijalnih aspekata, društvene posljedice također ovise o kulturalnom aspektu. U mnogim kulturama žrtve su stigmatizirane i izolirane iz zajednice. Često ih optužuju da su krivi za ono što im se dogodilo. Stigma također može utjecati i na njihove obitelji kao i širu zajednicu. To može utjecati na odbacivanje žrtve od strane partnera/obitelji/cijele zajednice, odvajanje od djece, gubitak posla, prihod i ulogu u zajednici.

### Tjelesne posljedice

Žrtve trgovanja ljudima često su izložene ozbiljnim tjelesnim ozljedama, fizičkoj iscrpljenosti, gladovanju i prisili na uporabu opojnih sredstava. Tipične ozljede mogu uključivati prijelome kostiju, bolne ožiljke, opekline i druge zdravstvene posljedice kao što su spolno prenosive bolesti (npr. HIV, gonoreja, klamidija), neželjena trudnoća, pobačaj itd. Postoji također povećan rizik od višestrukih psihičkih, socijalnih i tjelesnih posljedica.

44 Prilagođeno iz: *Sexual and gender-based violence – A two-day psychosocial support training. A training guide*; IFRC Reference Centre for Psychosocial Support.

45 Prilagođeno iz: *Sexual and gender-based violence – A two-day psychosocial support training. A training guide*; IFRC Reference Centre for Psychosocial Support.

## II. Potrebe žrtava<sup>46</sup>

Zbog iskustva izloženosti trgovanju ljudima, što uključuje iskorištavanje, zlostavljanje i ponižavanje, žrtve mogu patiti od brojnih posljedica koje dovode do složenih potreba. Stoga potrebe mogu zahtijevati veći broj usluga i podrška treba biti prilagođena individualnim potrebama.

Moramo uzeti u obzir to da se potrebe mogu razlikovati ovisno o dobi žrtve i zemlji podrijetla, tj. jesu li žrtve domaći ili strani državljani te osigurava li se pomoć ili podrška u zemlji podrijetla. Također, potrebno je obratiti pozornost na prioritete potreba, tj. zahtijevaju li potrebe žrtve hitnu i kratkoročnu ili dugoročnu podršku.

Kako bi se dobio uvid u potrebe žrtava, potrebno je napraviti inicijalnu procjenu potreba. Inicijalna procjena potreba provodi se tijekom prvoga kontakta sa žrtvom, osobito u situacijama kada psihičko i emotivno stanje osobe zahtijeva zadovoljavanje specifičnih potreba ili zbog nepovoljnih uvjeta u kojima se procjena potreba provodi, npr. velik broj migranata kojima je potrebno osigurati pomoć i podršku u kratkom vremenskom razdoblju.

Pri provođenju procjene potreba trebamo se usredotočiti na one potrebe koje zahtijevaju hitan odgovor, kao što su sigurnosne potrebe, medicinske potrebe, imenovanje posebnog skrbnika u slučaju kada je žrtva dijete itd. Kada se zadovolje hitne potrebe te kako bi se izradio individualni program pomoći i zaštite i odgovarajuće reagiralo na kratkoročne i dugoročne potrebe žrtve, nužno je napraviti detaljnu procjenu potreba. To nam daje uvid u potrebe žrtava i u naše kapacitete, tj. potrebe koje možemo na odgovarajući način zadovoljiti i u one koje nadilaze kapacitete pojedine organizacije. U takvom će slučaju žrtva biti upućena drugim pružateljima usluga (institucijama, organizacijama). Detaljna procjena potreba uključuje smještaj, tjelesno i mentalno zdravlje, financijsku sigurnost, pravne potrebe, radno iskustvo, interese i sociokulturne potrebe.

---

<sup>46</sup> Clawson, H.J. and Dutch, N., *Addressing the Needs of Victims of Human Trafficking: Challenges, Barriers and Promising Practices*, 2008.

U tablici vam dajemo primjer hitnih i dugoročnih potreba koje žrtva može imati u odnosu na zemlju podrijetla i dob:

		Potrebe žrtava trgovanja ljudima				
		Vrsta potreba/pomoći	Strane žrtve		Domaće žrtve	
			odrasli	djeca	odrasli	djeca
Aktivacija pomoći	Nakon identifikacije	Sigurnost	x	x	x	x
		Stanovanje / siguran smještaj	x	x	x	x
		Psihološka prva pomoć	x	x	x	x
		Higijena	x	x	x	x
		Hrana / odjeća	x	x	x	x
		Hitne medicinske potrebe	x	x	x	x
		Informacije	x	x	x	x
		Posebni skrbnik		x		x
		Prijevoz	x	x	x	x
		Prevoditelj	x	x		
	Kratkoročne	Kulturološki prikladna hrana / odjeća	x	x	x	x
		Kontakt s obitelji	x	x	x	x
		Medicinska pomoć	x	x	x	x
		Pravni savjeti/informacije o dostupnoj pomoći/pravima	x	x	x	x
	Dugoročne	Psihološka pomoć	x	x	x	x
		Dugotrajno stanovanje	x	x	x	x
		Međunarodno stanovanje	x	x		
		Obrazovanje	x	x	x	x
		Dozvola za privremeni boravak	x	x		
		Pravna pomoć	x	x	x	x
		Zagovaranje/humanitarna diplomacija	x	x	x	x
		Životne vještine	x	x	x	x
		Zapošljavanje	x		x	
		Služba traženja	x	x	x	x
Vjerska praksa	x	x	x	x		
Povratak u domovinu	x	x				

**Prilikom odgovora na potrebe žrtve, nužno je stvoriti te prilagoditi programe pomoći i zaštite u skladu s lokalnim kontekstom, aktivnostima i kapacitetima relevantnih institucija i organizacija.**

### Izazovi u zadovoljenju potreba žrtve

Kako bi se zadovoljile potrebe žrtava, postoje prava na koja žrtve imaju zakonsko pravo. Međutim, može doći do poteškoća u pristupu ili ostvarivanju tih prava.

Izazovi u rješavanju potreba žrtve mogu se gledati iz dviju perspektiva, iz perspektive nacionalnog zakonodavstva/ NRS, što može rezultirati određenim ograničenjima u pristupu pravima/dostupnosti usluga, ali i iz odnosa žrtve prema aktivnom uključivanju u program pomoći i zaštite.

Ponekada se mogu pojaviti izazovi vezani uz trajanje usluga, nedostatak znanja i razumijevanja među pružateljima usluga, dostupnost usluga, relevantnost dostupnih usluga, neizvjestan boravišni status žrtve, nedostatak koordinacije usluga (proces pružanja podrške) i jezične prepreke (nedostatak dostupnih educiranih prevoditelja).

Iz perspektive žrtve, najveće prepreke mogu nastati zbog narušenog povjerenja u druge i osjećaja gubitka kontrole nad svojim životima. Kako bi se adekvatno odgovorilo na potrebe žrtve, važno je izgraditi povjerenje i kvalitetan odnos. Kako bi se osigurala odgovarajuća pomoć i podrška, nužno je predvidjeti izazove u odgovoru na potrebe žrtve.



### III. Prava žrtava<sup>47</sup>

Za žrtve trgovanja ljudima nužno je to da informacije koje im se daju budu jasne i konzistentne. Opseg prava Europske unije rangiran je na sljedeći način i uključuje uključuje hitnu pomoć i podršku, dugoročnu podršku i zdravstvenu pomoć, ostvarivanje prava na rad, zakonska prava, pristup odvjetniku i mogućnost potraživanja naknade štete. Europska legislativa propisuje minimalne standarde, a države članice mogu na nacionalnoj razini ići iznad tih standarda. Pristup Europske unije prepoznaje specifičnu rodnu prirodu trgovanja ljudima i potrebu za pristupom prilagođenim djeci te stavlja žrtvu i ostvarivanje njenih prava u središte intervencije.

Žrtve stječu pravo na pomoć i podršku od trenutka kada ovlaštena tijela imaju osnovane temelje vjerovati da je osoba žrtva trgovanja ljudima. Važan dio programa pomoći i podrške te oporavka žrtve je osiguravanje „perioda refleksije“ osobi za koju se sumnja da jest ili je identificirana žrtva trgovanja ljudima. Period refleksije omogućuje osobama odlučiti hoće li prihvatiti podršku i/ili ostati legalno u zemlji (za državljane trećih zemalja) dok traje njihov oporavak te razmotriti dostupne im opcije u sigurnom okruženju. Tijekom perioda refleksije osobi treba biti omogućen pristup specijaliziranim uslugama koje omogućuju fizičku sigurnost, adekvatan (siguran) smještaj, pravnu pomoć za ostvarivanje propisanih prava, savjetovanje, medicinsku, psihološku i materijalnu pomoć. Također, mogu ostvariti pristup zapošljavanju, obrazovanju i edukaciji za razvoj pojedinih vještina, učenju jezika, uslugama prevoditelja tijekom pružanja podrške te rehabilitacije, radi osiguravanja fizičkog, psihičkog i socijalnog oporavka žrtve.

Pri pružanju programa pomoći i zaštite potrebno je uzeti u obzir dob, spol, kulturalne aspekte i specifične potrebe žrtava trgovanja ljudima, prvenstveno posebne potrebe djece, uključujući adekvatan i siguran smještaj, obrazovanje i skrb.<sup>48</sup> Žrtvama sa specifičnim potrebama (povezanim s trudnoćom, tjelesnim zdravljem, mentalnim poteškoćama ili preživljenim iskustvom teškog fizičkog, spolnoga ili psihičkog nasilja) trebala bi se posvetiti posebna pažnja i pružiti specijalizirana podrška.

Sustav suzbijanja trgovanja ljudima u Republici Hrvatskoj temelji se na ljudsko-pravnom pristupu prema kojem su osigurani prvi oblici pomoći i zaštite novootkrivenim žrtvama trgovanja ljudima, privremeni smještaj u prihvatnim centrima, pravna, psihološka, medicinska i druga pomoć i zaštita te siguran smještaj

i povratak.<sup>49</sup> Prava žrtava trgovanja ljudima definirana su domaćim relevantnim zakonodavstvom (Prilog 1) i Pripadajućim protokolima (*Protokol za identifikaciju, pomoć i zaštitu žrtava trgovanja ljudima, Protokol o postupanju pri dobrovoljnom i sigurnom povratku žrtava trgovanja ljudima te Protokol o integraciji/reintegraciji žrtava trgovanja ljudima*).

#### Trgovanje ljudima i postupak odobrenja međunarodne zaštite

Pitanja vezana uz trgovanje ljudima duboko su isprepletena s pravom vezanim uz međunarodnu zaštitu i postupcima odobrenja međunarodne zaštite. Žrtva trgovanja ljudima može pod određenim uvjetima zadovoljiti kriterije za dobivanje međunarodne zaštite. Istovremeno, tražitelji međunarodne zaštite ili izbjeglice mogu biti identificirani kao žrtve trgovanja ljudima. Štoviše, počinitelji trgovanja ljudima vjerojatno će preusmjeriti žrtve u postupak odobrenja međunarodne zaštite kako bi osigurali to da njihove žrtve imaju privremeni pravni status na teritoriju neke države. U takvim slučajevima od žrtve se često traži da ispriča lažnu priču ovlaštenim osobama koje zaprimaju namjeru i donose odluke te pomagačima.

Azil ili supsidijarna zaštita odobrit će se žrtvi trgovanja ljudima ako postoji rizik od proganjanja ili potencijalne opasnosti u slučaju povratka u njihovu zemlju podrijetla. Rizik od proganjanja mora biti u vezi s drugim dijelom životne priče žrtve, primjerice razlogom zbog kojeg je osoba napustila svoju zemlju podrijetla ili se može izravno povezati s činjenicom da je ta osoba bila žrtva trgovanja ljudima.

Ako uvjeti za dobivanje međunarodne zaštite nisu ispunjeni, mogla bi se odobriti supsidijarna zaštita ako postoji stvarni rizik trpljenja ozbiljne nepravde u slučaju povratka u zemlju podrijetla.

Stoga je važno obavijestiti žrtvu trgovanja ljudima o mogućnosti traženja međunarodne zaštite. Međutim, pomagači i pravni savjetnici trebaju imati na umu to da bi prava i koristi koje osoba ima tijekom postupka odobrenja međunarodne zaštite i nakon odobrenja statusa azila ili supsidijarne zaštite, ne bi trebali zasjeniti prava koja identificirana žrtva trgovanja ljudima može imati i obratno. Žrtva trgovanja ljudima treba biti u potpunosti obaviještena o nacionalnim zakonima i postupcima koji su vezani uz svaki od spomenutih statusa.

47 European Commission, *The EU Rights of Victims of Trafficking in Human Beings*, 2013.

48 United Nations Office on Drugs and Crime, *Toolkit to Combat Trafficking in Persons, Principles of Victims Assistance, Tool 8.1*

*Obligation of States*, 2008.

49 *Protokol za identifikaciju, pomoć i zaštitu žrtava trgovanja ljudima, Ured za ljudska prava i prva nacionalnih manjina Vlade Republike Hrvatske (2017.)*.

## IV. Upućivanje na druge pružatelje usluga

Često će potrebe žrtve biti izvan kapaciteta i ovlaštenja vaše organizacije/ustanove. Suradnja i koordinacija s drugim pružateljima usluga neophodne su pri planiranju i provedbi pojedinih programa. Kada vidite da potrebe žrtava nadilaze vaše kapacitete, morate prepoznati lokalno dostupne usluge i pružatelje usluga kao potencijalne suradnike prilikom pružanja podrške žrtvi. Imajući to na umu, razmotrite ova pitanja:

- Koje su potrebe žrtava koje vaša organizacija ne može ispuniti?
- Koja organizacija/ustanova pruža ovu vrstu usluge?
- Kako mogu uspostaviti suradnju s relevantnim organizacijama/ustanovama?
- Postoje li određeni razlozi zašto ne bismo trebali surađivati s ovom ustanovom/organizacijom?

Važno je slijediti procedure koje postavlja organizacija za koju radite i zahtjeve pružatelja usluga na koje upućujete. Kad god je to moguće, organizirajte upućivanje žrtava drugoj organizaciji/pružatelju usluga unaprijed kao i način razmjene informacija. Obavijestite žrtvu o svojim planovima, procedurama i mogućim različitim ishodima. Prije prosljeđivanja podataka i/ili osobnih podataka drugim organizacijama/ustanovama, potrebno je imati informirani pristanak žrtve, i provjeriti razinu trenutnog angažmana pojedine organizacije.

**Preporuka je unaprijed identificirati te procijeniti sposobnosti i kapacitete nekih pružatelja usluga koji mogu sudjelovati u pružanju podrške žrtvi trgovanja ljudima, kao što su: službe koje pružaju smještaj i pravno savjetovanje, relevantne ustanove koje mogu pomoći glede pitanja provođenja zakona, konzularnih usluga i migracija, kako bi žrtva kontinuirano primala kvalitetnu podršku. Preporučljivo je unaprijed pripremiti listu kontakata pružatelja usluga.**

### Što treba znati o drugim pružateljima usluga

- Koju vrstu pomoći mogu pružiti?
- Postoje li ograničenja u pružanju usluga (npr. pravni status korisnika, načini plaćanja itd.)?
- Imaju li zakonsku obvezu prijavljivanja o zlostavljanju, o djeci bez pratnje, maloljetničkim trudnoćama itd.?
- Mogu li osigurati usluge prevođenja u slučaju potrebe?
- Imaju li propisanu proceduru o tome tko im sve i na koji način može uputiti korisnika?
- Koliko znaju o pravima žrtve i o postupcima odobrenja međunarodne zaštite itd.?

### Slučaj trgovanja ljudima u trećoj zemlji

Ako je osoba bila žrtva trgovanja ljudima u trećoj zemlji, u većini slučajeva nacionalno zakonodavstvo neće biti primjenjivo i bit će teže dobiti zaštitu. Međutim, to ne bi trebalo spriječiti pomagače da identificiraju i pruže podršku osobi.

Moguća rješenja izričito ovise o nacionalnim kontekstima i okolnostima. Svaki slučaj treba ispitati pojedinačno. Prikupite što više informacija o zemlji, mjestima, počiniteljima i uvjetima iskorištavanja. Pitajte žrtvu je li bila u kontaktu s drugom organizacijom tijekom svog boravka u zemlji u kojoj je bila iskorištavana. S ovim informacijama pokušajte se obratiti lokalnim organizacijama civilnog društva ili tijelima vlasti.

Ako je žrtva tražitelj međunarodne zaštite na koju bi se mogla primijeniti Dublinska procedura, činjenica da je osoba bila žrtva trgovanja ljudima u trećoj zemlji mogla bi biti dovoljna za obustavu postupka. Nemojte se ustručavati uputiti slučaj specijaliziranom pravnom savjetniku ili odvjetniku.

Kada saznate da je osoba nekada davno bila iskorištavana u stranoj zemlji, to ne bi trebalo spriječiti pomagače da pokušaju identificirati osobu i pružiti joj podršku, čak i ako osoba nema pravo pristupa pravima na temelju nacionalnog zakona ili pravo na uključivanje u Nacionalni referalni sustav (NRS).

## 6. Briga za djelatnike i volontere

Rad sa žrtvama trgovanja ljudima, koje mogu biti traumatizirane ili u teškoj životnoj situaciji, također može ostaviti posljedice na dobrobit pomagača. U nekim slučajevima, kada pomagač radi s osobama koje su doživjele traumatske događaje, pomagač može doživjeti simptome stresa, sindrom sagorijevanja, snažne emotivne reakcije, pa čak i neizravnu traumatizaciju. Razvijanjem vještina brige o sebi, preuzimanjem odgovornosti za vlastito zdravlje, uključivanjem u superviziju psihosocijalnog rada, moguće je skrbiti o mentalnom zdravlju pomagača.<sup>50</sup>

Profesionalni ili radni stres uzrokuje neravnotežu između zahtjeva posla i okoline, kao i mogućnosti, želja i očekivanja da bi se zadovoljili ti zahtjevi.<sup>51</sup> Kada radite s korisnicima, važno je prepoznati trenutak kada dnevno opterećenje stresa prelazi

uobičajenu granicu tolerancije na stres. Svjesnost o tome što otežava određenu situaciju i dovodi do stresa i/ili izgaranja omogućuje nam da spriječimo daljnje djelovanje profesionalnog stresa i izgaranja.

Uzroci stresa kod pomagača	
Individualne karakteristike pomagača	Organizacijski izvori stresa
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Nerealna očekivanja o poslu</li> <li>– Pretjerana identifikacija s radom i korisnicima</li> <li>– Potreba za potpunom kontrolom nad situacijom</li> <li>– Pretjerana posvećenost poslu</li> <li>– Idealiziranje pomaganja ljudima u potrebi</li> <li>– Odbijanje delegiranja posla</li> <li>– Pretjerana upornost u postizanju ciljeva</li> <li>– Loša raspodjela posla</li> <li>– Neadekvatno postavljanje prioriteta na poslu</li> <li>– Osjećaj profesionalne nekompetencije</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Fizički teški, iscrpljujući i opasni zadaci</li> <li>– Svakodnevni kontakt s korisnicima</li> <li>– Nedostatak vremena</li> <li>– Suočavanje s moralnim i etičkim dvojabama</li> <li>– Velika odgovornost</li> <li>– Loše definirana organizacijska struktura</li> <li>– Nejasna preraspodjela posla</li> <li>– Nedostatak stručnih treninga</li> <li>– Osjećaj frustracije zbog odluka nadređenih</li> <li>– Nedostatak supervizije</li> </ul>

Iako su reakcije na stres individualne, općenito se mogu manifestirati kroz ove četiri kategorije stresnih znakova:<sup>52</sup>

**Emotivni (naši osjećaji):** tuga, ljutnja, promjene raspoloženja, bezvoljnost, osjećaj krivnje, nemoć i panika;

**Kognitivni (naše misli i nastojanja da razumijemo):** velika samokritičnost, zaboravnost, ponavljajuće misli, poteškoće s koncentracijom;

**Tjelesni (reakcija našeg tijela):** znojenje ruku i dlanova, brzi otkucaji srca, crvenilo lica, drhtanje ruku, bol u različitim dijelovima tijela, nesanica ili prekomjerno spavanje;

**Ponašajni (naši postupci):** plakanje, agresivnost, nekontrolirani ispadi u ponašanju, povlačenje od drugih, prekomjerno konzumiranje alkohola, cigareta i kave.

50 Kraljević, R. i Lalić Novak, G., *Zaštita izbjeglica i ranjivih skupina migranata - priručnik za edukatore*. Zagreb: Hrvatski Crveni križ, 2014.  
51 Ajduković, M i Ajduković, D. (ur.), *Pomoć i samopomoć u skrbi za*

*mentalno zdravlje pomagača*. Zagreb: Društvo za psihološku pomoć, 1996.

52 Ajduković, D., Bakić, H i Ajduković, M., *Psihosocijalna podrška u kriznim situacijama velikih razmjera*. Zagreb: HCK, 2016.

## Sagorijevanje

Burn-out sindrom (sindrom sagorijevanja) jedna je od najtežih posljedica profesionalnog stresa. Uz neke individualne razlike, većina simptoma sagorijevanja je zajednička svim osobama.<sup>53</sup>

Najčešći simptomi sagorijevanja jesu: gubitak motivacije i posvećenosti poslu; osjećaj fizičke i emotivne iscrpljenosti; negativni osjećaji o sebi, poslu i organizaciji; bespomoćnost; krivnja, nedovoljnost; zanemarivanje radnih obveza, kašnjenje; ravnodušnost prema korisnicima; povlačenje iz društvenih odnosa; česti sukobi i agresivni ispadi; razdražljivost i niska razina tolerancije na frustraciju; netolerancija i sumnjičavost; gubitak suosjećanja prema korisnicima; gubitak koncentracije; depresija; preosjetljivost na podražaje; gubitak samopouzdanja i samopoštovanja; cinizam; fizički simptomi kao što su glavobolja, problemi s disanjem, nesаница, promjena apetita, mučnina itd.

Iako je sagorijevanje povezano s poslom, njegova prisutnost jasno se očituje i izvan radnog okruženja. Tijekom kasnijih faza, karakteristike sindroma sagorijevanja postaju vidljive i na radnome mjestu i kod kuće.

**Posredna traumatizacija pomagača** uključuje psihičke posljedice rada s korisnicima koji su preživjeli traumatski događaj ili nasilje. Pomagači mogu imati iste simptome i poteškoće koje korisnici imaju i najčešći jesu: prisilne misli, noćne more, tuga i depresija, razdražljivost, osjećaj bespomoćnosti, kronični umor, probavni poremećaji, povećana osjetljivost na nezgode i infekcije, povećana zloropotreba alkohola i sedativa.<sup>54</sup> Posljedice posredne traumatizacije prisutne su i u privatnome i profesionalnom životu.

Dobrobit pomagača je odgovornost i pojedinca i organizacije, ali svaki od njih ima različite odgovornosti.

## Organizacijska podrška

Uvriježeno je mišljenje da su izloženost traumi ili ekstremnim okolnostima najčešće uzroci stresa kod pomagača. Zapravo, radni uvjeti i organizacijski problemi predstavljaju najčešće uzroke stresa s kojima se pomagači suočavaju.<sup>55</sup>

Kako bi se pružila podrška djelatnicima i volonterima koji pružaju podršku žrtvama trgovanja ljudima potrebno je imati uspostavljen sustav podrške. Glavne aktivnosti trebaju uključivati:

- Edukaciju zaposlenika i volontera na temu trgovanja ljudima, psihosocijalne podrške i brige o sebi
- Dostupnu potporu tijekom pružanja podrške žrtvama
- Supervizijske sastanke i sastanke podrške

Ako su pomagači pod stresom, manje je vjerojatno da će pružiti kvalitetnu uslugu korisnicima. Vrlo je važno promatrati vlastite znakove stresa, a posebice rane upozoravajuće znakove i reagirati na vrijeme kako bismo smanjili njihove učinke. Jednako je važno prepoznati kada su naše kolege pod stresom kako bismo ih bolje razumjeli, reagirali u skladu sa situacijom i komunicirali s njima na podržavajući način. Jedna od najkorisnijih metoda suočavanja sa stresom u radnome mjestu je sudjelovanje na supervizijskim sastancima. U sigurnom okruženju pomagači mogu podijeliti probleme s kojima se suočavaju u radu koji se tiču poteškoća u odnosu s korisnicima, profesionalnih kompetencija, uvjeta na radnome mjestu, svojih stavova, osjećaja i vrijednosti koje nastaju tijekom rada s korisnicima, odnosima s kolegama i sl. Uz potporu supervizora i povratnu informaciju drugih sudionika supervizije pomagač može raditi na prioritetnim poteškoćama kako bi se unaprijedio rad s korisnicima unutar organizacije.

53 Admira, *Prevention of Professional Burn-out with Care Workers: Self-Care and Organizational Care*, 2005.

54 Kraljević, R., *Psiho-socijalna pomoć migrantima – priručnik za stručnjake i pomagače*. Zagreb: Hrvatski Crveni križ, 2010.

55 International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies Reference Centre for Psychosocial Support, *Caring for Volunteers – Training manual*, 2015.

### Smanjivanje stresa na organizacijskoj razini:

- Stvoriti osjećaj pripadnosti, povjerenja i međusobne podrške
- Poduzeti korake u slučaju sukoba među kolegama
- Dati dovoljno podataka o zadacima
- Jasni zadaci i pravila
- Osigurati odgovarajuće radne uvjete, pravednu raspodjelu posla i uzimati dnevni odmor
- Smanjiti izvore stresa (buka, pretrpanost, nemogućnost kretanja)
- Izraziti priznanja i zahvalnost

### Briga o sebi

Kako bi pružili profesionalnu i kvalitetnu podršku žrtvama, pomagači trebaju voditi brigu o svome mentalnom zdravlju, educirati se i kontinuirano raditi na poboljšavanju svojih vještina nošenja sa stresom i vještina samopomoći.

Vrlo je teško izbjeći izloženost dnevnim uzrocima stresa na poslu pa je važno pronaći najučinkovitije načine nošenja sa stresom ili načine njihova sprječavanja ili ublažavanja.

**Stresne situacije uzrokuju neugodne reakcije. Kada osoba doživi stresnu situaciju, pokušat će se nositi s njom na različite načine. Nema univerzalnih pozitivnih načina nošenja sa stresom. Morate identificirati vlastite, individualne strategije suočavanja koje će vam biti najučinkovitije i pomoći vam da ostanete zdravi.**

Neke od uspješnih/pozitivnih strategija nošenja sa stresom:

- postavljanje profesionalnih granica
- poboljšavanje profesionalnih vještina
- strukturiranje vremena
- delegiranje odgovornosti
- naučiti postavljati prioritete
- naučiti kako reći „ne“
- izbjegavanje pretjerane identifikacije s korisnicima
- naučiti kako se opustiti (sport, hobi, tehnike opuštanja)
- traženje podrške od kolega
- sudjelovanje na supervizijskim sastancima.

### Ako primijetite sljedeće znakove, obratite se svom nadređenom/voditelju tima/supervizoru:

- Priča žrtve je preplavljujuća i teško se nosite s time
- Ne znate kako odgovoriti/reagirati (verbalno i neverbalno) na priču osobe koja je preživjela iskustvo trgovanja ljudima
- Nakon zatvaranja slučaja imate osjećaj krivnje i bespomoćnosti
- Imate poteškoće sa spavanjem



# **PRILOG 1 - Razvoj pravnih okvira u vezi s trgovanjem ljudima**

Ovo potpoglavlje bavi se međunarodnim, EU i hrvatskim zakonima koji daju različite alate za rješavanje problematike trgovanja ljudima. Oni utvrđuju snažne odredbe o zaštiti, pomoći i podršci žrtvama, ali i sprječavanju i progonu zločina.

Međunarodni naponi, reakcije i aktivnosti borbe protiv trgovanja ljudima počeli su se intenzivirati oko 2000. godine donošenjem UN-ovog Palermo Protokola, nakon čega slijedi Konvencija Vijeća Europe i Direktiva EU (pogledajte dolje). Ovi međunarodni naponi posljedično su doveli do promjena u nacionalnim zakonodavstvima država članica EU, razvoja nacionalnih politika za borbu protiv trgovanja ljudima i referalnih sustava (a ne u formalnom smislu u svakoj državi) i snažnim uključivanjem civilnog društva kako bi se poboljšala zaštita i podrška žrtvama.

## **Međunarodni okvir**

**2000.**

### **Borba protiv trgovanja ljudima**

Konvencija UN-a protiv transnacionalnog organiziranoga kriminala i Protokol o tome: Protokol o sprečavanju, suzbijanju i kažnjavanju trgovanja ljudima, posebno žena i djece te Protokol protiv krijumčarenja migranata po zemlji, moru i zraku.

**2000.**

### **Reagiranje na iskorištavanje djece**

Konvencija o pravima djeteta i Fakultativni protokol o prodaji djece, dječjoj prostituciji i dječjoj pornografiji.

**2014.**

### **Borba protiv svih oblika prisilnog rada**

Protokol Međunarodne organizacije rada na Konvenciju o prisilnom radu.

## **Europski okvir**

**2005. (stupa na snagu 2008.)**

### **Perspektiva ljudskih prava i fokus na zaštitu žrtava**

Konvencija Vijeća Europe o djelovanju protiv trgovanja ljudima (Konvencija iz Varšave).

**2007.**

### **Zaštita djece od seksualnog iskorištavanja**

Konvencija Vijeća Europe o zaštiti djece od seksualnog iskorištavanja i seksualnog zlostavljanja.

**2011.**

### **Kažnjavanje trgovanja ljudima u europskim zemljama**

Direktiva 2011/36/EU Europskog parlamenta i Vijeća o sprečavanju i suzbijanju trgovanja ljudima i zaštiti žrtava te zamjeni Okvirne odluke Vijeća 2002/629/JHA.

## **Hrvatski okvir**

**Temeljem potpisanih međunarodnih dokumenata, Republika Hrvatska preuzela je odgovornost implementacije njihovih odredaba u nacionalno zakonodavstvo tako da su odredbe ugrađene u slijedeće zakone i nacionalne dokumente:**

Kazneni zakon, Zakon o kaznenom postupku, Prekršajni zakon, Zakon o Uredu za suzbijanje korupcije i organiziranog kriminaliteta, Zakon o sudovima za mladež, Zakon o odgovornosti pravnih osoba za kaznena djela, Zakon o zaštiti svjedoka, Zakon o strancima, Zakon o međunarodnoj i privremenoj zaštiti, Zakon o besplatnoj pravnoj pomoći, Zakon o pravosudnoj suradnji u kaznenim stvarima s državama članicama Europske unije, Zakon o nadzoru državne granice, Zakon o novčanoj naknadi žrtvama kaznenih djela, Zakon o socijalnoj skrbi, Zakon o međunarodnoj pravnoj pomoći u kaznenim stvarima, Zakon o obveznom zdravstvenom osiguranju, Obiteljski zakon, Protokol za identifikaciju, pomoć i zaštitu žrtava trgovanja ljudima, Protokol o postupanju pri dobrovoljnom i sigurnom povratku žrtava trgovanja ljudima, Protokol o integraciji/reintegraciji žrtava trgovanja ljudima, Strategije i operativni planovi, Nacionalne planove za suzbijanje trgovanja ljudima i druge.

Kazneni zakon Republike Hrvatske u Glavi 9 – kaznena djela protiv čovječnosti i ljudskog dostojanstva, konkretno opisuje tri kaznena djela koja se odnose na trgovanje ljudima, te tako razlikuje: kazneno djelo „Trgovanje ljudima“ opisano u čl. 106., kazneno djelo „Ropstvo“ opisano u članku 105. i kazneno djelo „Trgovanje dijelovima ljudskog tijela i ljudskim zamecima“ opisano u čl. 107.



## **PRILOG 2 - Čimbenici koji povećavaju ranjivost migranata na trgovanje ljudima**

Čimbenici **poticanja** su oni koji pojedinca prisiljavaju ili zbog kojih želi napustiti zemlju, dok su čimbenici **privlačenja** njihova suprotnost i odnose na uvjete u nekoj zemlji koji su pojedincu poticaj za dolazak zbog npr. više razine ekonomskoga ili sigurnosnog potencijala. Počinitelji trgovanja ljudima koriste ove čimbenike kako bi vrbovali svoje žrtve, uz obećanja o boljem životu i većim mogućnostima.

Klasifikacija zemlje	Čimbenici poticanja	Čimbenici privlačenja
U svojim matičnim zemljama (zemlja podrijetla)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Društvene i kulturalne prakse</li> <li>- Rodna diskriminacija i spolno nasilje<sup>56</sup></li> <li>- Nestabilnost i politički nemiri</li> <li>- Zlostavljanje i nasilje</li> <li>- Nedostatak zaposlenja, pristup obrazovanju</li> <li>- Korupcija</li> <li>- Slaba infrastruktura</li> <li>- Nedostatak sloboda</li> <li>- Trauma</li> <li>- Siromaštvo</li> <li>- Dugovi</li> <li>- Poremećaji u obitelji</li> <li>- Klimatski uvjeti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bolje zapošljavanje ili obrazovne mogućnosti</li> <li>- Povezivanje s obitelji</li> <li>- Bolji klimatski uvjeti u drugim regijama</li> <li>- Manji utjecaj nemira/rata</li> </ul>
U tranzitu	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Razdvojenost obitelji</li> <li>- Nedostatak medicinske i psihosocijalne podrške</li> <li>- Životni uvjeti</li> <li>- Strah od vlasti i pritvaranja</li> <li>- Nedostatak pravnih kanala za migracije; korištenje usluga krijumčara</li> <li>- Neprijateljsko okruženje</li> <li>- Jezična barijera</li> <li>- Nedostatak novca</li> <li>- Vrijeme provedeno u tranzitu bez resursa</li> <li>- Nedostatno zakonodavstvo i slaba provedba zakona protiv trgovanja ljudima</li> <li>- Nedostatak informacija o trgovanju ljudima</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kratkoročne mogućnosti zapošljavanja kao što su sezonska radna mjesta</li> <li>- Nedostatak viza za ulazak</li> <li>- Niski troškovi života</li> <li>- Socijalna sigurnost</li> <li>- Prijatelji i obitelj</li> <li>- Zajednički jezik i kultura</li> <li>- Povijesne veze između zemalja</li> </ul>
U zemlji odredišta	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rodna nejednakost</li> <li>- Nedostatak znanja o pravima (za rad, za primanje pomoći/socijalne zaštite)</li> <li>- Jezična barijera</li> <li>- Diskriminacija i socijalna isključenost</li> <li>- Neodgovarajući i loši životni uvjeti, prenapučeni centri</li> <li>- Ponižavajući tretman</li> <li>- Ograničen pristup zdravstvenim, socijalnim i pravnim uslugama</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Potražnja za jeftinim radom raznih vrsta</li> <li>- Obiteljske veze i zajednice dijaspora</li> <li>- Dostupne bolje usluge</li> <li>- Politička i vjerska sloboda</li> <li>- Perspektiva stabilnijeg gospodarskoga i političkog okruženja</li> </ul>

\* Budući da su gotovo sve zemlje u svijetu zahvaćene problematikom trgovanja ljudima, čimbenici rizika/uzroci rizika u ovoj klasifikaciji zemalja/regija često imaju učinke koji se preklapaju.

<sup>56</sup> Rodna diskriminacija i spolno nasilje – kada je funkcioniranje zajednice ozbiljno narušeno, često se javlja brza promjena u kodeksu spolova. Migranti se suočavaju s iznimno visokim razinama spolnog nasilja u svim fazama migracijskog iskustva. Ljudi su ponekad prisiljeni razmjenjivati spolne usluge za sredstva preživljavanja za sebe i svoje obitelji.



# Rječnik

**Dijete/Maloljetnik** je svaka osoba mlađa od 18 godina, osim ako se prema zakonu primjenjivom za djecu punoljetnost ostvaruje ranije.

**Dijete bez pratnje** državljanin treće zemlje ili osoba bez državljanstva mlađa od osamnaest godina, koja je ušla u Republiku Hrvatsku bez pratnje odrasle osobe odgovorne za njega u smislu roditeljske skrbi sukladno zakonodavstvu Republike Hrvatske, sve dok se ne stavi pod skrb takve osobe, a uključuje i djecu koja su ostala bez pratnje nakon što su ušla u Republiku Hrvatsku

**Djeca odvojena od roditelja** su djeca odvojena od oba roditelja ili od prijašnje pravne ili uobičajene primarne skrbi, ali ne nužno od drugih rođaka. To može uključivati djecu u pratnji drugih odraslih članova obitelji.

**Dužničko ropstvo** odnosi se na sustav u kojem se osoba drži u odnosu u kojem joj je nemoguće otplatiti stvarne ili izmišljene dugove.<sup>57</sup>

**Iskorištavanje i zlostavljanje** nastaju kada se moć zloupotrijebi na štetu onih osoba koje ne mogu pregovarati ili donositi odluke na jednakoj osnovi. Iskorištavanje i zlostavljanje mogu biti u obliku tjelesne i psihološke sile ili drugih sredstava prisile (prijetnje, prijevare ili iznuđivanja) s ciljem stjecanja seksualnih ili drugih pogodnosti u zamjenu za usluge.<sup>58</sup>

**Izbjeglica** jest osoba koja je bila prisiljena napustiti svoju zemlju zbog osnovanog straha od proganjanja. Izbjeglance mogu biti proganjane u zemlji podrijetla zbog različitih razloga uključujući rasu, vjeru, nacionalnost, pripadnost određenoj društvenoj grupi ili političko mišljenje. Formalno, Konvencija o statusu izbjeglica iz 1951. godine definira izbjeglicu kao „osobu koja je zbog osnovanog straha od proganjanja zbog rase, vjere, nacionalnosti, pripadnosti određenoj društvenoj skupini ili političkom mišljenju, te se nalazi izvan zemlje podrijetla i ne može ili se zbog takvog straha, ne želi, staviti pod zaštitu svoje zemlje“.

**Nacionalni referalni sustav (NRS)** definira se kao kooperativni okvir kroz koji državne institucije ispunjavaju svoje obveze u zaštiti i promicanju ljudskih prava žrtava trgovanja ljudima, koordinirajući svoje napore u strateškom partnerstvu s civilnim društvom.<sup>59</sup>

**Nasilje** je sredstvo kontrole i ugnjetavanja koje može uključivati emotivnu, društvenu ili ekonomsku silu, prisilu ili pritisak, kao i fizičku štetu. Može biti otvoreno, u obliku fizičkog napada ili prijetnje nekome s oružjem; ono također može biti tajno, u obliku zastrašivanja, prijetnji, progona, obmane ili drugih oblika psihološkog ili društvenog pritiska.

**Neregistrirani migranti ili migranti bez reguliranog boravka** (nije općeprihvaćena zakonska definicija) su osobe koje kao rezultat ulaska u državu bez važeće putovnice ili putnih isprava, s isteklim rokom valjanosti vize, odbijenim zahtjevom za međunarodnom zaštitom ili iz drugih razloga, nemaju pravni status u tranzicijskoj zemlji ili pak zemlji odredišta.

57 United Nations, *Supplementary Convention on the Abolition of Slavery, the Slave Trade, and Institutions and Practices Similar to Slavery*, Treaty Series, vol. 266, No. 3822, 7 September 1956.

58 United Nations Office on Drugs and Crime, *Model Law against*

*Trafficking in Persons*, (op. cit. note 5), p. 12.

59 OSCE, Office for Democratic Institutions and Human Rights, *National Referral Mechanisms: Joining Efforts to Protect the Rights of Trafficked Persons, A Practical Handbook*, Warsaw, 2004.



**Migrant** je osoba koja napušta zemlju podrijetla ili bježi iz svog stalnog boravišta kako bi otišla na nova mjesta – obično u inozemstvo – tražiti mogućnosti ili sigurnije i bolje izgleda za život. Migracija može biti dobrovoljna ili nedobrovoljna, ali obično uključuje kombinaciju izbora i ograničenja.

**Mješovita migracija** je izraz koji se odnosi na složena kretanja stanovništva sastavljena od ljudi koji imaju različite razloge za kretanje i različite potrebe, uključujući krijumčarene migrante, djecu bez pratnje, izbjeglice i tražitelje međunarodne zaštite, žrtve trgovanja ljudima i ostale migrante.

**Potencijalna žrtva** je osoba kod koje su vidljivi jaki indikatori da jest ili je bila u situaciji povezanoj s trgovanjem ljudima, a koja nije službeno identificirana od strane nadležnih tijela. U okviru ovog dokumenta, ovaj izraz može se odnositi na različite slučajeve s obzirom na to da bi pomagači mogli susresti potencijalne žrtve u različitim fazama procesa trgovanja ljudima:

- prije početka iskorištavanja (primjerice, osoba je vrbovana ili prevezena, ili je pretrpjela zlostavljanje koje može značiti element svrhe korišten za pripremu situacije iskorištavanja, no osoba još nije bila iskorištavana)
- tijekom faze iskorištavanja
- nakon završetka iskorištavanja (primjerice, iskorištavanje se dogodilo u nekoj drugoj državi i žrtva je uspjela pobjeći od trgovaca ljudima)

U nekim slučajevima potencijalna žrtva trgovanja ljudima može pokazivati znakove da je bila iskorištavana, no kasnija procjena ukazuje na to da ta specifična situacija ne spada pod službenu definiciju trgovanja ljudima.

**Prijevara** podrazumijeva obmanjivanje osobe riječima ili djelima o prirodi posla ili usluga koje bi trebala pružati (primjerice, obećanje o legalnom radu), uvjetima posla, opsegu u kojem će osoba biti slobodna napustiti mjesto stanovanja ili drugim okolnostima koje uključuju iskorištavanje osobe.

**Prisila** je prisiljavanje ili pokušaj da se prisili drugu osobu na ponašanje protiv svoje volje, primjenom prijetnji, verbalnog inzistiranja, manipulacije, obmane, kulturnih očekivanja ili ekonomskom moći.

**Razdvojena djeca** jesu djeca odvojena od obaju roditelja ili od prijašnje pravne ili uobičajene primarne skrbi, ali ne nužno od drugih rođaka. To može uključivati djecu u pratnji drugih odraslih članova obitelji odraslih.

**Suglasnost** je kad osoba donosi informirani izbor kako bi se slobodno i dobrovoljno slagali da nešto učini. Izraz protiv svoje volje koristi se za označavanje odsutnosti informiranog pristanka. Ne postoji pristanak kada se postigne suglasnost uporabom prijetnji, sile ili drugih oblika prisile, otmice, prijevare, obmane ili pogrešnog predstavljanja. U slučaju djece, suglasnost na trgovanje ljudima ili spolne radnje nisu relevantne.

**Tražitelj međunarodne zaštite** je državljanin treće zemlje ili osoba bez državljanstva koja izrazi namjeru za podnošenje zahtjeva za međunarodnu zaštitu do izvršnosti odluke o zahtjevu. Ako zahtjev bude odobren, osoba postaje azilant (ili izbjeglica u smislu Konvencije o statusu izbjeglica iz 1951. godine) ili stranac pod supsidijarnom zaštitom.

**Žrtva** je osoba koja je proživjela iskustvo trgovanja ljudima.

# **LITERATURA**

## **Publikacije**

Admira (2005). Prevention of Professional Burn-out with Care Workers: Self-Care and Organizational Care

Clawson, H. J. i Dutch, N. (2008) Addressing the Needs of Victims of Human Trafficking: Challenges, Barriers and Promising Practices, United States Department of Health and Human Services, Office of the Assistant Secretary for Planning and Evaluation

European Commission (2013) Guidelines for the Identification of Victims of Trafficking in Human Beings, especially for Consular Services and Border Guards

European Commission (2013) The EU Rights of Victims of Trafficking in Human Beings

International Centre for Migration Policy Development (2018), Trafficking Along Migration Routes to Europe: Bridging the Gap between Migration, Asylum and Anti-Trafficking

International Organization for Migration (2017), Migrant Vulnerability to Human Trafficking and Exploitation: Evidence from the Central and Eastern Mediterranean Migration Routes

International Organization for Migration (2017), Migration Flows to Europe – Quarterly Overview

International Organization for Migration (2015) Addressing Human Trafficking and Exploitation in Times of Crisis. Evidence and Recommendations for Further Action to Protect Vulnerable and Mobile Populations

National Human Trafficking Resource Center (2016) Identifying victims of Human Trafficking: What to Look for in a Healthcare Setting

Organization for Security and Cooperation in Europe (2011), Trafficking in Human Beings: Identification of Potential and Presumed Victims. A Community Policing Approach

OSCE Office for Democratic Institutions and Human Rights, National Referral Mechanisms: Joining Efforts to Protect the Rights of Trafficked Persons, A Practical Handbook, Warsaw, 2004, pp. 15-16.

United Nations High Commissioner for Refugees, United Nations Children's Fund and International Office for Migration (2017) Refugee and Migrant in Europe, Accompanied, Unaccompanied and Separated, Mid-year Overview of Trends January - June

United Nations Office on Drugs and Crime (2008) An Introduction to Human Trafficking: Vulnerability, Impact and Action

United Nations Office on Drugs and Crime (2016) Global report on trafficking in persons

United Nations Office on Drugs and Crime, Model Law against Trafficking in Persons, (op. cit. note 5), p. 12.

United Nations Office of the High Commissioner for Human Rights (2016) Situation of Migrants in Transit

## **Praktični alati**

British Home Office (2016) National Referral Mechanism: guidance for child first responders

British Red Cross (2016) Anti-Trafficking Field Guide, PROTECT project

Euro TrafGulD (2013) Guidelines for the First-Level Identification of Victims of Trafficking in Europe, EU project 'Development of common guidelines and procedures on identification of Victims of human trafficking'

Euro TrafGulD (2013) Practical tool for first level identification of victims of human trafficking for forced begging and illicit activities

Euro TrafGulD (2013) Practical tool for first level identification of victims of human trafficking for labour exploitation

Immigrant Council of Ireland, TRACKS project training toolkit, 2018.

International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies Reference Centre for Psychosocial Support (2015) Sexual and gender based violence – Training guide.

International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies Reference Centre for Psychosocial Support (2015) Caring for Volunteers – Training manual

International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies (2018) Human Trafficking in the Context of Migration – How to reduce risks, recognise signs and respond safely - Trainer toolkit

International Organization for Migration.

Transnational referral mechanism Model (TACT), transnational action project tools, “Main indicators for the identification of victims of trafficking”

International Organization for Migration (2017) Training Manual on Psychosocial Assistance for Trafficked Persons

United Nations Office on Drugs and Crime (2008) Toolkit to Combat Trafficking in Persons

## Članci

Gaynor, T. (2015) UNHCR concerned at reports of sexual violence against refugee women and children, United Nations High Commissioner for Refugees

O’Leary, C. (2017) Sex Trafficking and the Refugee crisis: Exploiting the Vulnerable, Council on Foreign Relations

Pierce, S. (2014) The Vital Difference between Human Trafficking and Migrant Smuggling, Open Democracy

United Nations Children’s Fund – United States of America (2016) End Trafficking Campaign – If You Care About Trafficking, You Should Care About Refugees

## Internetske stranice i portali

European Commission – Together against trafficking in Human Beings website

United Nations Office on Drugs and Crime – Human Trafficking Knowledge Portal

United Nations High Commissioner for Refugees – Operational Portal on Mediterranean refugee situation

## Hrvatska literatura

Ajduković, D., Bakić, H i Ajduković, M. (2016). Psihosocijalna podrška u kriznim situacijama velikih razmjera. Zagreb: Hrvatski Crveni križ

Ajduković, M i Ajduković, D. (ur.) (1996). Pomoć i samopomoć u skrbi za mentalno zdravlje pomagača. Zagreb: Društvo za psihološku pomoć

Ajduković, M. (2012). Vještine interpersonalne komunikacije. U: Žižak, A., Vizek Vidović, V., Ajduković, M. (ur.) Interpersonalna komunikacija u profesionalnim kontekstu. University of Zagreb

Kraljević, R. (2010). Psihosocijalna pomoć migrantima – priručnik za stručnjake i pomagače. Zagreb: Hrvatski Crveni križ

Kraljević, R. i Lalić Novak, G. (2014). Zaštita izbjeglica i ranjivih skupina migranata - priručnik za edukatore. Zagreb: Hrvatski Crveni križ

Vlada Republike Hrvatske: Ured za ljudska prava i prava nacionalnih manjina (2017) Protokol za identifikaciju, pomoć i zaštitu žrtava trgovanja ljudima

Vlada Republike Hrvatske: Ured za ljudska prava i prava nacionalnih manjina (2017) Protokol o postupanju pri dobrovoljnom i sigurnom povratku žrtava trgovanja ljudima

Vlada Republike Hrvatske: Ured za ljudska prava i prava nacionalnih manjina (2014) Protokol o integraciji/reintegraciji žrtava trgovanja ljudima

## Francuska literatura

Association ALC, Dispositif national Ac.Sé (2014) Identifier, accueillir et accompagner les victimes de la traite des êtres humains – guide pratique

Forum Réfugiés Cosi, Projet TRACKS – Identification des besoins spécifiques des demandeurs d’asile victimes de traite, Boîte à Outils France, 2018.

France terre d’asile (2017) Identification et protection des victimes de la traite dans un contexte de migration de transit – expérience du projet d’aide aux victimes de la traite mené dans les camps du Nord-Pas-de-Calais.

Myria, Centre fédéral Migration (2017) Rapport annuel : traite et trafic des êtres humains en ligne



## **Bilješke**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**Bilješke**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## **Bilješke**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



