

# Obilježja pružanja psihosocijalne podrške žrtvama trgovanja ljudima

---

Marguč, Sara

Master's thesis / Diplomski rad

2022

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University of Zagreb, Faculty of Law / Sveučilište u Zagrebu, Pravni fakultet**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:199:386120>

Rights / Prava: [In copyright](#) / [Zaštićeno autorskim pravom.](#)

Download date / Datum preuzimanja: **2025-01-04**



Repository / Repozitorij:

[Repository Faculty of Law University of Zagreb](#)



**SVEUČILIŠTE U ZAGREBU  
PRAVNI FAKULTET  
STUDIJSKI CENTAR SOCIJALNOG RADA**

**Sara Marguč**

**OBILJEŽJA PRUŽANJA PSIHOSOCIJALNE PODRŠKE  
ŽRTVAMA TRGOVANJA LJUDIMA**

**DIPLOMSKI RAD**

**Zagreb, 2022.**

**SVEUČILIŠTE U ZAGREBU  
PRAVNI FAKULTET  
STUDIJSKI CENTAR SOCIJALNOG RADA**

**Diplomski studij socijalnog rada**

**Sara Marguč**

**OBILJEŽJA PRUŽANJA PSIHOSOCIJALNE PODRŠKE  
ŽRTVAMA TRGOVANJA LJUDIMA**

**DIPLOMSKI RAD**

Prof. dr. sc. Nino Žganec

**Zagreb, 2022.**

## Obilježja pružanja psihosocijalne podrške žrtvama trgovanja ljudima

### Sažetak:

Trgovanje ljudima predstavlja jedan od najgorih kaznenih djela kojim se krše temeljna ljudska prava te se pojavljuje u svakoj državi. Kao takav je prepoznat na međunarodnoj razini. Također ga karakterizira kompleksnost uslijed čega se žrtve suočavaju s brojnim posljedicama. Pružanje psihosocijalne podrške žrtvama trgovanja ljudima iziskuje sveobuhvatnost i posebno razvijen pristup. Važno je uspostaviti povjerenje koje je temelj pristupa usmjerenog na žrtvu i njezine individualne potrebe. Cilj je ovog istraživanja bio dobiti uvid u pružanje psihosocijalne podrške žrtvama trgovanja ljudima i ispitati preporuke za poboljšanje pružanja psihosocijalne podrške istima. Rezultati ukazuju na neka obilježja pružanja psihosocijalne podrške. Preporuke za poboljšanje pružanja psihosocijalne podrške žrtvama trgovanja ljudima se zapravo odnose na unapređenje cjelokupnog sustava pomoći i podrške žrtvama trgovanja ljudima.

### Ključne riječi:

Trgovanje ljudima, psihosocijalna podrška, ljudska prava

### Abstract:

Human trafficking represents one of the worst crimes that violates fundamental human rights and occurs in every country. It is recognized as such at the international level. Characterized by complexity, as a result of which victims face numerous consequences. Providing psychosocial support to victims of human trafficking requires comprehensiveness and a specially developed approach. Establishing the trust is the basis of a victim-focused approach and their individual needs. The aim of this research was to gain insight into the provision of psychosocial support to victims of human trafficking and examine recommendations for improving the provision of psychosocial support to victims of human trafficking. The results indicate some determinants of the provision of psychosocial support. The recommendations for improving the provision of psychosocial support to victims of human trafficking refers to the improvement of the entire system of assistance and support to victims of human trafficking.

### Keywords:

Human trafficking, psychosocial support, human rights

### **Izjava o izvornosti**

Ja, Sara Marguč, pod punom moralnom, materijalnom i kaznenom odgovornošću, izjavljujem da sam isključiva autorica diplomskog rada te da u radu nisu na nedozvoljeni način (bez pravilnog citiranja) korišteni dijelovi tuđih radova te da se prilikom izrade rada nisam koristila drugim izvorima od onih navedenih u radu.

**Sara Marguč**

---

**(potpis studenta)**

## Sadržaj

1-	TRGOVANJE LJUDIMA.....	1
1.1.	Trgovanje ljudima u Republici Hrvatskoj.....	3
1.2.	Posebnost rada sa žrtvama trgovanja ljudima.....	6
1.3.	Sustav pomoći i zaštite žrtava trgovanja ljudima.....	9
2.	CILJ I ISTRAŽIVAČKA PITANJA.....	10
3.	METODA.....	10
3.1.	Sudionici.....	10
3.2.	Postupak provedbe istraživanja.....	12
3.3.	Mjerni instrument.....	13
3.4.	Obrada podataka.....	13
3.5.	Etički aspekti istraživanja.....	14
3.6.	Ograničenja istraživanja.....	15
4.	REZULTATI I RASPRAVA.....	15
5.	ZAKLJUČNA RAZMATRANJA.....	26
6.	ZAKLJUČAK.....	30
7.	LITERATURA.....	31

## 1- TRGOVANJE LJUDIMA

Fenomenu trgovanja ljudima moguće je pristupiti na različite načine pri čemu autori koriste različite definicije. Među prvim definicijama je ona od Ujedinjenih Naroda (2000.: 68, prema Belušić i sur., 2006.: 51) koja kaže da trgovanje ljudima označava „*vrbovanje i/ili prijevoz, prebacivanje, skrivanje ili primanje osoba upotrebom sile ili prijetnjom i drugim oblicima prisile, otmice, prijevare, obmane, zlouporabe autoriteta ili položaja pretpostavljenog, prijevarom ili drugim oblicima prinuda u cilju seksualnog ili ekonomskog iskorištavanja radi stjecanja profita u korist trećeg lica i/ili grupe (makroa, svodnika, trgovaca, posrednika)*“. Nešto novija definicija fenomena trgovanja ljudima određuje ga kao aktivnost protiv samog pojedinca, ne uključuje zajednički dogovor i predstavlja kazneno djelo protiv ljudi jer krši temeljna ljudska prava (EU, 2018.). Ujedno je riječ o fenomenu koji je prisutan u svakoj državi svijeta, stoga posjeduje globalni karakter (Ured za ljudska prava i prava manjina, 2018.). Tako primjerice Svjetska organizacija rada (2017.) procjenjuje da su 2016. godine 40 milijuna ljudi bili žrtve trgovanja ljudima pod pretpostavkom da je taj broj veći s obzirom na činjenicu da mnoge žrtve trgovanja ljudima nisu identificirane. Od toga su 25 milijuna ljudi bili žrtve prisilnog rada, a 15 milijuna žena odnosno djevojčica bile su žrtve prisilnoga braka. Žene čine 71% žrtava trgovanja ljudima, a djeca 25%. Ženama se najčešće trguje u svrhu seksualnog iskorištavanja, a djecom se trguje u različite svrhe: posvajanje, rad u domaćinstvu, zabave, seksualno iskorištavanje. I muškarci sve češće bivaju žrtvama trgovanja ljudima radi prisilnoga rada (Ured za ljudska prava i prava manjina, 2018.). Stoga je poistovjećivanje trgovanja ljudima samo sa seksualnim iskorištavanjem krivo utemeljeno uvjerenje koje pridonosi stigmatizaciji i marginalizaciji žrtava prisiljenih na prostituciju (Lange, 2011.). Naime, percepcija šire javnosti i policijskih službi o uzrocima trgovanja ljudima pogrešno je usmjerena isključivo na seksualno iskorištavanje žena. Tome pridonosi i mnoštvo radnji koje se klasificiraju kao trgovanje ljudima, ali ostaju nezamijećene. Primjerice, prisilni rad na udaljenim farmama, u privatnom okruženju ili tvornicama gdje žrtva ne dolazi u kontakt s ljudima, za razliku od seksualnog iskorištavanja, konkretno prostitucije, koja se odvija na javnim i više dostupnim mjestima (Golubović Škec i Radeva Berket, 2010.). Kriva uvjerenja o trgovanju ljudima pridonose tome da određene skupine žrtava budu

stigmatizirane i nevidljive, kao što je slučaj s muškarcima i transrodnim, odnosno transseksualnim osobama koje su seksualno eksploatirane (Denton, 2010.). Osim navedenog, kriva uvjerenja o trgovanju ljudima pridonose težoj identifikaciji žena koje trguju ljudima jer se automatski pretpostavlja da je riječ o žrtvi, a ne o počinitelju (Demir i Finckenauer, 2010).

Trgovanje ljudima jedan je od najunosnijih poslova, odmah iza trgovine ilegalnim drogama i trgovine oružjem (Doležal, 2007., Mishra, 2015.) zahvaljujući izdržljivosti ljudskoga tijela koje se može iskorištavati u nedogled (Belušić i sur., 2006.). Svjetska organizacija rada (2014.) procijenila je da je za 2012. godinu godišnja dobit trgovanja ljudima iznosila 150 milijuna dolara.

Osim što je trgovanje ljudima unosan posao i prisutan fenomen u društvu, njegov *modus operandi* je složen. Cjelokupni proces trgovanja ljudima iziskuje visoku organizaciju kriminalne grupe koja je ujedno hijerarhijski organizirana uslijed sudjelovanja različitih i brojnih čimbenika (Belušić i sur., 2006.). Kako bi se došlo do žrtve najprije je potrebno razviti odnos s njom, što je suprotno praksi trgovanja ilegalnim narkoticima i oružjem. Dakle, od trgovca ljudima se očekuje da identificira i razumije žrtvine potrebe kako bi znao na koji ju način eksploatirati (Korzinski, 2013.).

Kada je riječ o žrtvama trgovanja ljudima, postoje odrednice koje osobu čine ranjivijom u tome smislu, iako svatko od nas može postati žrtva trgovanja ljudima. Tako primjerice siromaštvo, nedostatak obrazovanja, nezaposlenost i nedostatak pristupa tržištu predstavljaju takozvane *push* faktore. Veća mogućnost zaposlenja, prilike za napredovanje, bolja životna sredina, bolji životni standard, bolja plaća predstavljaju takozvane *pull* faktore. U oba slučaja je riječ o čimbenicima koji utječu na to da osoba nesmisleno prihvati poslovnu ponudu, to jest započne novu životnu fazu u drugom gradu ili državi (Obradović, 2016., prema Munivrana Vajda i sur., 2016.).

Često se krijumčarenje pogrešno poistovjećuje s trgovanjem ljudima jer je vrlo teško razlikovati ta dva kaznena djela zbog načina i okolnosti njihova počinjenja (Božić, 2015.). Međutim, Bjelica (2001.) navodi razlike između krijumčarenja i trgovanja ljudima.



Trgovanje ljudima je uži pojam od krijumčarenja, a razlikuje ga sadržavanje elemenata prijevare, nasilja i prisile. Žrtva trgovanja ljudima biva prisiljena na rad i iskorištavana s ciljem zarade za drugu osobu. Pritom joj je ograničena sloboda kretanja, izolirana je od okoline te su joj oduzeti dokumenti. U trgovanju ljudima ne postoji nužno ilegalni prelazak državne granice kao kod krijumčarenja. S druge strane, prilikom krijumčarenja osoba nije žrtva i nema prisile već surađuje s osobom koja ju ilegalno prevozi preko državne granice. Također joj se ne oduzimaju dokumenti niti sloboda kretanja (Bjelica, 2001.).

Na koncu, trgovanjem ljudima krše se brojna temeljna ljudska prava. To su redom pravo na život, pravo na obrazovanje i rad, pravo na slobodu i sigurnost, pravo na slobodu kretanja, pravo da se ne podvrgne mučenju i/ili okrutnom ophođenju, pravo da se ne podvrgne ropstvu, prisilnom radu ili vezivanju radom, pravo na slobodu od rodno uvjetovanoga nasilja, pravo na najviši mogući standard fizičkoga i mentalnoga zdravlja, pravo na pravedne i povoljne uvjete rada, pravo na odgovarajući životni standard, pravo na socijalnu sigurnost te pravo djece na posebnu zaštitu (UN, 2014.).

### **1.1. Trgovanje ljudima u Republici Hrvatskoj**

Ministarstvo vanjskih poslova Sjedinjenih Američkih država donosi godišnje izvješće o stanju u državama glede borbe protiv trgovanja ljudima. Shodno analizi stanja trgovanja ljudima u državi, Ministarstvo vanjskih poslova Sjedinjenih Američkih Država kategorizira analizirane države u kategorije prema *Trafficking Victims Protection Act*, odnosno Uredbi o zaštiti žrtava trgovanja ljudima prilikom čega se uzima u obzir koliko pojedina država zadovoljava minimalne zahtjeve za eliminaciju trgovanja ljudima. Svaka je država kategorizirana u jedan od tri stupnja ovisno o stupnju zadovoljenja navedenih minimalnih zahtjeva. Prvom stupnju pripadaju države koje zadovoljavaju minimalne zahtjeve, a trećem stupnju pripadaju one koje ne zadovoljavaju minimalne zahtjeve niti rade na tome da ih zadovolje. Drugom stupnju pripadaju države koje ne zadovoljavaju u potpunosti minimalne zahtjeve Uredbe, međutim ulažu napore kako bi ih zadovoljile (US Department of State publications, 2022.). Republika Hrvatska je za godinu 2022. svrstana

u drugi stupanj što znači da za tu godinu nije zadovoljila minimalne standarde za eliminaciju trgovanja ljudima, ali ide k tome. Kako bi u budućnosti bila svrstana u prvi stupanj, Republika Hrvatska treba napredovati u nekoliko aspekata eliminacije trgovanja ljudima. Riječ je redom o:

- temeljitijoj istrazi, procesuiranju i osuđivanju trgovaca ljudima na strože zatvorske kazne
- unapređivanju pravila i propisa kako bi se osiguralo da imigracijski procesi ne ometaju otkrivanje trgovanje ljudima, provedbu kaznenog zakona ili zaštitu žrtava
- povećanju kapacitiranosti sustava stručnim osobljem za pravovaljanu identifikaciju žrtava trgovanja ljudima i uočavanje potencijalnih žrtava trgovanja ljudima
- educiranju i senzibiliziranju sudaca o trgovanju ljudima kako bi izricali adekvatne zatvorske kazne, a pritom imali priličan pristup prema žrtvama
- nastavljanju dodjeljivanja dovoljnih financijskih sredstava za skloništa za žrtve
- nastavljanju informiranja identificiranih žrtava trgovanja ljudima o njihovim pravima i poticanja da ostvare iste
- povećanju financijskih sredstava za upravljanje SOS telefonskim linijama kako bi bile u funkciji više sati u danu te češće navođenje brojeva linija u kampanjama podizanja svijesti o trgovanju ljudima
- educiranju tužitelja o trgovanju ljudima, pravima žrtava i pristupu koji je usmjeren na žrtvu
- nastavljanju poticanja sudjelovanja žrtava u istražnom i kaznenom postupku nudeći metodu svjedočenja na daljinu te financiranje putnih i drugih troškova žrtve kako bi sudjelovala u postupku
- daljnjem smanjivanju sudskih zaostataka u slučajevima što uključuje i slučajeve trgovanja ljudima

Što se tiče rasprostranjenosti fenomena trgovanja ljudima u Republici Hrvatskoj, statistički podaci pokazuju znatno manji broj žrtava u odnosu na ostale države u Europi. Od 2002. godine sve do 2016. godine, ukupan broj identificiranih žrtava trgovanja ljudima

iznosi 252, od čega 207 čine žene i djevojčice (Ured za ljudska prava i prava manjina, 2018.). Latković (2014.) upozorava da identificirane žrtve trgovanja ljudima ne obuhvaćaju sve postojeće žrtve trgovanja ljudima, već postoji velik broj neidentificiranih žrtava. Republika Hrvatska sve više biva zemlja odredišta i zemlja porijekla žrtava trgovanja ljudima, za razliku od prošlosti kad je bila zemlja transfera (Latković, 2014., Ured za ljudska prava i prava manjina, 2018., Veber i Košić, 2011.). Veber i Košić (2011.) navode da su žene u pravilu žrtve seksualnog iskorištavanja, i to njih 84%, a sve češće se događa da su mlađe ženske osobe žrtve obmane u smislu da im se posredstvom poznatih osoba nudi posao čuvanja djece ili zaposlenja. Kad je riječ o muškarcima od 2011. godine je došlo do povećanja radne eksploatacije prilikom čega su ih počinitelji držali u nehumanim uvjetima (Veber i Košić, 2011.). US Department of State publications (2022.) navodi da su u 2022. godini žene i djevojčice u Republici Hrvatskoj prvenstveno bile žrtve seksualnog iskorištavanja, a pojedine žene su bile prisiljene na rad u poljoprivrednom sektoru. Muškarci su prvenstveno prisiljeni na rad u poljoprivrednom sektoru, a neki su prisiljeni na prosjačenje i činjenje kriminalnih radnji.

Žrtve trgovanja ljudima u Republici Hrvatskoj imaju pravo na smještaj u sigurnu kuću, pravnu pomoć, medicinsku pomoć, psihosocijalnu pomoć te psihološku pomoć i pravo povratka/repatrijacije (Clawson i sur., 2009., Ured za ljudska prava i prava manjina, 2012.). Imaju pravo na zdravstvenu skrb, zdravstvenu zaštitu, zdravstveno osiguranje, socijalnu skrb, obrazovanje i pristup tržištu rada (Ured za ljudska prava i prava manjina, 2019.). Također im se Protokolom za identifikaciju, pomoć i zaštitu žrtvama trgovanja ljudima (Ured za ljudska prava i prava manjina, 2012.) osigurava pravo na siguran smještaj, pomoć i zaštitu žrtve te sigurnoga povratka žrtve. Međutim, velika većina žrtava nije upoznata s pravima koja im pripadaju kad ih se identificira kao žrtve trgovanja ljudima. Prilikom pružanja pomoći i zaštite žrtvama trgovanja ljudima, mora im biti osigurana zaštita privatnosti (VERA Institute of Justice, 2014.). Kako bi se žrtvama pružila pomoć i podrška, kako bi ostvarili svoja prava, a i kako bi borba protiv trgovanja ljudima bila učinkovitija donosi se Nacionalni plan za suzbijanje trgovanja ljudima za određeno razdoblje. Zadnji takav plan u Republici Hrvatskoj donesen je 2018. godine za

razdoblje 2018. – 2021. godine (Ured za ljudska prava i prava manjina, 2018.). Cilj Nacionalnoga plana je predstavljanje strategije borbe protiv trgovanja ljudima, a obuhvaća sve dosadašnje nacionalne dokumente i prikaz svih aktivnosti od trenutka identifikacije pa do reintegracije žrtve u društvo.

Međunarodna organizacija za migracije 2000. godine (prema Marinović, 2001.) je provela prvo istraživanje o raširenosti pojavnosti fenomena trgovanja ljudima na Balkanu. Rezultati istraživanja su pokazali da je 2000. godine oko 6000 žena bilo žrtvama trgovanja ljudima, od čega ih je 1300 bilo iz regije Balkana. Nedugo zatim, 2002. godine Hrvatska počinje s uspostavljanjem sustava protiv trgovanja ljudima te kreće s ratifikacijom relevantnih dokumenata za ovo područje (Latković, 2014.). To su redom Konvencija Ujedinjenih naroda protiv transnacionalnog organiziranog kriminaliteta, Protokol za sprječavanje, suzbijanje i kažnjavanje trgovanja ljudima, posebno ženama i djecom, Protokol protiv krijumčarenja migranata kopnom, morem i zrakom, Konvencija o pravima djeteta, Fakultativni protokol o prodaji djece, dječjoj prostituciji i dječjoj pornografiji, Konvencija Vijeća Europe o suzbijanju trgovanja ljudima (Ured za ljudska prava i prava manjina, 2018.). Upravo Latković (2014.) navodi manjak istraživanja o pomoći i zaštiti žrtava trgovanja ljudima u Republici Hrvatskoj. Odnosno, kada je riječ o trgovanju ljudima pretežito se opisuje nacionalni sustav prevencije trgovanja ljudima, relevantni protokoli i zakonski okviri (Latković, 2014.).

## **1.2. Posebnost rada sa žrtvama trgovanja ljudima**

Rad sa žrtvama trgovanja ljudima predstavlja jedan od složenijih pothvata zbog posljedica nanesene traume i različitosti potreba svake pojedine žrtve. Samo iskustvo se, u nekim slučajevima, uspoređuje s mučenjem, pa su i psihološke posljedice ozbiljne (OSCE, 2013.). Konvencija Vijeća Europe o suzbijanju trgovanja ljudima (NN 7/2007) i Direktiva 2011/36/EU Europskog parlamenta i Vijeća Europe o sprečavanju i suzbijanju trgovanja ljudima i zaštiti njegovih žrtava (2011.) propisuju i obvezuju države da pruže pomoć i zaštitu žrtvama trgovanja ljudima. Posljedično pristup žrtvi iziskuje multidisciplinarni i

sveobuhvatni pristup koji uključuje cijeli niz različitih stručnjaka (Ured za ljudska prava i prava manjina, 2018.).

Za početak, posebnost rada sa žrtvama trgovanja ljudima odnosi se na kompleksnost potreba. Žrtvama je odmah po identifikaciji potrebno osigurati sigurnost, odjeću, smještaj i psihološku prvu pomoć radi sprječavanja mogućih težih psihičkih posljedica (Zimmerman i sur., 2006.). Zatim im je potrebno pružiti liječenje fizičkih i psihičkih tegoba, pravnu pomoć, a nekad i zapošljavanje, prilikom čega treba voditi računa o drugim potrebama koje mogu ometati liječenje. Riječ je primjerice o nemogućnosti dolaska do ustanove liječenja, neposjedovanje mobitela ili otežano stupanje u kontakt sa žrtvom, jezična barijera ukoliko je riječ o žrtvi iz druge države i slično (Gibbs i sur., 2015.). Dugoročno gledano, žrtvi će možda biti potrebno osigurati obrazovanje, stručno osposobljavanje, spajanje s obitelji i osiguravanje psihoterapije i drugih potrebnih tretmana za prorađivanje traume (Maney i sur., 2011.). Williamson i sur. (2008.) upozoravaju da svaka žrtva zahtijeva zadovoljavanje potreba uzimajući u obzir na što su bili prisiljavani. Tako će primjerice žrtvama prisiljavanima na rad biti prvenstveno potrebna medicinska skrb. Prisilan rad posebice kompromitira pravilan tjelesni razvoj djeteta. Žrtve pripadnici LGBTIQ+ populacije će iziskivati pomoć u rješavanju konflikata vezanih za seksualnost i identitet ukoliko su bili prisiljavani na heteroseksualne seksualne odnose (Williamson i sur., 2010.).

Kako bi rad sa žrtvama trgovanja ljudima bio što uspješniji potrebno je razumjeti postojeću ranjivost žrtava prije nego li su postale žrtve trgovanja ljudima, a posebice okolinu iz koje dolaze. Prije svega je potrebno razumjeti cjelokupnu dinamiku odvijanja trgovanja ljudima (Leidholdt, 2013.). Žrtve trgovanja ljudima su osobe koje su imale teže odrastanje te su u svom životu već bile žrtve zlostavljanja (Reid, 2012.). Djeca koja postanu žrtve trgovanja ljudima su nerijetko već bila žrtve seksualnoga ili fizičkoga zlostavljanja. Smrt roditelja, beskućništvo i odrastanje u siromaštvu ih također čini ranjivom skupinom (Abas i sur., 2013.). Za neke žrtve obitelj predstavlja najrizičniji čimbenik u slučaju kad obitelj proda svoje dijete trgovcu ljudima uslijed neimaštine ili prisiljava dijete na rad kako bi prehranilo obitelj (McCauley, Decker, & Silverman,

2010.). U nekim slučajevima, ratovi i politički problemi u državi mogu učiniti osobu ranjivom na obmane trgovca ljudima (Jac-Kucharski, 2012.). Reid (2012.) navodi važnost odrastanja u sigurnoj lokalnoj zajednici jer one lokalne zajednice s visokom stopom kriminala, kulturom patrijarhata i svodništva povećavaju nasilje nad ženama, uključujući trgovinu ljudima.

Trgovac ljudima nastoji maknuti žrtve ili ih skroz izolirati od njihove svakodnevne okoline. Na taj način žrtve ostaju potpuno same i potpuno ovisne o trgovcu ljudima. Nemaju pristup obrazovanju, poslu, svakodnevnoj rutini ili ikakvoj podršci dulji period vremena, stoga je nošenje sa cjelokupnom traumom dodatno preplavljujuće i rezultira značajnim psihičkim problemima (Malloch i Rigby, 2016.). U pravilu se trgovci ljudima koriste fizičkim i psihičkim zlostavljanjem žrtve, a nerijetko ih i seksualno zlostavljaju kako bi uspostavili kontrolu nad njima, te u istu svrhu koriste različite tehnike kako bi se žrtvu posramljivalo i krivilo ih za vlastitu sudbinu (Contreras, Kallivayalil i Herman, 2017.). Primjerice u dijelovima Nigerije trgovci ljudima zastrašuju žrtve putem juju, voodoo ili crne magije, ili ih podvrgavaju ritualima, kako bi ih silili i kontrolirali kroz strah (Dunkerley, 2018.). Na taj način žrtve koje uspiju pobjeći ostaju s internaliziranim skoro pa nerazrješivim strahom ili čak u nekim slučajevima paralizirajućim osjećajem da su prokleti problemima (Malloch i Rigby, 2016.). Prilikom rada sa žrtvama trgovanja ljudima, treba imati na umu da njihovo nepovjerenje nije pokazatelj nesuradljivosti već moguća posljedica stigmatizacije i marginalizacije žrtava trgovanja ljudima (Sallman, 2010.).

Pružanje pomoći i zaštite žrtvama trgovanja ljudima i dalje nije na razini na kojoj bi trebalo biti (Busch-Armendariz i sur., 2014.). Sveobuhvatan pristup žrtvama trgovanja ljudima, a posebice kad je riječ o pružanju psihoterapijskih usluga, trebao bi se temeljiti na ekološkoj teoriji razvoja (Harvey, 1996.) i relacijskoj teoriji (TummalaNarra i sur., 2012.) u kombinaciji s praksom utemeljenoj na dokazima kako bi tretman bio prilagođen individualnim potrebama i otklanjanju simptoma mentalnog zdravlja uslijed traume trgovanja ljudima (Hossain i sur., 2010.). Međutim, takav pristup koji je razvijen specifično za rad sa žrtvama trgovanja ljudima još uvijek ne postoji (Macías

Konstantopoulos i sur., 2013.). Upravo psihoterapija odnosno pružanje psihosocijalne pomoći i podrške najviše pomaže žrtvi u prevladavanju posljedica traume, smanjivanju simptoma i u lišavanju osjećaja srama, te pomaže u vraćanju izgubljenog povjerenja. Sram se javlja kao posljedica svjedočenja ili osobnog iskustva prijezira i poruga od strane trgovca i ostalih čimbenika. Stoga se žrtvi u prvom redu treba omogućiti pričanje o osjećaju srama kroz prizmu preuzimanja kontrole i dostojanstva (Herman, 2011.).

### **1.3.Sustav pomoći i zaštite žrtava trgovanja ljudima**

Sustav pomoći i zaštite žrtava trgovanja ljudima u Republici Hrvatskoj tvore Ministarstvo unutarnjih poslova Republike Hrvatske, Ured za ljudska prava Vlade Republike Hrvatske, Hrvatski Crveni križ te druge nevladine organizacije koje koordinira Nacionalni odbor za suzbijanje trgovanja ljudima (Latković, 2014.). Protokolom o integraciji i reintegraciji žrtava trgovanja ljudima, Protokolom o postupanju pri dobrovoljnom i sigurnom povratku žrtava trgovanja ljudima, Protokolom za identifikaciju, pomoć i zaštitu žrtava trgovanja ljudima određuju se obveze i djelokrug čimbenika. U pružanju pomoći i podrške također sudjeluju četiri mobilna tima za pružanje prvih oblika pomoći i zaštite žrtava trgovanja ljudima (dalje u tekstu: mobilni tim), te postoje četiri regionalna prihvatna centra i smještaj u skloništa ovisno o stanju žrtve u kojem može boraviti duže ili kraće (Latković, 2014.).

Svaki mobilni tim se sastoji od jednoga predstavnika Hrvatskog Crvenog križa, jednoga predstavnika Centra za socijalnu skrb te dva predstavnika organizacija civilnoga društva. Stručnjaci mobilnih timova su posebno educirani na ovu temu, a ovlaštenje za rad dobivaju na temelju specijalizirane obuke koju provodi Ured za ljudska prava Vlade Republike Hrvatske, Ministarstvo za demografiju, obitelj, mlade i socijalnu politiku i Ministarstvo unutarnjih poslova (Latković, 2014.).

Ministarstvo unutarnjih poslova u suradnji s nevladinim organizacijama, Ministarstvom zdravlja i Ministarstvo za demografiju, obitelj, mlade i socijalnu politiku prvi nastupaju kroz prepoznavanje i identifikaciju žrtava trgovanja ljudima. Identifikaciju žrtava trgovanja ljudima mogu obaviti svi navedeni dionici, iako je to pod nadležnosti Ministarstva unutarnjih poslova (Latković, 2014.). Ukoliko je riječ o maloljetnoj žrtvi, u

tom slučaju na scenu stupa nadležni Centar za socijalnu skrb (Ured za ljudska prava i prava manjina, 2012.). Najprije se kontaktira nadležno Ministarstvo za poslove iz sustava socijalne skrbi, a socijalni radnik se postavlja na čelo mobilnoga tima (Latković, 2016.). S obzirom na na maloljetne žrtve trgovanja ljudima, ako se procijeni da im je vraćanjem u neku drugu državu ugrožena sigurnost i dobrobit, neće biti vraćene već će im pomoć i zaštita biti pružene u Republici Hrvatskoj (Latković, 2014., Zakonu o strancima, 130/20).

Nakon identifikacije mobilni tim izlazi na teren i vrši inicijalnu procjenu žrtve. Potom se žrtva smješta u prihvatni smještaj. U nacionalno sklonište, ili u drugi smještaj, upućuje se nakon što Ministarstvo unutarnjih poslova odobri privremeni smještaj. Inicijalna procjena žrtve odnosi se na pružanje prvih oblika pomoći i zaštite što obuhvaća organiziranje hitne medicinske pomoći, osiguravanje prijevoza i sigurnoga smještaja, osiguravanje prehrane i odmora, osiguravanje obavljanja osobne higijene, osiguravanje prijeko potrebne/osnovne obuće i odjeće te osiguravanje i drugih oblika pomoći ovisno o individualnim potrebama žrtve (Ured za ljudska prava i prava manjina, 2012.).

## **2. CILJ I ISTRAŽIVAČKA PITANJA**

Cilj rada je dobiti uvid u pružanje psihosocijalne podrške žrtvama trgovanja ljudima i ispitati preporuke za poboljšanje pružanja psihosocijalne podrške žrtvama trgovanja ljudima. Postavljena su dva istraživačka pitanja:

1. Koja su obilježja pružanja psihosocijalne podrške žrtvama trgovanja ljudima?
2. Koje su preporuke stručnjaka za poboljšanje pružanja psihosocijalne podrške žrtvama trgovanja ljudima?

## **3. METODA**

### **3.1. Sudionici**

Ciljana populacija istraživanja su stručnjaci koji pružaju psihosocijalnu pomoć žrtvama trgovanja ljudima u Republici Hrvatskoj. Dakle, riječ je o stručnjacima pomagačkih profesija, odnosno, socijalnim radnicima, psiholozima te socijalnim pedagogima. Pomagačke profesije moguće je definirati kao one profesije koje su usmjerene na



pomaganje drugim ljudima u rješavanju njihovih životnih problema. Riječ je o stručnjacima pomagačkih profesija, među koje se svrstavaju i stručnjaci koji pružaju psihosocijalnu pomoć žrtvama trgovanja ljudima. Navedena se populacija gotovo svakodnevno nalazi u izravnom kontaktu s korisnicima koji doživljavaju razne probleme psihološke, emocionalne ili socijalne prirode i kojima je potrebna stručna pomoć (Ajduković i Ajduković, 1996.). Pritom svakoga stručnjaka pomagačke profesije obvezuje profesionalna etika prilikom rada s korisnicima. Prilikom definiranja pomagačkih struka, važno je napomenuti postojanje etičkoga kodeksa koji uvelike određuje djelovanje stručnjaka pomagačke profesije. Naime, etički kodeks pomagačkih profesija služi kao vodič u provođenju profesionalne djelatnosti, koristi se u oblikovanju funkcija profesionalnoga pomagača i predstavlja skup kriterija pomoću kojih se pomagačka djelatnost može vrednovati (Žganec, 1999.). Razlog odabira stručnjaka koji pružaju psihosocijalnu podršku žrtvama trgovanja ljudima jest taj što su upravo oni ti koji posjeduju relevantno i bogato znanje o ovoj tematici. Osim toga, riječ je o visoko obrazovanim osobama koje su detaljno upoznate s terminologijom kao što je psihosocijalna podrška.

Kako bi se došlo do ciljane populacije, korištena je neprobabilistička metoda snježne grude prema prethodnim spoznajama ili sukladno specifičnim istraživačkim ciljevima (Milas, 2009.). Prilikom odabira sudionika, od izrazite je važnosti da dijele određena obilježja i imaju potencijal za pružanje bogatih, relevantnih i različitih podataka koji su značajni za istraživačka pitanja (Ajduković, 2014.). Naime, uzorak snježne grude omogućuje prikupljanje informacija koje su ključne kako bi se razumio ispitivani fenomen, a to je kvaliteta psihosocijalne podrške žrtvama trgovanja ljudima u Republici Hrvatskoj. S obzirom na to da je riječ o socijalno osjetljivoj temi, ovakvo uzorkovanje omogućava lakši pristup do relevantnih sudionika. Ipak, prilikom odabira sudionika uzimaju se u obzir njihove odrednice koje pretpostavljaju davanje relevantnih i bogatih odgovora na temu ovog istraživanja, a to su u ovom slučaju stručnjaci koji pružaju psihosocijalnu podršku žrtvama trgovanja ljudima. Kako bi bili odabrani sudionici koji posjeduju raznovrsne i značajne informacije o istraživanom fenomenu, određeni su

kriteriji koji trebaju biti ispunjeni kako bi stručnjak postao sudionikom istraživanja. Glavni postavljene kriterij je iskustvo rada u području trgovanja ljudima više od pet godina te barem po jedan uspješno i neuspješno riješen slučaj. Prvotni kriterij koji se odnosi na minimalnih pet godina iskustva je postavljen pod pretpostavkom da ti stručnjaci mogu ponuditi bogatije, relevantnije i različite podatke od nekoga tko se bavi ovim područjem primjerice godinu dana. Osim toga, trgovanje ljudima kao kazneno djelo relativno se rijetko pojavljuje u Hrvatskoj (US Department of State publications, 2022.). Shodno tome, osobe koje imaju manje od pet godina vrlo vjerojatno nemaju nekog značajnijeg iskustva u pružanju psihosocijalne podrške žrtvama trgovanja ljudima na temelju kojeg bi mogli dati cjelovite, opsežne i relevantne odgovore. To ujedno dovodi do sljedećeg kriterija, a to je postojanje jednog uspješno riješenog slučaja te jednog neuspješno riješenog slučaja. Uspješan slučaj se odnosi na primjerene reakcije uključenih čimbenika koje su dovele do brze i efektivne identifikacije, pružanja pomoći i zaštite te integracije žrtve trgovanja ljudima u lokalnu zajednicu. S druge strane, neuspješan slučaj se odnosi na određene komplikacije u koracima od identifikacije do integracije žrtve trgovanja ljudima u lokalnu zajednicu, ali i propuštanja bitnih elemenata trgovanja ljudima koji su rezultirali neželjenim rezultatima. Putem navedenih kriterija nastoji se osigurati provođenje intervjua koji će biti izvor značajnih informacija na temu kvalitete psihosocijalne podrške žrtvama trgovanja ljudima u Republici Hrvatskoj.

U istraživanju su sudjelovale dvije ispitanice i jedan ispitanik. Sva tri ispitanika zadovoljavaju navedenim uvjetima i pripadnici su triju pomagačkih profesija: socijalni rad, psihologija te feminizam odnosno društveni aktivizam.

### **3.2. Postupak provedbe istraživanja**

Metoda prikupljanja podataka koja je korištena jest polustrukturirani intervjui te su unaprijed određene teme koje se nastoje ispitati. Ipak, ostavljena je mogućnost promjene redoslijeda pitanja, izostavljanja ili kreiranja novih pitanja (Fylan, 2005.). Osim što je ostavljena mogućnost promjene sadržaja mjernog instrumenta, ostavljena je i mogućnost promjene načina prikupljanja podataka. Postoje dva razloga korištenja polustrukturiranog

intervjua. Prvi je razlog taj što polustrukturirani intervju nudi zadanu strukturu pitanja koja se postavljaju sudionicima istraživanja. Drugi je razlog taj što polustrukturirani intervju dozvoljava stvaranje i postavljanje novih pitanja koja su rezultat sadržaja koji ispitanik iznosi (Gillham, 2005.). Polustrukturirani intervju nudi mogućnost otvaranja novih perspektiva i stjecanje potpunijeg uvida u kvalitetu psihosocijalne podrške žrtvama trgovanja ljudima, a pritom je definiran smjer kojim se želi ići prilikom provođenja intervjua (Guthrie, 2010.). Time se stručnjacima daje prostora za izražavanje i podjelu svojih iskustava koja nisu obuhvaćena pitanjima uslijed manjka upućenosti u ispitivanu problematiku, a koja su promišljena i vezana uz kvalitetu psihosocijalne podrške žrtvama trgovanja ljudima (Seidman, 2006.). Glavna prednost polustrukturiranog intervjua je stavljanje naglaska na iskustvo i perspektivu sudionika (Galletta, 2013.).

Intervjui su provedeni u periodu od travnja do lipnja 2022. godine. Sudionici su kontaktirani e-mailom u kojem su bile navedene osnovne informacije o istraživanju te su tim putem bili pozvani na sudjelovanje u istraživanju. Za početak su bili kontaktirani stručnjaci koji rade na tom području kako bi istraživača spojili s drugim stručnjacima. Od dva takva stručnjaka jedan se stručnjak odazvao. On je prihvatio sudjelovati u istraživanju te je prosljedio zahtjev za sudjelovanjem u istraživanju još trojici stručnjaka. Od troje stručnjaka dvoje se odazvalo. Dva intervjuja su provedena na način da sam im poslana pitanja intervjua, a oni su odgovore natipkali u Word aplikaciji te poslali natrag svoje odgovore. Jedan intervju je obavljen putem Google Meet aplikacije. Svi su intervjui snimani putem diktafona na mobitelu, uz slobodan pristanak sudionika.

### **3.3. Mjerni instrument**

Polustrukturirani intervju koji je korišten za prikupljanje podataka se sastojao od tri cjeline. Prvu cjelinu činila su pitanja vezanima za sudionike i njihovo iskustvo o trgovanju ljudima. Drugi dio se odnosio na obilježja pružanja psihosocijalne podrške. Posljednji to jest treći dio se odnosio na neke prepreke i mogućnosti poboljšanja sustava pomoći i podrške žrtvama trgovanja ljudima.

### **3.4. Obrada podataka**

U obradi podataka korištena je tematska analiza. Braun i Clarke (2006.) navode da se proces obrade podataka pri tematskoj analizi sastoji od šest koraka, a to su:

1. upoznavanje s podacima
2. generiranje početnih kodova
3. traganje za temama
4. pregled i provjera prepoznatih tema
5. određivanje i imenovanje tema
6. izrada izvješća.

Tim se pristupom odgovori na jasan i sistematičan način raspoređuju u općenitije i strukturirane teme koje se međusobno isključuju. Cilj je dobivanje uvida u iskustva i subjektivnu stvarnost sudionika, a ne osvrtnje na objašnjenje konteksta ili značenja odgovora ispitanika (Braun i Clarke, 2006.).

Analiza podataka započinje iščitavanjem transkripata. Pritom se preporuča više puta iščitati transkripte te napraviti kratki osvrt na pročitano. Zatim slijedi imenovanje odlomaka ili dio odgovora ispitanika kodom. Svaki je kod povezan s istraživačkim pitanjem i pokazuje o čemu ispitanik govori. Nakon pridavanja kodova, kojih može biti tek nekoliko pa i više desetaka, svakom odlomku ili dijelu odgovora slijedi grupiranje kodova. Sličnim kodovima daju se zajednički nazivi, odnosno svrstava ih se u teme. Teme se imenuju te one predstavljaju jedinice koje čine cjelinu dobivenih podataka na pojedino istraživačko pitanje (Braun i Clarke, 2006.).

### **3.5. Etički aspekti istraživanja**

Prilikom provođenja intervjua pridržavalo se temeljnih etičkih načela rada. Dobivena je suglasnost sudionika za sudjelovanje u istraživanju te su sudionici upoznati s prirodom i ciljem istraživanja. Također im je rečeno da imaju mogućnost odustajanja od intervjua u bilo kojem trenutku prilikom provođenja istraživanja, kao i mogućnost preskakanja ili neodgovaranja na pojedino pitanja bez potrebe navođenja razloga. Usmeni pristanak tražio se i za snimanje intervjua na što su sudionici također dali suglasnost. Objašnjeno im je da provođenjem intervjua nije zagarantirana anonimnost već samo povjerljivost

podataka. Međutim, naglašen je aspekt povjerljivosti u smislu da se njihova imena i prezimena ili drugi osobni podaci neće objavljivati, odnosno, da će se podatci koristiti isključivo za izradu diplomskog rada. Također im je ukratko objašnjena metoda obrade podataka, to jest napomenuto im je transkribiranje i analiza njihovih odgovora, ali bez navođenja imena i prezimena već samo pridodanoga broja. Na koncu, rečeno im je da imaju pravo uvida u rezultate istraživanja.

### **3.6. Ograničenja istraživanja**

U istraživanju je sudjelovala troje sudionika. Relativno mali broj sudionika ograničavajući je faktor u provedenom istraživanju da bi se došlo do iscrpnih podataka, a kamoli do njihova zasićenja. Sljedeće ograničenje se odnosi na činjenicu da su dva sudionika bila iz iste organizacije. Posljedično su i njihovi odgovori bili poprilično slični jer su u radu vođeni jednakim principima i načelima organizacije koji uvjetuju njih rad. Nadalje se ograničenje odnosi na način prikupljanja podataka. Dva ispitanika su pristupili istraživanju i dali svoje odgovore putem Word aplikacije. To je dovelo do toga da odgovori budu oskudniji i površniji, što se posebice primijetilo uspoređujući odgovore s trećim sudionikom s kojim je intervju proveden online putem Google Meet aplikacije. Riječ je o socijalno osjetljivoj temi pa je upitno koliko su se primjerice ispitanici suzdržavali od davanja iscrpnijih odgovora kako bi zaštitili sebe, ostale čimbenike i žrtve stoga je moguće da su prikupljeni podaci ostali na općenitoj razini koja ne nudi dublji uvid u problematiku istraživanja jer nisu ponuđene relevantne informacije. Može se, stoga, zaključiti da rezultati istraživanja ukazuju tek na neka obilježja pružanja psihosocijalne podrške.

## **4. REZULTATI I RASPRAVA**

U nastavku slijedi prikaz dobivenih rezultata na prvo istraživačko pitanje: **Koja su obilježja pružanja psihosocijalne podrške žrtvama trgovanja ljudima?**

TEME	KODOVI
------	--------

<p><b>Otežavajući faktori prilikom pružanja psihosocijalne podrške žrtvama trgovanja ljudima</b></p>	<p>Karakteristike na strani žrtve</p> <p>Socijalna mreža</p> <p>Nedostatan sustav pomoći i podrške žrtvama trgovanja ljudima</p> <p>Kratkotrajnost sustava pomoći i podrške žrtvama trgovanja ljudima</p>
<p><b>Dugoročni učinci pružanja psihosocijalne podrške žrtvama trgovanja ljudima</b></p>	<p>Preuzimanje kontrole nad životom</p> <p>Izlazak iz Programa pomoći i zaštite</p> <p>Ponovno uspostavljanje odnosa s ljudima</p>
<p><b>Kratkoročni učinci pružanja psihosocijalne podrške žrtvama trgovanja ljudima</b></p>	<p>Usmjeravanje žrtve trgovanja ljudima na kratkoročne ciljeve</p> <p>Spremnost žrtve trgovanja za rad na vlastitom oporavku</p> <p>Spremnost žrtve trgovanja ljudima na svjedočenje</p>
<p><b>Adekvatan pristup žrtvama trgovanja ljudima</b></p>	<p><i>Do no harm</i> pristup</p> <p>Osobno usmjeren pristup žrtvama trgovanja ljudima</p> <p>Mogućnost pružanja osjećaja sigurnosti žrtvi trgovanja ljudima</p> <p>Holistički pristup pružanja pomoći i podrške žrtvama trgovanja ljudima</p>
<p><b>Procjena kvalitete pružene pomoći i podrške žrtvama trgovanja ljudima.</b></p>	<p>Evaluacija pruženih usluga žrtvama trgovanja ljudima strane stručnjaka</p> <p>Povratna informacija o pruženim uslugama žrtvama trgovanja ljudima</p>

Za početak rezultati ukazuju i na **otežavajuće faktore prilikom pružanja psihosocijalne podrške**. Ono se za početak očituje u smislu karakteristika na strani žrtve: „...individualne karakteristike žrtve...“ (1a), „...kvaliteta usluga ne ovisi samo o stručnjacima, nego i samim potrebama i stanju korisnika.“ (1b), „...jedan od faktora je i prethodno obrazovanje i dotadašnje iskustvo.“ (1a), „...vrijeme koje su proveli u skloništu koje je djelomično uvjetovano upravo oporavkom i kvalitetom pruženih usluga“ (1a), „Integracija žrtava (u sustav rada) može biti otežana zbog njezinih/njegovih dosadašnjih (ne)iskustava.“ (1a), „...(zapošljavanje) ovisi i o trenutnom fizičkom i psihičkom stanju žrtava te stoga može biti otežano.“ (1a), „...(zapošljavanje) žrtava trgovanja ljudima uvelike ovisi o dotadašnjem iskustvu žrtava te sadašnjem stanju“ (1b), „...mnoge žrtve imaju poteškoća s uspostavljanjem odnosa povjerenja, imaju ozljede ili bolesti koje ih sprečavaju u obavljanju posla (sakaćenje, epilepsija, ovisnost, trajne deformacije uslijed mučenja).“ (1b), „...teško prilagođavaju u radnoj okolini“ (1b), „...kao i okolinski faktori koji su utjecali na to da osoba postane žrtva.“ (1a), „Kombinacija individualnih osobina same žrtve s okolinskim faktorima koji mogu rezultirati težom integracijom.“ (1a). Slijedom navedenog nerazvijena socijalna mreža se pokazala kao još jedan otežavajući faktor: „U većini slučajeva je socijalna mreža žrtava trgovanja ljudima slaba ili popunjena osobama negativnog utjecaja.“ (1b), „...a posebno slaba socijalna mreža žrtava.“ (1b), „S obzirom na posljedice traume, tešku zapošljivost i slabu socijalnu mrežu integracija/reintegracija žrtava trgovanja ljudima često je otežana.“ (1b). Kratkotrajnost sustava pomoći i podrške žrtvama trgovanja ljudima: „Dugotrajna podrška, sustav traje godinu dana i to je to. Vrlo često čujemo od osoba iz institucija: „Do kad je žrtva žrtva?“.“ (1c). Paralelno s time, nedostatan sustav pomoći i podrške žrtvama trgovanja ljudima također predstavlja otežavajući faktor kad je riječ o pružanju psihosocijalne podrške žrtvama trgovanja ljudima: „Sustav ne razumije što znači rodno senzibilan pristup, što znači da i žene samim time što su žene moraju dobiti dodatnu podršku jer su one žrtve baš zato što su žene (...) ne razumije da mora razviti posebne mehanizme podrške za žene kao što ih ima za djecu.“ (1c), „...pomoć odvojena (...) rascjepkanost

*postoji u ovom sustavu.“ (1c), „Nekima se teško može pomoći bez ijedne postojeće odgovarajuće ustanove u HR. Nisu razvijeni specifični servisi, ne postoji ni odgovarajući zakonski okvir.“ (1c), „Ono što mi imamo to su mobilni timovi, koji se vrlo loše educiraju, vrlo kratko educiraju, nema sastanak u kojima bi se razmjenjivalo iskustvo i ti mobilni timovi se vrlo rijetko pozivaju na intervenciju.“ (1c), „Onda možda ujednačeniji status pojedinih žrtava, i prava su vrlo različita.“ (1c), „Tako da idealno bi bilo da postoji neko sklonište koje je razvilo vrlo senzibilizirani kadar, da ima na licu mjesta sve što je potrebno. Ali to u našem sustavu nema.“ (1c), „Naš sustav nije funkcionalan u vidu provedbi međunarodnih odredaba. Sustav nema pristup utemeljen na prepoznavanju i pomoć žrtvama, to je velika prepreka kod nas.“ (1c).*

Za početak, žrtve trgovanja ljudima su često osobe slabijeg ekonomskog i obrazovnog statusa što ih čini ranjivom skupinom prilikom potrage za posao (Veber i Košić, 2011.). Postavlja se pitanje jesu li osobe sniženih intelektualnih sposobnosti ranjivije da postanu jeftina radna snaga. Nadalje je riječ o osobama koje nemaju ili imaju jako malo radnog iskustva, a s obzirom na to koliki dio života su provele u ropstvu, što je još jedna otežavajuća karakteristika prilikom oporavka. Kao posljedice iskustva trgovanja ljudima, žrtve imaju psihičke i fizičke poteškoće koje iziskuju individualiziranu dugotrajnu i kompleksnu zdravstvenu skrb, a i ostali vid podrške. Na koncu, žrtve razvijaju nepovjerenje i strah od drugih ljudi uslijed čega je znatno otežana reintegracija u lokalnu zajednicu te sveukupno preuzimanje kontrole nad vlastitim životom. Također je otežavajući faktor ukoliko žrtva nema sigurnu i razvijenu socijalnu mrežu, odnosno ukoliko je obitelj čimbenik u njezinom trgovanju. Posljedično žrtva trgovanja ljudima nakon što uspije dobiti pomoć i podršku te izađe iz Programa za zaštitu i pomoć praktički ostaje sama te nerijetko bez mogućnosti zaposlenja. To ju čini ranjivom da nanovo postane žrtva trgovanja ljudima, odnosno sustav pomoći i podrške ne djeluje na dovoljno osnažujući način i dovoljno dugo kako bi se preveniralo upravo opetovano postajanje žrtvom trgovanja ljudima. Kako bi sustav pomoći i podrške bio učinkovit i koordiniran važno je da su državne institucije i nevladine organizacije usredotočene na isto kazneno djelo, a s sve s ciljem razvijanja i unapređenja postojeće suradnje. To znači da zajedno identificiraju



kazneno djelo i karakteristike žrtava toga djela (Doležal, 2007.). Ovdje je također bitno napomenuti da je prije svega otežavajući faktor i pokazatelj nedostatnog sustava loša identifikacija žrtava trgovanja ljudima, a što US Department of State publications (2022.) navodi upravo kao područje unapređenja u procesu borbe protiv trgovanja ljudima. Ispitanik ujedno navodi da je važno razviti sustav pomoći i podrške koji će biti osjetljiv na različite žrtve trgovanja ljudima, čime se zapravo ukazuje na nesenzibiliziranost sustava.

Iznimno bitnom odrednicom ispitanici naglašavaju **dugoročne učinke pružanja psihosocijalne podrške žrtvama trgovanja ljudima**. U tom aspektu navode preuzimanje kontrole nad životom: „...povratiti rutinu, pronaći posao i vratiti se u svakodnevicu bez svakodnevne podrške.“ (1a), „...samostalno stvaranje planova.“ (1a). Zatim navode izlazak iz Programa pomoći i zaštite: „...osamostaljivanje i izlazak iz programa.“ (1a), „...kompletni proces oporavka i osamostaljivanje i izlazak iz programa pomoći i zaštite.“ (1a). Osim navedenoga, ispitanici ističu i ponovno uspostavljanje odnosa s ljudima: „Ponovna uspostava odnosa s obitelji (ako nisu počinitelji) i stvaranje nove (ili uspostava stare) socijalne mreže...“ (1a), „Ponovna uspostava odnosa s ljudima od povjerenja je ključna te jedan od važnih elemenata na kojima se radi u programu psihosocijalne podrške“ (1a).

Clawson i sur. (2008.) navode kako je upravo uspostavljanje odnosa između žrtve i stručnjaka te žrtve i okoline veliki problem. Žrtva trgovanja ljudima ima pravo na pomoć i zaštitu, ali je nerijetko pružanje pomoći i podrške vremenski nedostatno žrtvinim potrebama i ostvarivanju ciljeva. S druge strane, izgradnja odnosa i povjerenja iziskuje vremena, a temelj je pružanja uspješne pomoći. Međutim, ono se treba izgraditi u početnim fazama pružanja pomoći i podrške žrtvama trgovanja ljudima (Clawson i sur., 2008.). Pomoć i podrška čiji je temelj povjerenje između žrtve i stručnjaka olakšat će preuzimanje brige o sebi i razvijanje suosjećanja prema sebi što olakšava ostatak prorađivanja traume (Pettersen, 2013.). Onaj konačni cilj, odnosno ponovno preuzimanje kontrole nad vlastitim životom i konačni izlazak iz sustava pomoći i podrške, najuspješniji je uz podršku od strane stručnjaka prilikom reintegracije, traženja posla, stana i sličnog iz

razloga što su u tom slučaju manje ranjivi nanovo postati žrtve trgovanja ljudima (Gallagher, 2010.). Jobe (2010.) navodi kako mnogi programi koji su usmjereni na dugoročnu reintegraciju žrtava trgovanja ljudima nisu dovoljno kvalitetno osmišljeni i implementirani stoga sustav pomoći i podrške nije djelotvoran koliko bi trebao biti.

Ispitanici u svojim odgovorima također naglašavaju **kratkoročne učinke pružanja psihosocijalne podrške žrtvama trgovanja ljudima**. Unutar tog područja se navodi usmjeravanje žrtve trgovanja ljudima na kratkoročne ciljeve: „*Lakše ostvarivanje ciljeva i brži oporavak žrtve te lakša reintegracija.*“ (1b), „*Ostvarivanje malih koraka prema izrađenom individualnom planu...*“ (1a), „*Individualnim planom promjene definiraju se mali, kratkoročni ciljevi, čije ostvarenje vodi samoefikasnosti korisnika i osnaživanju za povratak u svakodnevni život.*“ (1b). Nadalje, važnim vide spremnost žrtve trgovanja za rad na vlastitom oporavku: „*...spremnost korisnika da radi na vlastitom osnaživanju i reintegraciji odnosno integraciji*“ (1b), „*...spremnost žrtve na osamostaljivanje i izlazak i Programa pomoći i zaštite...*“ (1b), „*...spremnost osobe da radi na sebi i reintegraciji u društvo...*“ (1a). U kontekstu kratkoročnih učinaka pružanja psihosocijalne podrške žrtvama trgovanja ljudima, ispitanici vide spremnost žrtve trgovanja ljudima na svjedočenje: „*...spremnost žrtava na svjedočenje.*“ (1b), „*...spremnost na svjedočenje...*“ (1a).

Kako bi konačni oporavak žrtve bio uspješniji važno ju je voditi kroz postupni proces pružanja pomoći i podrške. Kako bi se postupnost realizirala, postavljaju se manji ciljevi prema prioritetima. Prvi od tih prioriteta/ciljeva je zadovoljavanje onih temeljnih potreba kao što su hrana, sklonište, sigurnost i slično. Zatim slijedi usmjerenost na one manje ciljeve čije su posljedice kratkotrajnije, a ipak imaju velikog udjela u oporavku žrtve trgovanja ljudima i njezinoj reintegraciji u društvo. Tako je primjerice jedan od ciljeva dovoljno osnažiti žrtvu kako bi bila spremna raditi na vlastitom oporavku i svjedočiti u kaznenom postupku protiv osobe koja je počinila kazneno djelo trgovanja ljudima (Ehrenreich, 2001.). Prilikom inicijalnoga rada sa žrtvom, Harris i Fallot (2001.) navode važnost suradničkog odnosa između žrtve i stručnjaka polazeći od mišljenja da imaju jednako relevantno znanje te samim time žrtva može biti aktivni planer u izradi

individualnoga plana promjene. Međutim, uzimajući u obzir resurse i kapacitete sustava pomoći i podrške, postavlja se pitanje koliko je to izvedivo. Sam početak rada sa žrtvom otežan je njezinim poteškoćama u prisjećanju svih događaja uslijed visoke razine traumatiziranosti. Svaki pokušaj navođenja žrtve da se prisjeti dovodi do ponovne viktimizacije i stvara osjećaj opasnosti za žrtvu. S odmakom vremena, njezini iskazi postaju točniji i precizniji (Kovčo Vukadin i Jelenić, 2003.). Vranj (2012.) navodi da su žrtvini iskazi najtočniji dva do tri mjeseca, a u svakome slučaju tek nakon nekog proteka vremena od same identifikacije. Kako bi se sačuvao žrtvin integritet važno je da ona sama pristane na davanje iskaza, izjava i svjedočenje. Sukladno tomu, policijski službenici, a i ostali stručnjaci, bi se trebali suzdržati od uvjeravanja ili bilo kakvih sugestija da je svjedočenje u njezinom najboljem interesu (Vranj, 2012.)

Prema odgovorima ispitanika **adekvatan pristup žrtvama trgovanja ljudima** također čini bitnu odrednicu pružanja psihosocijalne podrške žrtvama trgovanja ljudima. U tom kontekstu sudionici su naveli do no harm pristup: „Pružanje informacija o dostupnim uslugama i daljnjim koracima kao neki od načina smirivanja na žrtve djeluju umirujuće...“ (1a), „...određene informacije poput saznanja o puštanju počinitelja na slobodu, mogu vrlo uznemiriti žrtvu te usporiti ili u potpunosti vratiti oporavak žrtve na početak.“ (1b), „Najvažnije od svega je da se svi koraci poduzimaju vodeći se do no harm pristupom.“ (1b). Osim do no harm pristupa, primjećuju važnost osobno usmjerenoga pristupa žrtvama trgovanja ljudima: „...praćenje korisnika i prilagodba programa individualnim potrebama korisnicima su ključni elementi u pristupu žrtvama.“ (1a), „...usluge relevantnih dionika najbolje prilagođene njegovim potrebama.“ (1b), „...okruženje u kojem je sam korisnik spreman aktivno sudjelovati u vlastitom osnaživanju...“ (1b), „...razviti posebnu vrstu pomoći za žrtve seksualnoga nasilja i posebnu vrstu pomoći za druge oblike radnog iskorištavanja i neke druge oblike koji se nisu javili.“ (1c), „...oblikovati psihosocijalnu pomoć u odnosu na traumatizaciju, spol, posebno u odnosu na spol.“ (1c), „Prilikom početka rada sa ženom mi cijelu njezinu životnu situaciju procjenjujemo i gledamo njene potrebe.“ (1c). Od izrazite važnosti uočavaju moгуćnost pružanja osjećaja sigurnosti žrtvi trgovanja ljudima: „Prostor, fizički i psihološki, gdje

žrtve imaju priliku govoriti o onome što im se dogodilo i dobiti podršku, kao i biti osnaženi za daljnji život.“ (1a), „Smirivanje ili pružanje psihološke prve pomoći pozitivno utječe na nastavak rada sa žrtvom.“ (1b). Osim navedenoga, pod adekvatan pristup žrtvama spada i holistički pristup pružanja pomoći i podrške žrtvama trgovanja ljudima: „...sveobuhvatni holistički pristup koji gleda na sve potrebe žrtve, i kreće od tih potreba u definiranju što žrtvi treba, što treba osigurati. Znači definitivno je takav pristup važan koji je multisekstorski i koji gleda na ukupno stanje i situaciju žrtve.“ (1c).

Svaka intervencija, odnosno pružanje pomoći i podrške može sadržavati rizik ponovnog izlaganja žrtve traumatizaciji, uznemirenosti ili sličnome (Anderson, 1999.). U istraživanju ispitanici navode dijeljenje pojedinih informacija koje mogu imati učinak uznemiravanja ili smirivanja žrtve. Stručnjaci koji rade sa žrtvama trgovanja ljudima ne smiju činiti štetu prilikom rada sa žrtvama trgovanja ljudima, bilo kroz intervenciju, pružanje psihosocijalne podrške i pomoći, točnije tijekom cjelokupnoga rada sa žrtvama. Pristup stručnjaka koji kompromitira dobrobit žrtve te poprima neadekvatan oblik pristupa žrtvama trgovanja ljudima odnosi se na pristup koji ne uzima u obzir kulturalni i okolinski kontekst žrtve, zloupotrebljava moć odnosno ranjivi položaj žrtve, zanemaruje dugoročne učinke pomoći i podrške to jest fokusira se samo na kratkoročne učinke, što u konačnici rezultira izostankom zaštite privatnosti žrtve te se javlja manjak poštovanja, povjerenja i suradnje između čimbenika koji sudjeluju u sustavu pomoći i podrške (Charancle i Lucchi, 2018.). To znači da, u cjelini, pristup žrtvama trgovanja ljudima treba biti senzibiliziran, što ispitanici i navode. Senzibiliziran pristup žrtvama trgovanja ljudima je osobno usmjeren pristup. Riječ je o pristupu koji uzima u obzir individualne potrebe žrtve pa se zapravo radi o individualiziranom pristupu s prilagođenim uslugama prema žrtvi u odnosu na njegove (ili njezine) potrebe (Clawson, 2008.). Međutim, temeljitu procjenu potreba teško je učiniti prilikom inicijalnoga razgovora sa žrtvom stoga se obavlja kroz nekoliko razgovora, a sve u skladu s potrebama i željama same žrtve. Temeljita procjena potreba obuhvaća prikupljanje podataka, kratkoročnih i dugoročnih potreba za hranom, sigurnim smještajem, odgovarajućom odjećom i obućom, pravnom pomoći, medicinskom pomoći, zaštitom mentalnoga zdravlja, sigurnošću i kontaktom uže i šire obitelji ili povezanošću s

vjerskom zajednicom (Ured za ljudska prava i prava manjina, 2012.). Jedna od temeljnih potreba je potreba za sigurnošću. Friedman i McEwen (2004.) ističu da pružanje osjećaja sigurnosti, ponajprije onoga psihološkog, može smanjiti posttraumatske stresne reakcije, a također i prevenirati razvijanje daljnjih psihičkih poteškoća (Balaban i sur., 2005.). Uz konkretno pružanje osjećaja sigurnosti, važan je i holistički pristup pružanja pomoći i podrške. Kako je već navedeno, žrtve trgovanja ljudima predstavljaju specifičnu skupinu korisnika. Upravo raznolikost učinaka, uzroka i posljedica traume nameće potrebu za obuhvatnim i holističkim pristupom žrtvi. To znači da žrtva trgovanja ljudima iziskuje pomoć i podršku od različitih čimbenika; zdravstvenu skrb, psihosocijalnu pomoć i podršku, psihoterapiju, pravnu pomoć, pomoć u reintegraciji u lokalnu zajednicu, rehabilitaciju i slično. Kako bi se smanjila mogućnost da osoba ponovno postane žrtva trgovanja ljudima, od izrazite su važnosti rad na prijašnjim traumama, uvid u kvalitetu socijalne mreže te identificiranje kapaciteta i resursa koje posjeduje za oporavak (Shandro, i sur., 2016.).

Na koncu, stručnjaci navode načine **procjene kvalitete pružene pomoći i podrške žrtvama trgovanja ljudima**. Riječ je o evaluaciji pruženih usluga žrtvama trgovanja ljudima od strane stručnjaka: „... po izlasku se radi evaluacija pruženih usluga što omogućuje osiguravanje pravovremene, adekvatne i kvalitetne psihosocijalne podrške.“ (1a), „...napravljen evaluacija sustava prošle godine sa Pravnim fakultetom.“ (1c) i povratnoj informaciji o pruženim uslugama žrtvama trgovanja ljudima: „...doći do pravovremene povratne informacije korisnika o pruženoj podršci.“ (1b), „...po izlasku iz Programa pomoći i zaštite daje se povratna informacija o pruženim uslugama.“ (1b).

U daljnjem tekstu slijedi prikaz podataka dobivenih na istraživačko pitanje: **Koje su preporuke stručnjaka za poboljšanje pružanja psihosocijalne podrške žrtvama trgovanja ljudima?**

TEMA	KODOVI
------	--------

<p><b>Unapređenje sustava pomoći i podrške</b></p>	<p>Edukacija stručnjaka</p> <p>Suradnja s lokalnom zajednicom i ostalim dionicima</p> <p>Senzibilizacija lokalne zajednice i društva</p> <p>Pravovaljana identifikacija žrtava trgovanja ljudima</p> <p>Veći broj relevantnih organizacija koje su pozvane na teren</p>
--	---

Stručnjaci u **preporuke za unapređenje sustava pomoći i podrške** žrtvama trgovanja ljudima najprije navode edukaciju stručnjaka: „Kontinuirana edukacija...“ (1a), „...kontinuirana razmjena informacija i najboljih praksi.“ (1a), „... neprestano usavršavanje i educiranje stručnjaka uključenih u rad sa žrtvama trgovanja ljudima.“ (1b). Zatim slijedi suradnja s lokalnom zajednicom i ostalim dionicima kao način unapređenja sustava: „...suradnja s CZSS.“ (1b), „...suradnju s relevantnim organizacijama i institucijama...“ (1a), „... pokušavamo se što više možemo povezivati međusobno i funkcionirati.“ (1c), „To je jedna specijalizirana podrška, ono što mi nastojimo naći vrlo kvalitetne suradnice i motivirane, fokusirane na to što se radi, educirane.“ (1c). Stručnjaci također navode važnost senzibilizacije lokalne zajednice i društva: „...potrebno je i raditi više s lokalnom zajednicom u svrhu prevencije i osvješćivanja o trgovanju ljudima.“ (1a), „Jer koliko društvo reagira, prepoznaje toliko će i njen oporavak biti lakši“ (1c). Kao zadnji aspekt unapređenja sustava jedan ispitanik navodi pravovaljanu identifikaciju žrtava trgovanja ljudima; „Ukoliko policija nije identificirala žrtvu, onda može operativni tim identificirati to je neko područje unapređenja.“ (1c). Naposljetku, također se spominje veći broj relevantnih organizacija koje su pozvane na teren prilikom pružanja pomoći i podrške žrtvama trgovanja ljudima: „Obično policija identificira, zove Crveni križ. I Crveni križ onda ponudi pomoć. Mi druge organizacije civilnog društva ne budemo pozivane, eventualno ako je potreba neki prijevoz a Crveni križ nema u tom trenutku vozilo. (1c)

Latković (2014.) navodi da Hrvatski Crveni križ, druge relevantne organizacije civilnog društva i resorna ministarstva u suradnji s Nacionalnim odborom za suzbijanje trgovanja ljudima provode edukaciju stručnjaka kao što su socijalni radnici, sociolozi, psiholozi, liječnici i drugi stručnjaci koji su uključeni u sustav pomoći žrtvama trgovanja ljudima. Osim formalne edukacije stručnjaka, Ujedinjeni Narodi (2014.) navode važnost razmjene iskustava i prakse stručnjaka kao jedan od načina implementacije Protokola o trgovanju ljudima. Iz razloga što žrtve trgovanja ljudima proživljavaju različite i mnogobojne traume, njihove potrebe mogu biti raznovrsne, individualne i kompleksne. Upravo je zbog te činjenice važna suradnja s različitim relevantnim dionicima koji su kapacitirani i imaju resurse da odgovore na psihosocijalne potrebe pojedine žrtve prilikom rehabilitacije i resocijalizacije (Ured za ljudska prava i prava manjina, 2012.). Pravovaljana identifikacija žrtve trgovanja ljudima glavni je preduvjet za dobivanje adekvatne pomoći i podrške. Kako bi se osoba identificirala kao žrtva trgovanja ljudima ona mora doći u kontakt s relevantnom osobom, najčešće s policijskim službenikom. Međutim, do tog kontakta ne mora nužno doći. S druge strane, može se dogoditi da neidentificirana žrtva trgovanja ljudima dođe u kontakt s drugim relevantnim stručnjakom, primjerice sa zdravstvenim djelatnikom. Stoga je bitno poticati suradnju različitih stručnjaka za koje se može pretpostaviti da će u jednom trenutku doći u kontakt s neotkrivenom žrtvom trgovanja ljudima (Helton, 2016.). Primjerice Nacionalni plan za suzbijanje trgovanja ljudima 2018. – 2021., a i prethodni nacionalni planovi i godišnja izvješća o provedbi nacionalnih planova nalažu uključivanje i suradnju sa zdravstvenim djelatnicima u postupak zaštite žrtava nakon što su one identificirane. Osim suradnje, važno je na vrijeme educirati ostale čimbenike koji potencijalno mogu doći u kontakt s neidentificiranom žrtvom trgovanja ljudima i poticati njihovu suradnju (Helton, 2016.). Navedene kratkotrajne edukacije zdravstvenih skrbnika prvenstveno su usmjerene na prepoznavanje znakova i simptoma potencijalnih žrtava trgovanja ljudima (Grace i sur., 2014.). Kako bi fenomen trgovanja ljudima bio prepoznat, senzibilizacija lokalne zajednice i društva ima ulogu osvještavanja društva o pojavnosti fenomena, a ujedno i preventivnu ulogu (Raboteg-Šarić i sur., 2007, Doležal, 2007.). Edukacija šire javnosti na cijelom području Republike Hrvatske ponajprije se treba fokusirati na škole i fakultete kako bi se preveniralo bezuvjetno

prihvatanje poslovnih ponuda u inozemstvima a usadilo im se kritičko promišljanje o kojekakvim ponudama. Osim mladih, u preventivne programe treba uključiti stanovnike ruralnih krajeva jer su manje informirani od onih koji žive u gradovima. Pritom je važno da na edukacijama saznaju kome se mogu obratiti ukoliko postanu žrtve trgovanja ljudima te da znaju prepoznati da su žrtve (Doležal, 2007.). Na koncu, trenutni broj stručnjaka koji se bave ovim područjem i preventivom su preopterećeni obvezama koje obuhvaćaju različite poslove. Stoga je potrebno povećati broj stručnjaka koji rade na ovom području (Doležal, 2007.). US Department of State publications (2022.) je također mišljenja da bi Republika Hrvatska trebala povećati sveukupne kapacitete, uključujući i zapošljavanje stručnog osoblja u Uredu za ljudska prava i prava nacionalnih manjina kako bi se učinkovitije bavila problematikom trgovanja ljudima.

## **5. ZAKLJUČNA RAZMATRANJA**

Na prvoj godini faksa započinje moj interes za temu trgovanja ljudima, također se upoznajem sa savjetovanišnim radom i psihoterapijom kao metodom rada. Pišući diplomski rad o žrtvama trgovanja ljudima i pružanja psihosocijalne podrške uočila sam koliko je ovaj fenomen kompleksan, a pristup radu sa žrtvama još kompleksniji. Navedeno su potvrdili i sudionici istraživanja. Kao najvažniju stavku u tom pogledu iznose sveobuhvatan pristup koji je senzibiliziran, ali kao takav nažalost nepostojeći u Republici Hrvatskoj. Ono što ne ide u prilog razvijanju adekvatnoga sustava podrške je upravo ne uočavanje ovoga fenomena kao relevantnoga i aktualnoga. Iz neformalnog razgovora sa stručnjacima sam saznala da oni u principu „između ostaloga“ rade sa žrtvama trgovanja ljudima. Tako su nerijetko žrtve trgovanja ljudima gledane kao žrtve različitih nasilja ili nekoga drugog kaznenog djela, i kao takvima im se pristupa. Nije ni čudno da ne postoji jedinstveni sustav i pristup rada koji je razvijen striktno za rad sa žrtvama trgovanja ljudima. Ovoj činjenici u prilog ide brojka žrtava trgovanja ljudima koje su identificirane u Republici Hrvatskoj, a koje su pritom često stranci te nemaju namjeru ostati u Republici Hrvatskoj. Mali broj dovodi do toga da država banalizira problem, da misli da nije važan, da ne treba razvijati specifične servise, a opet neke stvari mora činiti pod pritiskom međunarodnih odredaba. Zanimljivo je bilo slušati sudionike (sa sudionikom koji je dao



odgovore putem word aplikacije sam razgovarala i naknadno uživo, ali neformalno) i način na koji pričaju o problematici. Dobila sam dojam da im ne nedostaje žara, ali im nedostaje podrške od strane sustava. Uz nerazvijeni sustav pomoći i podrške također postoji ograničen broj stručnjaka pomagačkih profesija koji rade direktno sa žrtvama trgovanja ljudima. Naravno, ratificirali smo sve relevantne konvencije, direktive, donosimo nacionalne strategije i tako dalje, ali sve više-manje ostaje slovo na papiru. Ono što nedostaje jest funkcionalnost sustava u vidu provedbi međunarodnih odredaba. Važno je zagovaranje za provedbu raznih direktiva, konvencije i ostalih međunarodnih mehanizama na području borbe protiv trgovanja ljudima. Ovime se primjerice bavi Centar za žene žrtve rata ROSA.

Ono što je postalo jasnije je upravo važnost socijalnoga radnika prilikom rada sa žrtvom trgovanja ljudima. Prvenstveno je riječ o upućenosti socijalnih radnika u prava žrtava trgovanja ljudima u sustavu socijalne skrbi. Nadalje se kompetencije socijalnoga radnika očituju u identifikaciji resursa i kapaciteta osobe i njezine okoline te u identifikaciji zaštitnih i rizičnih čimbenika žrtve i njezine okoline. Sudionici su također navodili da se nerijetko događa da žrtva trgovanja ljudima nanovo postane žrtva upravo uslijed okoline. Međutim, teško je cijelu okolinu promijeniti ili premjestiti žrtvu u drugu zdraviju okolinu posebice kad cjelokupni sustav ne prepoznaje žrtve trgovanja ljudima kao žrtve u izrazitoj potrebi za korjenitom promjenom života i okoline.

Što se tiče senzibilizacije javnosti, ona je od izrazite važnosti i glavni je alat za prevenciju trgovanja ljudima. Sudionici su također naglasili važnost senzibilizacije javnosti. Crveni Križ u Zagrebu svake školske godine provodi radionice u osnovnim i srednjim školama. Volonteri i djelatnici Crvenog Križa su održali nekoliko stotina edukativnih i informativnih radionica u osnovnim i srednjim školama (sudjeluju učenici 2. i 7. razreda osnovne škole, te učenici 3. razreda srednje škole). Na radionicama im se navodi nekoliko primjera slučajeva trgovanja ljudima i objašnjava im se kako je osoba postala žrtva trgovanja ljudima, uz navođenje općenitih informacija o fenomenu. Provodila sam navedene radionice u raznim školama po Zagrebu kao volonterka Crvenog Križa. Ono što sam uočila kod učenika 7. razreda osnovne škole i 3. razreda srednje škole je

zainteresiranost popraćenu nevjericom. Čini se da ne vjeruju da se to zaista događa, odnosno da je riječ o dalekoj istini koja ih se ne tiče jer su uvjereni da su šanse da postanu žrtve trgovanja ljudima male ili nikakve. Priče o slučajevima trgovanja ljudima su toliko šokantne, pa se čini da je lakše ne vjerovati da se to zaista događa dok ne posvjedoči osoba koja je to proživjela. Senzibilizacija javnosti o trgovanju ljudima, u Republici Hrvatskoj, se pretežito svodi na plakate. Ono što je meni pomoglo približiti se ovom kaznenom djelu je slušanje svjedočanstava žrtava trgovanja ljudima (iz raznih dijelova svijeta) na Internetu. Tuđe je iskustvo najefikasniji alat za senzibilizaciju. Međutim, ono što sam saznala razgovarajući sa sudionicima istraživanja jest to da se žrtve trgovanja ljudima poslije primljene pomoći povuku, promijene kontakt i ne žele više pričati o proživljenome ili se identificirati s proživljenim iskustvom. Samim time, teško je doći do „domaće“ žrtve trgovanja ljudima kako bi posvjedočila o svome iskustvu. Na koncu, postoje različiti načini nošenja s traumama, pa će neki samoinicijativno pričati široj okolini o proživljenom dok će se drugi u tišini nositi s njom. Dobar primjer senzibilizacije javnosti o ovome fenomenu, a bez uključivanja samih žrtava trgovanja ljudima, ima Austrija koja ulaže velik novac u prevenciju i zaštitu žrtava trgovanja ljudima. Ono što nedostaje u Republici Hrvatskoj, a postoji primjerice u Austriji, je cjeloviti sustav smještaja žrtava trgovanja ljudima koji je razvio vrlo senzibilizirani kadar, da ima na licu mjesta sve što je potrebno žrtvi trgovanja ljudima. Međutim, kod nas je sustav rascjepkan te žrtve neće dobiti ujednačenu pomoć i podršku.

Iz razgovora sa sudionicama također je jasno koliko je važan kontinuirani rad sa žrtvama. Prvenstveno je važan kako bi se preveniralo da osoba nanovo postane žrtva trgovanja ljudima. Sudionici su naveli za primjer nekoliko slučajeva iz Republike Hrvatske u kojima je osoba opet postala žrtva trgovanja ljudima. U svakom je žrtva trgovanja ljudima imala teške životne okolnosti, odnosno živjela je u disfunkcionalnoj okolini. Također su spomenuli slučaj žrtve koja je sniženih intelektualnih sposobnosti. Postavlja se pitanje koliko je zaista sustav pomoći i podrške uspješan ukoliko postoji visok broj ponovnoga postajanja žrtvom trgovanja ljudima. Čak i početak rada sa žrtvom nije temeljit u mjeri u kojoj bi trebao biti. Pretežito se svodi na rješavanje onih temeljnih problema i poteškoća

bez pretjeranog obaziranja na dugoročnost pružene pomoći i podrške. To naravno nije zamjerka stručnjacima ili opaska da ne rade svoj posao, već je opaska sustavu koji ne prepoznaje svoje korisnike i njihove dugoročne potrebe kao što je primjerice ulaganje u prevenciju povratka žrtve trgovanja ljudima u staru disfunkcionalnu okolinu koja je djelomično uzrok što je uopće postala žrtvom. Obavljajući praksu u Centru za socijalnu skrb također sam uvidjela da sustav ne pruža adekvatnu kontinuiranu podršku. Slučajevi, tretmani i slično onih žrtava koje su u sustavu socijalne skrbi po par godina, nisu toliko dugo u sustavu jer se s njima temeljito radi, nego jer se ne radi onoliko koliko bi se trebalo. Ovdje je riječ o sustavu koji broji tisuće i tisuće korisnika, a koji ne funkcionira kako bi trebao. Stoga ne čudi što žrtve trgovanja ljudima, pa čak i ako ih poistovjeti sa žrtvama nasilja, ne dobivaju adekvatnu pomoć i podršku i što generalno ne postoji posebno razvijen pristup za rad s navedenim žrtvama. Na koncu, svo troje sudionika navode da se na trgovanje ljudima gleda kao na dio veće problematike, bilo da je riječ o nasilju ili o migrantskoj krizi. Nameće se pitanje kakav se javni diskurs oblikuje time što se na trgovanje ljudima gleda kao na nešto sporedno i što ga se pretežito svrstava u neka druga kaznena djela. Jedan je sudionik također spomenuo da se često navodi različite službenike da primjerice više identificiraju žrtve prisilne prostitucije te se posljedično čak i moglo pročitati članaka o trgovanju ljudima u svrhu prostitucije. Međutim, jako rijetko se može pročitati članak o žrtvi koja je bila prisiljena na rad, a za koji znamo da je jako zastupljen u Republici Hrvatskoj ponajprije u gospodarstvu u vidu rada na poljima.

Socijalni radnici posjeduju znanja o pravima koje spadaju korisnike, posebice iz Zakona o radu i Zakona socijalne skrbi. Tako se u praksi upravo od socijalnih radnika traži upućenost u prava koja spadaju žrtvu, odnosno korisnika sustava pomoći i podrške. Osim što je upućen u prava, socijalni radnik posjeduje kompetencije u vidu identifikacije resursa, kapaciteta, zaštitnih i rizičnih čimbenika osobe i njezine okoline. U tom smislu profesija socijalnog rada može doprinijeti otklanjanju nedostataka u ovako disfunkcionalnom sustavu prevencije i zaštite. Konkretno, profesija socijalnog rada posjeduje relevantne vještine, kompetencije i znanja koja omogućuju stručnjacima identifikaciju nedostataka sustava u vidu povezanosti zakonskih odredaba i prava te onog

psihosocijalnog aspekta žrtve i samog kaznenog djela. Time se omogućuje unapređenje sustava koji je na strani dobrobiti žrtve i njezinih relevantnih potreba.

## **6. ZAKLJUČAK**

Kvalitetan sustav podrške žrtvama trgovanja ljudima iziskuje suradnju različitih čimbenika, osobno usmjeren pristup koji je sveobuhvatan i u najboljem interesu žrtve prvenstveno temeljen na njezinim dugoročnim i kratkoročnim potrebama. Međutim, s obzirom na kompleksnost fenomena, ne postoje specifično razvijene metode rada sa žrtvama trgovanja ljudima, kako u svijetu tako ni u Republici Hrvatskoj. Trenutne odlike pružanja psihosocijalne pomoći su otežavajući faktori prilikom pružanja psihosocijalne podrške žrtvama trgovanja ljudima, usmjerenost na dugoročne i kratkoročne učinke to jest ciljeve pružanja psihosocijalne podrške žrtvama trgovanja ljudima prilikom čega je važno zadržati adekvatan pristup žrtvama trgovanja ljudima, a na koncu se procjenjuje kvaliteta pružene pomoći i podrške žrtvama trgovanja ljudima.

Sudionici navode otežavajuće faktore koji određuju pružanje psihosocijalne pomoći a to su redom karakteristike na strani žrtve u smislu posljedica traume ili manjak obrazovanja, socijalna mreža koja se najčešće odnosi na disfunkcionalnu socijalnu mrežu ili apsolutni izostanak iste. Također navode otežavajuće faktore na strani sustava a to su nedostatan sustav pomoći i podrške žrtvama trgovanja ljudima i kratkotrajnost sustava pomoći i podrške žrtvama trgovanja ljudima koji ne omogućava stručnjacima i žrtvi postupanje kakvo spada kako bi se zaštitili žrtvini najbolji interesi.

Dugoročni učinci pružanja psihosocijalne podrške žrtvama trgovanja ljudima su preuzimanje kontrole nad životom, izlazak iz programa pomoći i zaštite i ponovno uspostavljanje odnosa s ljudima. S druge strane, kratkoročni učinci pružanja psihosocijalne podrške žrtvama trgovanja ljudima su usmjeravanje žrtve trgovanja ljudima na kratkoročne ciljeve, spremnost žrtve trgovanja za rad na vlastitom oporavku te spremnost žrtve trgovanja ljudima na svjedočenje.

Sudionici navode adekvatan pristup žrtvama trgovanja ljudima kao izrazito važnu odrednicu psihosocijalne pomoći. To se odnosi na *do no harm* pristup, osobno usmjeren pristup žrtvama trgovanja ljudima, mogućnost pružanja osjećaja sigurnosti žrtvi trgovanja ljudima te holistički pristup pružanja pomoći i podrške žrtvama trgovanja ljudima.

Naposljetku pružanja pomoći i zaštite procjenjuje se kvaliteta pružene pomoći i podrške žrtvama trgovanja ljudima putem evaluacija pruženih usluga žrtvama trgovanja ljudima sa strane stručnjaka i povratne informacije o pruženim uslugama žrtvama trgovanja ljudima upravo s ciljem poboljšavanja cjelokupnoga sustava pomoći i zaštite žrtava trgovanja ljudima.

Konačno, preporuke za unapređenje se prvenstveno odnose upravo na detaljnije educiranje o adekvatnome radu na tom području. Zatim bi se trebala unaprijediti suradnja s lokalnom zajednicom i ostalim čimbenicima koji sudjeluju makar u nekom dijelu rada sa žrtvama trgovanja ljudima. Također je važno povećati broj relevantnih stručnjaka i organizacija koje su pozvane na teren prilikom identifikacije žrtve. Osim suradnje važna je senzibilizacija lokalne zajednice i društva o pojavnosti fenomena trgovanja ljudima što u prvom redu doprinosi prevenciji trgovanja ljudima. Od izrazite važnosti sudionici ukazuju na unapređenje pravovaljane identifikacije žrtava trgovanja ljudima što je preduvjet pružanja pomoći i zaštite žrtvi trgovanja ljudima.

## 7. LITERATURA

1. Ajduković, M., & Ajduković, D. (1996). *Pomoć i samopomoć u skrbi za mentalno zdravlje pomagača*. Zagreb: Društvo za psihološku pomoć.
2. Ajduković, M. (2014). Kako izvještavati o kvalitativnim istraživanjima? Smjernice za istraživače, mentore i recenzente. *Ljetopis socijalnog rada*, 21(3), 345-366.
3. Anderson, M. B. (2006). *Do No Harm: How Aid Can Support Peace—Or War*. Colorado: Lynne Rienner.
4. Balaban, V. F., Steinberg, A. M., Brymer, M. J., Layne C.M., Jones, R. T. & Fairbank, J. A. (2005). Screening and assessment for children's psychosocial

- needs following war and terrorism. U: Friedman, M.J. i Mikus-Kos, A. (ur.) *Promoting the psychosocial well-being of children following war and terrorism* (str. 121–161). Amsterdam: IOS Press.
5. Belušić, M., Doležal, D. & Draganja, M. (2006). Trgovanje ljudima. *Kriminologija i socijalna integracija*, 15(2), 51-59.
  6. Bjelica, J. (2001). *Trgovina ljudima na Balkanu: Priručnik za novinare*. Beograd: B92.
  7. Božić, V. (2015). Krijumčarenje ljudi i trgovanje ljudima u hrvatskom kaznenom zakonodavstvu i sudskoj praksi. Bartulović (ur.). *Zbornik Pavnog fakulteta Sveučilišta Rijeka* (str. 845-874). Rijeka: Pravni fakultet Sveučilišta u Rijeci.
  8. Braun, V. & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77-101.
  9. Busch-Armandariz, N., Busch Nsonwu, M. & Heffron, L. C. (2014). A kaleidoscope: The role of the social work practitioner and the strength of social work theories and practice in meeting the complex needs of people trafficked and the professionals that work with them. *International Social Work*, 57(1), 7–18.
  10. Characle, J. M. B. & Lucchi, E (2018). *Incorporating the principle of “Do No Harm” : How to take action without causing harm Reflections on a review of Humanity & Inclusion’s practices*. Humanity & Inclusion (Operations Division) / F3E.
  11. Clawson, H. J. & suradnici (2008). Addressing the needs of victims of human trafficking: challenges, barriers, and promising practices.
  12. Contreras, P. M., Kallivayalil, D. & Herman, J. L. (2016). Psychotherapy in the Aftermath of Human Trafficking: Working Through the Consequences of Psychological Coercion. *Women & Therapy*, 40(1-2), 31–54.
  13. Demir, O. O. & Finckenauer, J. O. (2010). Victims of sex trafficking in Turkey: Characteristics, motivations and dynamics. *Women & Criminal Justice*, 20(1–2), 57–88.
  14. Denton, E. (2010). International news coverage of human trafficking arrests and prosecutions: A content analysis. *Women & Criminal Justice*, 20(1–2), 10–26.

15. Doležal, D. (2007). Prevencija trgovanja ljudima. *Zbornik Pravnog fakulteta Sveučilišta u Rijeci*, 28(2), 1399-1420.
16. Direktiva 2011/36/EU Europskog parlamenta i Vijeća Europe o sprečavanju i suzbijanju trgovanja ljudima i zaštiti njegovih žrtava (2011.). Posjećeno dana 7. srpnja, 2022. godine na mrežnoj stranici EUR-Lex: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/?uri=celex%3A32011L0036>
17. Dunkerley, A. W. (2018). Exploring the use of juju in Nigerian human trafficking networks: considerations for criminal investigators. *Police Practice and Research* 19(1), 83-100.
18. Ehrenreich, J.H. (2001). Coping with disasters. A Guidebook to psychosocial intervention (Revised intervention). Posjećeno 7. srpnja, 2022. na mrežnim stranicama Mental Health Without Borders: <http://www.mhwwb.org>.
19. Europska Unija (2018). *Handbook on the compilation of statistics on illegal economic activities in national accounts and balance of payments*. Luxembourg: Publications Office of the European Union.
20. Friedman, M. J. & McEwen, B. S. (2004). Posttraumatic stress disorder, allostatic load, and medical illness. U: Schnurr, P. P. & Green, B. L. (ur.) *Trauma and health: physical health consequences of exposure to extreme stress* (str. 157–188). Washington, D.C.: American Psychological Association.
21. Gallagher, A. T. (2010). *The international law of human trafficking*. Cambridge: University Press.
22. Galletta, A. (2013). *Mastering the semi-structured interview and beyond: From Research Design to Analysis and Publication*. New York: New York University Press.
23. Gibbs, D. A., Walters, J. L. H., Lutnick, A., Miller, S. & Kluckman, M. (2015). Services to domestic minor victims of sex trafficking: Opportunities for engagement and support. *Children and Youth Services Review*, 54, 1–7.
24. Gillham, B. (2005). *Research Interviewing: The Range of Techniques*. Holstein: Open University Press.

25. Golubović Škec, S. & Radeva Berket, M. (2010). Trgovanje ljudima u Republici Hrvatskoj: Procjena situacije s posebnim osvrtom na radno iskorištavanje. Posjećeno 5. srpnja, 2022. godine na mrežnim stranicama Ministarstva unutarnjih poslova: <https://www.yumpu.com/xx/document/read/42748534/trgovanje-ljudima-u-republici-hrvatskoj-ministarstvo-unutarnjih->
26. Grace, A. M. & suradnici (2014). Educating health care professionals on human trafficking. *Pediatr Emerg Care*, 30(12), 856-861.
27. Guthrie, G. (2010). *Basic Research Methods: An Entry to Social Science Research*. New Delhi: SAGE Publications.
28. Harris, M., & Fallot, R. D. (2001). *Using trauma theory to design service systems: New directions for mental health services*. New York: Jossey-Bass.
29. Helton, H. (2016). Human Trafficking: How a Joint Task Force Between Health Care Providers and Law Enforcement Can Assist with Identifying Victims and Prosecuting Traffickers. *Health Matrix: The Journal of Law-Medicine*, 26(1).
30. Herman, J. L. (2011). Post traumatic stress disorder as a shame disorder. U: Dearing, R. L. & Price, J. (ur.). *Shame in the therapy hour* (str. 261–275). Washington, DC: American Psychological Association.
31. Hossain, M., Zimmerman, C., Abas, M., Light, M., & Watts, C. (2010). The relationship of trauma to mental disorders among trafficked and sexually exploited girls and women. *American Journal of Public Health*, 100, 2442–2449.
32. International Labour Organization (2014). *Profits and Poverty: The Economics of Forced Labour*. Geneva: International Labour Office (ILO).
33. International Labour Organization & Walk Free Foundation (2017). *Global estimates of modern slavery: Forced labour and forced marriage*. Geneva: International Labour Office (ILO).
34. Jac-Kucharski, A. (2012). The determinants of human trafficking: A U.S. case study. *International Migration*, 50(6), 150–165.
35. Jobe, A. (2010). *The causes and consequences of re-trafficking: Evidence from the IOM Human Trafficking Database*. International Organisation for Migration.



36. Korzinski, M. (2013). Identifikovanje i tretman traume kod žrtava trgovine ljudima i eksploatacije. U: Korićanac, I. (ur.). *Trgovina ljudima. Trauma i psihoterapija* (str. 35-65). Beograd: NVO ASTRA - Akcija protiv trgovine ljudima.
37. Kovčo Vukadin, I., i D. Jelenić (2003). Trgovanje ljudima: kriminološki i kaznenopravni aspekt. *Hrvatski ljetopis za kazneno pravo i praksu*, 10(2), 665-718.
38. Lange, A. (2011). Research note: Challenges of identifying female human trafficking victims using a national 1–800 call center. *Trends in Organized Crime*, 14(47), 47–55.
39. 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.
40. Leidholdt, D. A. (2013). Human trafficking and domestic violence a primer for judges. *The Judges' Journal*, 52(1), 1–12.
41. Macías Konstantopoulos & suradnici (2013). An international comparative public health analysis of sex trafficking of women and girls in eight cities: Achieving a more effective health sector response. *Journal of Urban Health: Bulletin of the New York Academy of Medicine*, 90(6), 1194–1204.
42. Malloch, M. & Rigby, P. (2016). *Human Trafficking: The Complexities of Exploitation*. Edinburgh: Edinburgh University Press Ltd.
43. Maney, G. M., Brown, T., Gregory, T., Mallick, R., Simoneschi, S., Wheby, C. & Wiktor, N. (2011). *Meeting the service needs of human trafficking survivors in the New York City metropolitan area: Assessment and recommendations*. Posjećeno 8. srpnja, 2022. godine na mrežnoj stranici LifeWay Network: website: <https://lifewaynetwork.org/wp-content/uploads/2011/11/Hofstra-University-LifeWay-Network-Report-2011.pdf>
44. McCauley, H. L., Decker, M. R., & Silverman, J. (2010). Trafficking experiences and violence victimization of sex-trafficked women in Cambodia. *International Journal of Gynecology & Obstetrics*, 110(3), 266–267.

45. Marinović, L. (2001): Trgovanje ljudima. Posjećeno 6. srpnja, 2022. godine na mrežnim stranicama ART-e-FACT: [http://artefact.mi2.hr/a01/lang\\_hr/report\\_marinovic\\_hr.html](http://artefact.mi2.hr/a01/lang_hr/report_marinovic_hr.html)
46. Milas, G. (2009). *Istraživačke metode u psihologiji i u drugim društvenim znanostima*. Jastrebarsko: Naklada Slap.
47. Mishra, V. (2015). *Combating human trafficking: Gaps in policy and law*. New Delhi: SAGE publications India Pvt Ltd.
48. Munivrana Vajda, M., Dragičević Prtenjača, M. & Maršavelski A. (2016). Nekažnjavanje žrtava trgovanja ljudima u Hrvatskoj – pravni standardi kao fikcija ili stvarnost. *Zbornik radova Pravnog fakulteta u Splitu*, 53(4), 991-1009.
49. Organization for Security and Co-operation in Europe (OSCE) (2013). *Trafficking in Human Beings Amounting to Torture and other Forms of Ill-treatment*. Office of the Special Representative and Co-ordinator for Combating Trafficking. OSCE Vienna: Office of the Special Representative and Co-ordinator for Combating Trafficking in Human Beings. Posjećeno 7. srpnja, 2022. godine na mrežnoj stranici: <https://www.osce.org/files/f/documents/d/b/103085.pdf>
50. Raboteg Šarić, Z, Bouillet, D. & Marinović, L. (2007). *Trgovanje ljudima kako ga vide mladi u Hrvatskoj. Razumijevanje problema i mogućnosti prevencije*. Zagreb: Međunarodna organizacija za migracije.
51. Reid, J. A. (2012). Exploratory review of route-specific, gendered, and age-graded dynamics of exploitation: Applying life course theory to victimization in sex trafficking in North America. *Aggression and Violent Behavior*, 17, 252–271.
52. Sallman, J. (2010). Living with stigma: Women’s experiences of prostitution and substance use. *Journal of Women and Social Work*, 25(2), 146–159.
53. Seidman, I. (2006). *Interviewing as Qualitative Research: A Guide for Researchers in Education and the Social Sciences (Third Edition)*. New York: Teachers College Press.
54. Shandro, J., Chisolm-Straker, M., Duber, H. C., Findlay, S. L., Munoz, J. & Schmitz, G. (2016). *Human Trafficking: A Guide to Identification and Approach for the Emergency Physician*. *Annals of Emergency Medicine*, 68(4), 501–508.

55. Tummala-Narra, P., Kallivayalil, D., Singer, R. & Andreini, R. (2012). Relational experiences of complex trauma survivors in treatment: Preliminary findings from a naturalistic study. *Psychological Trauma: Theory, Research, Practice, and Policy*, 4(6), 640–648.
56. Ured za ljudska prava i prava manjina (2012). *Protokol za identifikaciju, pomoć i zaštitu žrtava trgovanja ljudima*. Posjećeno 7. srpnja, 2022. na mrežnoj stranici Ureda za ljudska prava i prava manjina: <https://pravamanjina.gov.hr/UserDocsImages/dokumenti/Protokol%20za%20identifikaciju,%20pomo%C4%87%20i%20za%C5%A1titu%20C5%BErtava%20trgovanja%20ljudima.pdf>
57. Ured za ljudska prava i prava manjina (2018). *Nacionalni plan za suzbijanje trgovanja ljudima za razdoblje od 2018. do 2021. godine*. Posjećeno 6. srpnja, 2022. godine na mrežnoj stranici Ureda za ljudska prava i prava nacionalnih manjina: <https://pravamanjina.gov.hr/UserDocsImages/dokumenti/Nacionalni%20plan%20za%20suzbijanje%20trgovanja%20ljudima%20za%20razdoblje%20od%202018.%20do%202021..pdf>
58. Ured za ljudska prava i prava manjina (2019). *Protokol o integraciji/reintegraciji žrtava trgovanja ljudima*. Posjećeno 8. srpnja, 2022. godine na mrežnoj stranici Ureda za ljudska prava i prava nacionalnih manjina: <https://pravamanjina.gov.hr/UserDocsImages/dokumenti/PROTOKOL%20O%20INTEGRACIJI%20I%20REINTEGRACIJI%20%2001.04.2019.pdf>
59. US Department of State publications (2022). *Trafficking in persons report. United States of America - Department of State*. Posjećeno 21. 6. 2022. godine na mrežnim stranicama Sjedinjenih Američkih Država: <https://www.state.gov/reports/2022-trafficking-in-persons-report/croatia/>
60. United Nations (2014). *Human Rights and Human Trafficking*. New York and Geneva: United Nations
61. Veber, S. & Košćić, Z. (2011). Obilježja trgovanja ljudima u Republici Hrvatskoj. *Policija i sigurnost*, 20(2), 203-210.

62. VERA Institute of Justice (2014). *Screening for Human Trafficking. Guidelines for Administering the Trafficking Victim Identification Tool (TVIT)*. New York: Vera Institute of Justice. Posjećeno 7. srpnja, 2022. godine na mrežnim stranicama: <https://www.ncjrs.gov/pdffiles1/nij/grants/246713.pdf>
63. Williamson, E., Dutch, N. M., & Clawson, H. J. (2008). *National symposium on the health needs of human trafficking: Post-Symposium Brief*. Posjećeno 8. srpnja, 2022. godine na mrežnim stranicama Office of the Assistant Secretary for Planning and Evaluation, U.S. Department of Health and Human Services: <http://aspe.hhs.gov/hsp/07/HumanTrafficking/Symposium/ib.shtml>
64. Williamson, E., Dutch, N. M., & Clawson, H. J. (2010). *Evidence-based mental health treatment for victims of human trafficking*. Posjećeno 8. srpnja, 2022. godine na mrežnim stranicama Office of the Assistant Secretary for Planning and Evaluation, U.S. Department of Health and Human Services: <http://aspe.hhs.gov/hsp/07/HumanTrafficking/MentalHealth/index.shtml>
65. Zakon o potvrđivanju Konvencije Vijeća Europe o suzbijanju trgovanja ljudima. Narodne novine, br. NN 7/2007.
66. Zakon o strancima. *Narodne novine*, br. NN 130/20.
67. Zimmerman, C., Hossain, M., Yun, K., Roche, B., Morison, L. & Watts, C. (2006). *Stolen smiles: A summary report on the physical and psychological health consequences of women and adolescents trafficked in Europe*. London: London School of Hygiene & Tropical Medicine.
68. Žganec, N. (1999). Etika pomažućih profesija - primjer socijalnog rada. *Ljetopis socijalnog rada*, 6(1), 17-27.