

Sara Marguč

Pravni fakultet Zagreb, Studijski centar socijalnog rada, Zagreb, Hrvatska  
sara.marguc@student.pravo.hr

Nino Žganec

Pravni fakultet Zagreb, Studijski centar socijalnog rada, Zagreb, Hrvatska

Prethodno priopćenje



# Važnost socijalnog rada i psihosocijalne pomoći u radu sa žrtvama trgovanja ljudima

## Sažetak

Trgovanje ljudima predstavlja transnacionalni fenomen, a kao kazneno djelo regulirano je hrvatskim zakonodavstvom. Također je regulirano europskim zakonodavnim okvirom. Posljedice su raznovrsne i obuhvaćaju gotovo svaki aspekt života žrtve. Posljedično, uspješno nošenje s posljedicama iziskuje sveobuhvatnu pomoć i zaštitu koja se ostvaruje kroz suradnju različitih stručnjaka. Žrtva ima pravo na primanje pomoći i zaštite što u praksi ponekad otežava činjenica da žrtva trgovanja ljudima nije prepoznata kao takva. Sveobuhvatna pomoć i zaštita koja se osigurava žrtvama kroz suradnju državnih institucija, organizacija civilnog društva i na druge načine treba biti planirana i ciljana, a stručnjaci koji sudjeluju u pružanju pomoći dobro upoznati kako s fenomenom trgovanja ljudima tako i s metodama stručnog rada usmjerenih ovoj često veoma specifičnoj i osjetljivoj populaciji. U radu je stavljen naglasak na psihosocijalnu pomoć te je osobito istaknuta uloga profesije socijalnog rada u pružanju pomoći žrtvama trgovanja ljudima.

**Ključne riječi:** trgovanje ljudima, socijalni rad, psihosocijalna pomoć

# *The Importance of Social Work and Psychosocial Assistance in Working with Victims of Human Trafficking*

## *Summary*

*Human trafficking as transnational phenomenon is recognized as a felony in Croatian legislation. It is also regulated by the European legislation. The consequences are various and cover every aspect of a person. Consequently, successful coping with the consequences requires comprehensive assistance and protection, which is achieved through the cooperation of various experts. The victim will receive assistance and protection only when, at the sole beginning, is identified as a victim of human trafficking. Comprehensive assistance and protection provided through the cooperation of state institutions, non-profit organizations, social welfare centres and so on should be planned and targeted and professionals who participate in providing of assistance should be well informed as with the phenomenon of human trafficking as well with the professional methods which are appropriate for working with this often very specific population. The paper emphasizes psychosocial assistance where the role of social work profession is especially prominent.*

*Key words: human trafficking, social work, psychosocial assistance*

## Uvod

Fenomen trgovanja ljudima predstavlja moderni oblik ropstva i spada među neke od najbeskrupuloznijih kaznenih djela današnjice. Žrtvi trgovanja ljudima oduzima se sloboda, dostojanstvo, nad njom se vrši psihičko i fizičko nasilje te joj se oduzimaju temeljna ljudska prava. Osoba se svodi na objekt, izvor zarade i gubi važne attribute ljudskog bića. Prema Međunarodnoj organizaciji rada (2014) ukupna je godišnja dobit za trgovce ljudima u 2014. godini iznosila otprilike 150 milijardi dolara. Uz enormnu zaradu veže se i izrazito mala vjerojatnost otkrivanja i kaznenog procesuiranja počinitelja ovog kaznenog djela. Tome u prilog ide činjenica da su počinitelji organizirani u velike kriminalne skupine koje nerijetko surađuju s državnim i političkim službenicima. Fenomen trgovanja ljudima zbog svoje rasprostranjenosti nije problem tek nekolicine država već je ono bez sumnje izazov cjelokupnoj međunarodnoj zajednici. Poseban problem u tome predstavlja činjenica da žrtve trgovanja ljudima često nisu identificirane kao takve već ih se kazneno goni za kaznena djela koja su počinila pod prisilom strahujući za vlastiti život. U takvim slučajevima žrtva ne ostvaruje svoje pravo na zaštitu i pomoć koja joj pripada činjenicom da se zapravo radi žrtvi trgovanja ljudima.

Trgovanje ljudima se realizira na više načina, proces dolaska do žrtve je raznolik, a žrtve se prisiljava na različite aktivnosti. Tako se primjerice žene i mlade djevojke najčešće prisiljava na prostituciju, odnosno pružanje seksualnih usluga. Muškarce će se najčešće prisiljavati na teške fizičke poslove. Do žrtava trgovanja ljudima dolazi se također na različite načine. Zajedničko obilježje gotovo svih slučajeva povezanih s trgovanjem ljudima jest novac do kojeg kriminalne skupine dolaze tako da na najgrublji način krše temeljna ljudska prava žrtava.

Velika većina žrtava suočava se s različitim traumama, a proces pomoći treba prilagoditi specifičnim okolnostima, potrebama, kulturnim odrednicama žrtava i brojnim drugim obilježjima. Zbog toga je od iznimne važnosti da u procesu pružanja pomoći sudjeluje multidisciplinarni tim čije djelovanje proizlazi iz unaprijed postavljenog sustava borbe protiv trgovanja ljudima i pružanja zaštite i pomoći žrtvama. Socijalni rad i psihosocijalna pomoć u tome igraju veoma značajnu ulogu te se odgovornost države, a posljedično i odgovornost pojedinih profesija kao što su na primjer socijalni rad ili psihologija, javlja kao logična u uspostavi djelotvornog sustava zaštite i pomoći.

## Ciljevi rada

Budući da fenomen trgovanja ljudima predstavlja višedimenzionalnu i kompleksnu pojavu, da obuhvaća različita područja znanstvenog, stručnog i praktičnog interesa te da

su u njegovo sprječavanje i saniranje posljedica često uključeni pripadnici pomagačkih profesija ovim se radom želi ukazati na sljedeće aspekte:

- razmotriti fenomen trgovanja ljudima kroz neka njegova ključna obilježja,
- ukazati na mogućnosti pomoći žrtvama trgovanja ljudima ciljanim oblicima psihosocijalne pomoći s osobitim naglaskom na ulogu profesije socijalnog rada.

## O trgovanju ljudima

Na samom početku prikaza ovog fenomena važno je prikazati neke od njegovih temeljnih obilježja uključujući načine i vrste pojavljivanja. Prema članku 3 (a) iz Protokola za sprječavanje, suzbijanje i kažnjavanje krijumčarenja ljudima, posebice ženama i djecom (NN, 14/2002), trgovanje ljudima označava svako „vrbovanje, prijevoz, transfer, pružanje utočišta i prihvata osoba, pomoću prijetnje ili uporabe sile ili drugih oblika prinude, otmice, prijevare, zlorabe ovlasti ili položaja bespomoćnosti, davanje ili primanje plaćanja ili sredstava da bi se postigla privola osobe koja ima kontrolu nad drugom osobom, u svrhu izrabljivanja. Izrabljivanje minimalno uključuje iskorištavanje prostitucije ili drugih oblika seksualnog iskorištavanja, prisilni rad ili usluge, ropstvo ili odnose slične ropstvu, podčinjavanje ili odstranjivanje organa“.

Žrtve trgovanja ljudima u Republici Hrvatskoj su najčešće osobe ženskog spola, mlađe životne dobi iz jugoistočne Europe (Srbije, Bosne i Hercegovine, Moldavije, Ukrajine i Rumunjske) koje su podvrgnute seksualnoj eksploataciji. Ipak, identificirane žrtve trgovanja ljudima u Hrvatskoj obuhvaćaju i državljanke Republike Hrvatske (Veber, Košić, 2011). Neke odrednice trgovanja ljudima u Hrvatskoj su: međunarodni karakter počinjenja, spolno i fizičko nasilje, dugotrajnost te izrazito ranjiv položaj žrtve. Nedvojbeno se može zaključiti da se trgovanjem ljudima krše osnovna ljudska prava (Belušić, Doležal, Dvorski, Draganj, 2006). S obzirom na geografski položaj, Hrvatska je određeni broj godina imala ulogu tranzitne zemlje. Međutim, zadnjih je petnaestak godina Hrvatska sve češće zemlja odredišta (Doležal, 2007). Svakako, Hrvatska i dalje ostaje važan dio najčešćih tranzitnih pravaca, a to su Ukrajina – Srbija – Bosna i Hercegovina – Hrvatska; Moldavija – Srbija – Bosna i Hercegovina – Hrvatska; Srbija – Hrvatska; Bosna i Hercegovina – Hrvatska; Hrvatska – Slovenija – Austrija – Švicarska; Hrvatska – Slovenija – Italija – Francuska – Španjolska. Međutim, tranzicijski se pravci neprestano mijenjaju upravo u svrhu težeg otkrivanja počinitelja (Štulhofer, Raboteg Šarić, Marinović, 2002). Dakle, riječ je o transnacionalnom fenomenu koji je u porastu zbog izrazito velike dobiti bavljenja navedenim kaznenim djelom.

Postoje tri temeljna uzroka trgovanja ljudima na strani počinitelja (Doležal, 2007). Prvi se, naravno, odnosi na novac. Prema Ministarstvu unutarnjih poslova (2021), procjenjuje

se da je godišnja dobit od trgovanja ženama zbog seksualnog iskorištavanja viša od 12 milijardi američkih dolara. Drugi uzrok rasprostranjenosti ovog fenomena jest korupcija. Naime, prilikom promišljanja o počiniteljima trgovanja ljudima treba napomenuti da pojedini počinitelj skoro uvijek djeluje u sklopu visoko organiziranih kriminalnih organizacija. Takve organizacije se ne libe podmićivanja državnih službenika sa svrhom stvaranja zakonskih, političkih i drugih regulacijskih pogodnosti koje im idu u prilog. Treći se uzrok krije u ponudi i potražnji. Dok postoji potražnja za osobama od kojih će pojedinac dobiti seksualnu uslugu i slično, postojat će i ponuda kako bi se zadovoljila ta potražnja, a pritom i zaradilo (Doležal, 2007).

Kad je riječ o odgovorima na pitanje kako neka osoba postaje žrtvom trgovanja ljudima, također postoji više uzroka. No, svaka država se razlikuje po socijalnim, ekonomskim, kulturalnim i drugim čimbenicima koji uzrokuju ranjivost pojedinca što omogućava da se postane žrtvom. Te čimbenike možemo kategorizirati u takozvane „push“ i „pull“ faktore. Tako bi „push“ faktori obuhvaćali one karakteristike pojedinca, bolje rečeno okolnosti u kojima se nalazi osoba kao što su primjerice siromaštvo, nezaposlenost, nedostatak obrazovanja, prisutnost i izloženost različitim vrstama diskriminacije, nedovoljna socijalna podrška najugroženijim pripadnicima društva te pojave kao što su ratovi ili oružani sukobi unutar zemlje. Dakle, riječ je o faktorima koji će primjerice potaknuti osobu da prihvati ponuđeni posao bez previše razmišljanja o njegovom legitimitetu, nadajući se boljoj i ljepšoj budućnosti. S druge strane, „pull“ faktori se odnose na privlačnost migracije, odnosno odredišne zemlje, posla, koji definiraju društveni, politički, pravni i ekonomski kontekst. Neki primjeri „pull“ faktora su veća plaća, bolji standard života, mogućnost zapošljavanja, bolji uvjeti rada i slično (Stanojska, Petrevski, 2012).

Proces trgovanja ljudima se sastoji od tri faze: vrbovanje žrtve u zemlji podrijetla, transport žrtve do destinacijske države kroz tranzicijske zemlje, te naposljetku iskorištavanje žrtve u zemlji odredišta (Kovčo Vukadin, Jelenić, 2003). Trgovanje ljudima započinje već u zemlji podrijetla žrtve – vrbovanjem. Ono se provodi na tri načina: otmicom, potpunom prijevarom ili djelomičnom prijevarom. Otmica, koja je najrjeđi način dolaska do žrtve, odnosi se na nasilno odvođenje žrtve. Potpuna prijevara se realizira tako da se žrtvi obećava dobro plaćen posao ili školovanje u drugoj zemlji. Nažalost, uzevši u obzir djelovanje „push“ i „pull“ faktora žrtva lakovjerno nasjeda na ponuđeno te tek po dolasku u odredišnu zemlju shvaća da je prevarena (Kovčo Vukadin, Jelenić, 2003). S druge strane, kod djelomične prevare žrtve svjesno odabiru migriranje kako bi pružale seksualne usluge. Dakle, u ovom slučaju, žrtva je svjesna kojim poslom će se baviti, ali je prevarena u vidu uvjeta u kojima pruža uslugu. Osobe ulaze u prostituciju pod pretpostavkom kako će se time baviti kratkotrajno, primjerice dok ne otplate dug, te da će one postavljati uvjete pružanja usluge, određivati gdje će stanovati

i same raspolagati novcem i ono najvažnije da će same odlučiti kada će se prestati baviti prostitucijom (Kovčo Vukadin, Jelenić, 2003). Dakako da je stvarnost s kojom se susreću sasvim drugačija i da se niti jedna ili vrlo mali broj ovih pretpostavki zaista ostvare.

Sukladno prihvaćenoj definiciji trgovanja ljudima se sastoji od tri glavna elementa (kod djece samo dva) koji trebaju biti istovremeno prisutni kako bi se moglo reći da je riječ o kaznenom djelu trgovanja ljudima. Prvi element se odnosi na radnju (vrbovanje, prijevoz i slično). Drugi element se odnosi na sredstva (prisila, otmica, prijevara, prinuda, zloporaba ranjivosti žrtve i ostala). Treći element se odnosi na sam cilj a to je izrabljivanje s ciljem stjecanja dobiti (UNODC, 2020).

Uzevši u obzir kompleksnost ovog kaznenog djela, njegovu pojavnost na globalnoj razini te organiziranost i motiviranost kriminalnih skupina teško je sasvim pouzdano odgovoriti na pitanje koliko je žrtava trgovanja ljudima (Konačno, Jelinić, 2003). Odnosno, uz identificirane žrtve trgovanja ljudima, još je više onih žrtava trgovanja ljudima za koje se ne zna. Dakle, tamna brojka je znatno veća od statistike koju znamo (Matak, Vargek, 2012). No, prema nalazima navedenim u Svjetskom izvještaju o trgovanju ljudima iz 2020. godine ukupno su oko 50 tisuća ljudi bile žrtva trgovanja u ukupno 148 zemalja svijeta. Glavna odredišta za žrtve trgovanja ljudima su zemlje Europe, Srednjeg istoka, Sjeverna Amerika te neke zemlje Istočne Azije i Pacifika.

## Zaštita i pomoć žrtvama trgovanja ljudima

Žrtve trgovanja ljudima se suočavaju s nizom psihofizičkih problema uslijed proživljene traume. Dakle, od trenutka kad postanu žrtve trgovanja ljudima pa i nakon što uspiju pobjeći suočavaju se s nizom psihičkih i fizičkih problema, koje uključuje i pojavu PTSP-a. (Hopper i Gonzalez, 2018). Nažalost, uslijed teško narušene psihofizičke ravnoteže, nije realno očekivati da će se žrtva samoinicijativno informirati o svojim pravima kako bi ih ostvarila prava te dobila zaštitu koja joj pripada. Po mišljenju Contreras, Kallivayalil i Lewis Herman (2017) glavna stanja koja se javljaju kod žrtve kao posljedica proživljene traume su stid i manjak povjerenja prema ljudima, pa tako i prema stručnim djelatnicima.

Uzevši u obzir stanje u kojem se žrtve nalaze, te specifičnih potreba koje imaju, za očekivati je da pružanje pomoći i zaštite žrtvama iziskuje visoki stupanj kompetentnosti, educiranosti i strpljenja. Prema Protokolu za identifikaciju, pomoć i zaštitu žrtava trgovanja ljudima (dalje u tekstu: Protokol), u Hrvatskoj, u sudjelovanju pružanja sveobuhvatne stručne pomoći surađuju relevantne ustanove, organizacije civilnog društva i Hrvatski Crveni križ (Ured za ljudska prava i prava nacionalnih manjina Vlade Republike Hrvatske, 2012).

Navedeni je Protokol izrađen s ciljem „određivanja nositelja obveza i načina postupanja tijekom identifikacije i postupaka pružanja pomoći i zaštite žrtvama trgovanja ljudima“ (Ured za ljudska prava Vlade Republike Hrvatske, 2012.:1). Nadalje, Nacionalni referalni sustav kao temelj pružanja podrške, zaštite i formalne identifikacije žrtava trgovanja ljudima navodi korake koje poduzimaju nadležna tijela Nacionalnog referalnog sustava (Ured za ljudska prava i prava nacionalnih manjina Vlade Republike Hrvatske, 2019). Ukoliko je osoba identificirana kao žrtva trgovanja ljudima, nadležna tijela Nacionalnog referalnog sustava postupaju na sljedeći način: Prvi korak je taj da Ministarstvo unutarnjih poslova u suradnji s Hrvatskim Crvenim križem i organizacijama civilnog društva identificira žrtvu trgovanja ljudima. Ukoliko je žrtva maloljetna, u proces identifikacije će se uključiti i tijelo koje je nadležno za poslove socijalne skrbi. Sljedeći je korak obavještavanje nacionalnog koordinatora za suzbijanje trgovanja ljudima te se potom obavještavaju koordinatori mobilnih timova koji izlaze na teren, provode inicijalni razgovor te pružaju žrtvi temeljni oblik pomoći i zaštite ukoliko žrtva odluči prihvatiti pruženu zaštitu i pomoć (Ured za ljudska prava i prava nacionalnih manjina Vlade Republike Hrvatske, 2019).

Hrvatska ima osnovana četiri mobilna tima za pružanje prvih oblika pomoći i zaštite žrtava trgovanja ljudima (dalje u tekstu: mobilni tim), u Zagrebu, Rijeci, Splitu i Osijeku koji su nadležni za određene županije. Mobilni se tim sastoji od jednog predstavnika za socijalnu skrb, jednog predstavnika Hrvatskog Crvenog Križa i dva predstavnika organizacija civilnog društva, te su svi posebno educirani za rad sa žrtvama trgovanja ljudima (Latković, 2014).

Prije no što žrtva prihvati Program pomoći i zaštite, ima na raspolaganju šezdeset dana za odlučivanje želi li prihvatiti ponuđenu zaštitu i pomoć. Za vrijeme tog razdoblja žrtva može biti smještena u privatnom ili sigurnom smještaju u kojem će joj biti pružena sva potrebna pomoć i podrška (Ured za ljudska prava i prava nacionalnih manjina Vlade Republike Hrvatske, 2019). Program pomoći i zaštite je sveobuhvatan program koji se temelji na cjelovitoj procjeni potreba žrtava prilikom koje se uzimaju u obzir različiti čimbenici kao što su spol, dob i kulturna pozadina. Cjelovitu procjenu provodi voditelj organizacije koja vodi sklonište za žrtve, a procjena se provodi na temelju Upitnika za cjelovitu procjenu potreba (Ured za ljudska prava i prava nacionalnih manjina Vlade Republike Hrvatske, 2019). Svakako treba naglasiti da se psihosocijalne potrebe razlikuju od osobe do osobe. Na posljetku, program pomoći i zaštite „obuhvaća smještaj u nacionalnom skloništu za žrtve, zdravstvenu i psihosocijalnu zaštitu, usluge prevođenja i tumačenja, pravnu pomoć te druge potrebne oblike pomoći“ (Ured za ljudska prava i prava nacionalnih manjina Vlade Republike Hrvatske, 2019., 2).

Rad na psihičkom zdravlju žrtve, njezinoj reintegraciji u društvo i njezinoj sveopćoj dobrobiti dug je i kompleksan proces koji proizlazi iz traume i specifičnih potreba žrtve

(Zimmerman, Hossain i Watts, 2011). Međutim, ukoliko se žrtva želi reintegrirati u društvo, stvoriti novi produktivni život za sebe, mora razraditi traume koje su nastale uslijed zlostavljanja. U tome su joj ujedno od velike koristi socijalni radnici (U.S. Department of State, 2021). Kod žrtava trgovanja ljudima mogu se razviti depresija, ovisnosti, posttraumatski stresni poremećaj, anksioznost, suicidalne misli, hostilnost, manjak samopouzdanja i razni drugi psihički i socijalni poremećaji (Zimmerman, Hossain i Watts, 2011).

Temelj rada sa žrtvama trgovanja ljudima bi trebao biti baziran na empatičnom pristupu (Yakushko, 2009). Odnosno, stručni djelatnici koji s pozicije neosuđivanja, neutralnog stava, dosljedno ispunjavaju svoju ulogu i dana obećanja te prakticiraju vještine kao što je empatija, imaju veću mogućnost stvaranja sigurnog prostora za žrtvu da bez straha podijeli svoje iskustvo (Pearce, 2011) U tom smislu, pristup u radu sa žrtvama trgovanja ljudima treba biti striktno orijentiran na korisnika, dakle riječ je o pristupu u kojemu su tokom cijelog procesa na prvom mjestu potrebe žrtve (Hom & Woods, 2013). Takav pristup djeluje potvrdno na žrtvino iskustvo što utječe na njezin osjećaj ponovnog dobivanja kontrole nad svojim životom, potiče se povjerenje i sigurnost te se motivira korisnika da aktivno sudjeluje u procesu zacjeljivanja traumatskih rana (Kalergis, 2009).

Socijalni radnici mogu žrtvi pružiti značajnu pomoć osobito u procesu zacjeljivanja traumatskih rana. To se ponajprije odnosi na davanje glasa žrtvama i promicanje korisničke perspektive, što su neke od temeljnih vrijednosti socijalnog rada. Izuzetno je značajno isticati važnost davanja glasa marginaliziranim grupama prilikom zagovaranja, educiranja stručnih djelatnika i praktičnog dijela izobrazbe (Gentlewarrior, Martin-Jearld, Skok, i Sweetser, 2008). Stoga je za socijalne radnike također od iznimne važnosti završavanje dodatne edukacije, posebice edukacija koje se odnose na seksualne i interpersonalne traume, psihoterapije i slično (Yakushko, 2009).

U svrhu pružanja pomoći žrtvama trgovanja ljudima u Hrvatskoj uz tijela javne vlasti djeluje i dvadesetak organizacija civilnog društva koje se bave ovom problematikom u okviru svojih mogućnosti i kompetencija svojih članova. Ovdje ćemo spomenuti primjere djelovanja samo nekih od njih.

Centar za nestalu i zlostavljaju djecu, koji djeluje u Osijeku, pruža usluge smještaja djeci u kriznim situacijama a žrtve su trgovanja ljudima. U 2018. godini pružena je podrška jednoj maloljetnoj žrtvi kojoj je osigurana kontinuirana psihosocijalna pomoć, organizirano provođenje slobodnog vremena te je uključena u odgojno obrazovni sustav. U sklopu Centra za nestalu i zlostavljaju djecu primjenjuje se koordinirani timski pristup stručnih djelatnika iz sustava socijalne skrbi, odgoja i obrazovanja, zdravstva, pravosuđa i policije uz ostalo na izradi individualnog plana i programa pomoći i zaštite. Nadalje, tijekom 2018. godine, nadležni centri za socijalnu skrb u suradnji s regionalnim koordinatorom za žrtve trgovanja ljudima izradili su tri individualna plana za odrasle



osobe žrtve trgovanja ljudima koje su prihvatile program pomoći i četiri individualna plana za djecu koja su identificirana kao žrtve trgovanja ljudima (Ured za ljudska prava i prava manjina, 2020).

Centar za žene žrtve rata – ROSA osigurao je besplatnu pravnu pomoć za deset žrtava trgovanja ljudima. U tom je smislu ovaj Centar za žene žrtve rata sudjelovao u dobro poznatom slučaju S.M. protiv Republike Hrvatske. Navedeni je slučaj dobar primjer važnosti točne identifikacije žrtava trgovanja ljudima te posljedica s kojima se žrtve moraju suočavati ukoliko ih se ne identificira kao takve. S.M., žrtva trgovanja ljudima, prvotno nije bila identificirana kao žrtva trgovanja ljudima zbog površnog istraživanja službenika te je bila kazneno gonjena za kazneno djelo prostituiranja na koje je bila prisiljena. Međutim, S.M. je podnijela tužbu protiv Republike Hrvatske Europskom sudu za ljudska prava žaleći se da od hrvatskih institucija nije dobila zaštitu i pomoć koju je trebala dobiti kao žrtva trgovanja ljudima. Europski sud za ljudska prava je presudio u njezinu korist (Ured za ljudska prava i prava manjina, 2020).

Hrvatska odvjetnička komora nastavlja pružati besplatnu pravnu pomoć žrtvama trgovanja ljudima. Sukladno tome, vodi više Lista odvjetnika pa tako i Listu savjetnika za žrtve kaznenih djela, Listu opunomoćenika za djecu i maloljetnike žrtve kaznenih djela te Listu odvjetnika za besplatnu pravnu pomoć (Ured za ljudska prava i prava manjina, 2020).

Ministarstvo rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike je osiguralo prihvata u hitnim slučajevima za odrasle osobe žrtve trgovanja ljudima na regionalnoj razini, a adrese ustanova nisu javne. Također su osigurana sredstva za uspješan nastavak rada skloništa za djecu i odrasle žrtve trgovanja ljudima (Ured za ljudska prava i prava manjina, 2020).

U sedam županija djeluju Uredi za pružanje podrške žrtvama i svjedocima kojima je cilj pružanje pravne pomoći i podrške tijekom kaznenih postupaka kroz pružanje emocionalne podrške žrtvama/svjedocima prije, tijekom i nakon postupka, pružanje informacija o pravima i praktičnih informacija žrtvama, svjedocima i članovima njihovih obitelji, pružanje informacija o fazama kaznenog i prekršajnog postupka, osiguravanje žrtvama i svjedocima boravka u posebnoj prostoriji, osiguravanje pratnje žrtvama i svjedocima tijekom davanja iskaza i upućivanje na specijalizirane institucije ovisno o potrebama žrtava.

Naposljetku, centri za socijalnu skrb žrtvama omogućuju pomoć za podmirenje temeljnih životnih potreba. Kako navodi Šućur (2008., prema Urbanc i Ajduković, 2010), centri za socijalnu skrb su ona posljednja socijalnozaštitna mreža koja služi za zbrinjavanje najugroženijih građana, pa tako i žrtava trgovanja ljudima. Osim toga, prema Zakonu o socijalnoj skrbi (čl. 28., NN, 120/17) centri za socijalnu skrb također provode i koordiniraju aktivnosti kojima je za cilj sprječavanje trgovanja ljudima.

## Neke smjernice za poboljšanje pružanja zaštite i pomoći žrtvama trgovanja ljudima

Kad je riječ o poboljšanju sustava podrške žrtava trgovanja ljudima, Izvještaj o trgovini ljudima za 2020. godinu (U.S. Department of State, 2020) navodi da Vlada Republike Hrvatske ne zadovoljava minimalne uvjete za suzbijanje trgovine ljudima.

Posljedično, Hrvatska bi trebala pojačati provođenje istraga i procesuiranje osumnjičenih trgovaca ljudima. Shodno tome, sudski postupci koji traju godinama, bi također trebali postati ažurniji kako se ne bi javljali zastoji u procesuiranju kaznenih predmeta. Nadalje, Vlada Republike Hrvatske bi trebala osigurati državne odvjetnike specijalizirane za predmete trgovanja ljudima, iako postoje državni odvjetnici koji su prošli obuku i educiranje o ovoj tematici. Napori za unapređenje pravne zaštite žrtava bi se također trebali usmjeriti na poticanje žrtava na suradnju u istragama, posebice u slučajevima trgovanja ljudima radi seksualnog iskorištavanja ili u slučajevima u kojima su žrtve strani državljani. Zaključno, građanske parnice bi trebale biti jeftinije, kratkotrajnije i omogućiti žrtvama da svjedoče minimalan broj puta kako bi se smanjila učestalost retraumatizacije žrtve (U.S. Department of State, 2020).

U tom je smislu važna edukacija stručnih djelatnika, a posebice policijskih koji dolaze u kontakt s ovim kaznenim djelom i počiniteljem.

Kako bi se što adekvatnije i kvalitetnije pružala već postojeća pomoć i zaštita žrtvama trgovanja ljudima, potrebno je osigurati sredstva kako bi se u mobilne timove uključile druge organizacije civilnog društva, ali i kako bi se financijski rasteretile aktualne nevladine organizacije koje djeluju u ovom području. Također, jednodnevna obuka koju prolaze članovi mobilnog tima bi se trebala dodatno usmjeriti na usvajanje postupka identificiranja žrtava trgovanja ljudima (U.S. Department of State, 2020).

Kapaciteti razvijeni u Republici Hrvatskoj kako u smislu materijalnih i financijskih resursa tako i u smislu razvijenih kompetencija stručnjaka za pomoć i podršku žrtvama trgovanja ljudima još uvijek nedostatni. Na žalost još uvijek nisu otvoreni specifični programi na nizu obrazovnih institucija koje bi se ciljano usmjerilo na razvoj kompetencija za rad na ovom području, a javne službe, osobito u sferi sustava socijalne skrbi obično nemaju dovoljno pripremljenih stručnjaka niti razvijene procedure koje bi jamčile uspješan rad na ovom području.

## Socijalni rad i trgovanje ljudima

Fenomen trgovanja ljudima bez dvojbe predstavlja osobiti izazov za profesiju socijalnog rada. Socijalni rad kao disciplina i profesija utemeljena je na zaštiti i promociji ljudskih

prava te je pokazala tijekom svojeg dosadašnjeg razvoja kako posjeduje i znanja i kompetencije koje mogu odgovoriti tim izazovima.

S obzirom na različitost i složenost problema povezanih s trgovanjem ljudima od socijalnih se radnika traži visok stupanj razumijevanja i snalaženja u različitim situacijama. Shodno tome, socijalnim radnicima je potreban visoki stupanj svijesti i informiranosti o ovom fenomenu, potreba razvoja vlastite profesionalne kulture prepoznavanja i postupanja sukladno specifičnostima identiteta žrtava trgovanja ljudima. Postojanje takve svijesti važno je u borbi protiv trgovanja ljudima i pružanja pomoći i zaštite žrtvama upravo zbog činjenice kako se radi o nadnacionalnom karakteru tog fenomena. Socijalni radnici žrtvama trgovanja ljudima mogu uvelike pomoći primjenom uobičajenih metoda socijalnog rada s pojedincem, obitelji, grupom i zajednicom, ali i kroz brojne druge aktivnosti i postupke poput zagovaranja njihovih prava na različitim razinama društva, informiranja javnosti o ovom fenomenu, kreirajući svijest osobito kod mladih o neprihvatljivosti trgovanja ljudima i brojnim drugim kriminalnim pojavama. Osim toga, socijalni radnici posjeduju različite vještine poput savjetovanih, komunikacijskih, vještina procjenjivanja, planiranja intervencija, uključujući planiranje i provedbu socijalnih, pravnih pa i političkih akcija (Buljevac, Opačić, Podobnik, 2020). Time su značajno pripremljeni za pružanje različitih oblika i vrsta psihosocijalne pomoći uključujući i razvijanje ciljanih programa namijenjenih žrtvama trgovanja ljudima unutar javnog i civilnog sektora.

U direktnom radu sa žrtvom trgovanja ljudima, socijalni radnici imaju zadatak sastavljanja socijalne anamneze što znači da se detaljno upoznaju s osobom, njezinom prošlošću, trenutnim stanjem i potrebama. Kombinirajući znanja koja imaju o različitim zakonima, kao što je Zakon o socijalnoj skrbi, ostalim relevantnim institucionalnim okvirima, komunikacijske vještine te saznanja o potrebama i stanju žrtve, socijalni radnici koji su često na „prvoj liniji fronte“, imaju dovoljno znanja i kompetencija kako bi žrtva primila adekvatnu pomoć i zaštitu (Healy, 2012). Već prilikom sastavljanja socijalne anamneze, socijalni radnik može pružiti psihosocijalnu i emocionalnu podršku žrtvi, usmjeriti je i pratiti u njezinom daljnjem dobivanju pomoći i podrške te istovremeno provoditi zagovaračke aktivnosti i osnaživanje osobe za daljnji rast i razvoj (Kletečki Radović, 2008). Socijalni radnici posjeduju vještine vođenja grupnog rada i grupnih aktivnosti (Ajduković, 1997) što im omogućava povezivanje žrtve s ostalim žrtvama različitih kriminalnih radnji i dodatno jačanje osjećaja zaštićenosti i podrške. Kroz programiranje i vođenje grupnih susreta socijalni se radnik može detaljno upoznati sa stanjem žrtve i biti u mogućnosti planirati odgovarajuće procese pomoći. Žrtva, sudjelujući u grupnim radionicama ima višestruku korist: može dobiti podršku drugih osoba koje su također žrtve istog ili različitog kriminalnog djela, upoznavanje novih ljudi, ponovno uspostavljanje osjećaja sigurnosti i prihvaćenosti,

smanjivanje osjećaja stigmatiziranosti, razvijanje različitih životnih vještina i vještina nošenja s teškim osjećajima i proživljenom traumom, mogućnost stjecanja uvida, osobni rast i razvoj te sve što može doći iza toga. Nadalje, socijalni radnici svoje aktivnosti na planu prevencije i saniranja posljedica trgovanja ljudima mogu provoditi na razini zajednice. Procesi lokalnog socijalnog planiranja, organiziranja zajednice, izgradnje sustava lokalne podrške, senzibiliziranja članova zajednice za specifične potrebe žrtava trgovanja ljudima samo su neke od aktivnosti i metoda koje socijalnim radnicima stoje na raspolaganju (Žganec, 1995). Pri tome valja istaknuti kako se radom u zajednici može obuhvatiti veći broj osoba kojima je zajedničko to što su bile žrtve određenog kaznenog djela čime se postiže višestruka korist poput efikasnijeg trošenja često nedostajućih resursa te stvaranja atmosfere koja vodi prema stanju zajednice koja brine za svoje članove. Također, djelovanjem na razini lokalne zajednice, poticanjem volontiranja, organizacijom prigodnih manifestacija, humanitarnih akcija i slično te uključivanjem žrtava trgovanja ljudi u život zajednice može se značajno doprinijeti njihovoj dobrobiti i razvoju osjećaja pripadnosti. Socijalnim radnicima je za kvalitetan rad sa žrtvama trgovanja ljudima potrebno znanje o socijalnoj politici i socijalnim programima koji utječu na položaj žrtava u društvu te kvalitetu pružanja pomoći i zaštite. Time se omogućava da socijalni radnici dolaze pred donositelje odluka kao zagovornici ugrožene skupine kako bi kooperativno poboljšali njihov položaj u društvu.

Konačno, uzimajući u obzir sve navedene kao i potencijalno brojne druge vještine, kompetencije, znanje i vještine koje socijalni radnici posjeduju, valja istaknuti kako bi borba protiv trgovanja ljudima i pružanje pomoći i zaštite žrtvama bila uspješna, stručnjaci trebaju biti kvalitetno povezani i koordinirani u čemu socijalni radnici imaju potrebne kompetencije i mogu dati značajan doprinos. Prednost socijalnog radnika kao koordinatora različitih oblika podrške i pomoći žrtvama trgovanja ljudima je njegova posvećenost korisniku, potrebama korisnika i sveopća usmjerenost na djelovanje za njegovu dobrobit (Stone, Russell, & Patterson, 2004). Od socijalnih se radnika očekuje da svoje organizacijske aktivnosti temelje na jasno definiranim vrijednosnim postavkama, etičkom kodeksu, participativnom stilu vodstva i altruizmu (Rank and Hutchison, 2000). Kada je riječ o odabiru i selekciji stručnjaka koji će sudjelovati na poslovima vezanim uz trgovanje ljudima socijalni radnici svoju ulogu u tome mogu unaprijediti i znanjima iz područja upravljanja ljudskim potencijalima. Naime, među važnim vještinama koje socijalni radnici stječu tijekom svojeg obrazovanja su i one vezane uz vještine povezivanja pojedinaca u timove, motiviranja za rad, vođenje procesa cjeloživotnog obrazovanja te prepoznavanje i razvoj ljudskih potencijala (Žganec, Bičanić, 2008). Može se zaključiti kako sve navedene kompetencije, znanja, vještine i tehnike socijalni radnik može koristiti bilo u neposrednom radu sa žrtvom trgovanja ljudima bilo u indirektnim aktivnostima stvaranja okruženja koje će probleme vezane uz

fenomen trgovanja ljudima pokušati smanjiti na najmanju moguću mjeru, a negativne posljedice po žrtve učiniti što manje bolnim i lakše savladivim.

## Zaključak

Trgovanje ljudima kao transnacionalni fenomen postoji i u Hrvatskoj koja tijekom godina izgrađuje svoj nacionalni pristup suzbijanja ove kriminalne pojave, čime nastoji odgovoriti na nju. Osim toga, Hrvatska ima dužnost uskladiti nacionalni zakonodavni okvir s okvirom Europske unije i u ovom pogledu upravo zbog razloga globalnog karaktera ovog fenomena. Nadalje, s obzirom na pojavnost ovog fenomena i u Hrvatskoj, postoji potreba pružanja pomoći i zaštite žrtvama trgovanja ljudima. Posljedično, Hrvatska u intervalima donosi strategije koje imaju za cilj suzbijanje, te razradu planova i programa pružanja pomoći žrtvama trgovanja ljudima i adekvatno rješavanje problema trgovanja ljudima.

U pružanje psihosocijalne podrške žrtvama trgovanja ljudima uključeni su različiti dionici iz javnog i civilnog sektora i to u različite faze zaštite i pružanja pomoći. U pružanje podrške žrtvama trgovanja ljudima uključeni su i nacionalna skloništa i sigurne kuće u kojima se pruža sveobuhvatna podrška žrtvama. Centri za socijalnu skrb se uključuju prvenstveno onda kada je riječ o maloljetnim žrtvama, ali i u nekim drugim slučajevima.

Pružanje psihosocijalne pomoći identificiranim žrtvama trgovanja ljudima u Republici Hrvatskoj iziskuje visok stupanj suradnje različitih dionika te njihovu visoku kompetentnost. Prepreke koje onemogućuju adekvatno pružanje pomoći i zaštite žrtvama trgovanja ljudima su vezane uz manjak educiranosti i senzibiliziranosti stručnjaka i manjak i općenito nedostatak ljudskih, financijskih i materijalnih resursa, sredstava za rad kako udruga koje se bave ovom tematikom tako i ustanova u javnom sektoru. Važan aspekt predstavlja potreba stalnog rada na podizanju motiviranosti stručnjaka za pohađanje dodatnih edukacija kako bi produbili svoje znanje, unaprijedili svoje vještine, metode i tehnike potrebne za učinkovit rad sa žrtvama trgovanja ljudima.

U budućim postupanjima kako na planu prevencije tako i pomoći žrtvama trgovanja ljudima profesija socijalnog rada igra iznimno važnu ulogu uz pretpostavku dobre osposobljenosti stručnjaka s područja socijalnog rada u postupcima pružanja psihosocijalne pomoći na različitim razinama individualnog, grupnog, obiteljskog i socijalnog rada u zajednici kao i dobrog poznavanja socijalno-političkih okvira i mjera koje mogu doprinijeti dobrobiti žrtava.

## Literatura

- Ajduković, M. (1997). *Grupni pristup u psihosocijalnom radu*. Zagreb: Društvo za psihološku pomoć.
- Belušić, M., Doležal, D., Dvorski, I., Draganja, M. (2006). Trgovanje ljudima. *Kriminologija i socijalna integracija*, 15(2), 10-100.
- Buljevac, M., Opačić, A. i Podobnik, M. (2020). Profesionalne kompetencije socijalnih radnika: temelj identiteta jedne pomažuće profesije. *Ljetopis socijalnog rada*, 27(1), 31-56.
- Contreras, P. M., Kallivayalil, D., i Lewis Herman, J. (2017). Psychotherapy in the Aftermath of Human Trafficking: Working Through the Consequences of Psychological Coercion. *Women & Therapy*, 40(1-2), 31-54.
- Doležal, D. (2007). Prevencija trgovanja ljudima. *Zbornik Pravnog fakulteta Sveučilišta u Rijeci*, 28(2), 1399-1420.
- Gentlewarrior, S., Martin-Jearld, A., Skok, A., & Sweetser, K. (2008). Culturally competent feminist social work: Listening to diverse people. *Affilia*, 23, 210-222.
- Healy, K. (2012). *Social work methods and skills*. London: Palgrave Macmillan
- Hom, K. A., & Woods, S. J. (2013). Trauma and its aftermath for commercially sexually exploited women as told by front-line service providers. *Issues in Mental Health Nursing*, 34, 75-81.
- Hopper, E. K. i Gonzalez, L. D. (2018). A Comparison of Psychological Symptoms in Survivors of Sex and Labor Trafficking. *Behavioral Medicine*, 44(3), 177-188.
- Kalergis, K. I. (2009). A passionate practice. *Affilia*, 24, 315-324.
- Kletečki Radović, M. (2008). Teorija osnaživanja u socijalnom radu. *Ljetopis socijalnog rada*, 15(2), 215-242.
- Kovčo Vukadin, I., Jelenić, D. (2003). Trgovanje ljudima: kriminološki i kaznenopravni aspekt. *Hrvatski ljetopis za kazneno pravo i praksu*, 10(2), 665-718.
- Latković, G. (2014). Primjena konvencije Vijeća Europe o suzbijanju trgovanja ljudima u republic hrvatskoj - mjere za zaštitu i promicanje prava žrtava trgovanja ljudima. *Pravni vjesnik*, 30(1), 467-483.
- Matak, Š., Vargek, A. (2012). Trgovanje ljudima u svrhu seksualnog iskorištavanja – utječe li legalizacija prostitucije na smanjenje trgovanja ljudima?. *Pravnik*, 46(92), 58-80.

- Međunarodna organizacija rada (2014). *Economics of forced labour. ILO says forced labour generates annual profit of US\$ 150 billion*. Posjećeno 30. srpnja, 2021. na mrežnoj stranici International labour organization: [https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS\\_243201/lang--en/index.htm](https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_243201/lang--en/index.htm)
- Ministarstvo unutarnjih poslova (2021). Suzbijanje trgovanja ljudima. <https://mup.gov.hr/istaknute-teme/nacionalni-programi-i-projekti/nacionalni-programi-237/suzbijanje-trgovanja-ljudima/321>
- Pearce, J. J. (2011). Working with trafficked children and young people: Complexities in practice. *British Journal of Social Work*, 41, 1424–1441.
- Protokol za sprječavanje, suzbijanje i kažnjavanje trgovanja ljudima, posebno ženama i djecom (2002). *Narodne novine*, Međunarodni ugovori, br. 14/2002.
- Rank, M. G., & Hutchison, W. S. (2000). An analysis of leadership within the social work profession. *Journal of Social Work Education*, 36, 487–502.
- Stanojska, A., Petrevski, B. (2012). *Theory of push and pull factors: A new way of explaining the old*. Skopje: Faculty of Security.
- Stone, A. G., Russell, R., i Patterson, K. (2004). Transformational versus servant leadership: A difference in leader focus. *Leadership & Organizational Development Journal*, 25, 349–361.
- Štulhofer, A., Raboteg Šarić, Z., Marinović, L. (2002). *Trgovanje ženama i djecom u svrhu seksualnog iskorištavanja*. Zagreb: Centar za istraživanje tranzicije i civilnog društva, Međunarodna organizacija za migracije.
- UNODC (2020): Svjetski izvještaj o trgovanju ljudima. ([https://www.unodc.org/documents/data-and-analysis/tip/2021/GLOTiP\\_2020\\_15jan\\_web.pdf](https://www.unodc.org/documents/data-and-analysis/tip/2021/GLOTiP_2020_15jan_web.pdf))
- Ured za ljudska prava i prava manjina (2019). *Protokol o integraciji/reintegraciji žrtava trgovanja ljudima*. Posjećeno 26. srpnja, 2021. na mrežnoj stranici Ureda za ljudska prava i prava nacionalnih manjina: <https://pravamanjina.gov.hr/UserDocsImages/dokumenti/PROTOKOL%20%20INTEGRACIJI%20I%20REINTEGRACIJI%20%2001.04.2019.pdf>
- Ured za ljudska prava i prava manjina (2020). *Izvješće o provedbi mjera iz Nacionalnog plana za suzbijanje trgovanja ljudima za razdoblje od 2018. do 2021., za 2018.* Posjećeno 28. srpnja, 2021. na mrežnoj stranici Ureda za ljudska prava i prava nacionalnih manjina: <https://pravamanjina.gov.hr/UserDocsImages//dokumenti//Izvj%C5%A1%C4%87e%20o%20provedbi%20Nacionalnog%20plana%20za%20suzbijanje%20trgovanja%20ljudima%20za%20razdoblje%20od%202018.%20do%202021.,%20za%202018..pdf>

- Urbanc, K., Ajduković, M. (2010). Novi model rada centara za socijalnu skrb: izazovi i preporuke. *Ljetopis socijalnog rada*, 17(3), 353-389.
- U.S. Department of State (2020). *Izveštaj o trgovini ljudima za 2020. godinu*. Posjećeno 30. srpnja, 2021. na mrežnoj stranici: [https://hr.usembassy.gov/wp-content/uploads/sites/233/CROATIA\\_2020\\_TIP\\_REPORT\\_HR.pdf](https://hr.usembassy.gov/wp-content/uploads/sites/233/CROATIA_2020_TIP_REPORT_HR.pdf)
- U.S. Department of State. (2021). *Trafficking in persons report*. Posjećeno 27. srpnja, 2021. na mrežnoj stranici U.S. Department of State: [https://www.state.gov/wp-content/uploads/2021/07/TIP\\_Report\\_Final\\_20210701.pdf](https://www.state.gov/wp-content/uploads/2021/07/TIP_Report_Final_20210701.pdf)
- Veber, S., Koštić, Z. (2011). Obilježja trgovanja ljudima u Republici Hrvatskoj. *Policija i sigurnost*, 20(2), 203-210.
- Yakushko, O. (2009). Human trafficking: A review for mental health professionals. *International Journal for the Advancement of Counselling*, 31, 158-167.
- Zakon o socijalnoj skrbi. *Narodne novine*, 157/13, 152/14, 99/15, 52/16, 16/17, 130/17.
- Zimmerman, C., Hossain, M., i Watts, C. (2011). Human trafficking and health: A conceptual model to inform policy, intervention and research. *Social Science & Medicine*, 73, 327-335.
- Žganec, N. (1995). Mogućnosti socijalnog rada u organiziranju zajednice. *Ljetopis socijalnog rada*, 2 (1), 137-147.
- Žganec, N., Bićanić, M. (2008). Socijalni rad u području razvoja i upravljanja ljudskim potencijalima. *Ljetopis socijalnog rada*, 15(2), 243-263.