

PRIROČNIK

CELOSTNA OSKRBA
ŽRTEV TRGOVANJA
Z LJUDMI



PRIROČNIK ZA DELO Z ŽRTVAMI TRGOVANJA Z LJUDMI

Strokovne smernice za delo



CENTER ZA BOJ PROTI TRGOVANJU Z LJUDMI

PRIROČNIK ZA DELO Z ŽRTVAMI TRGOVANJA Z LJUDMI

Strokovne smernice za delo

Avtorici: Katjuša Popović, Urška Debelak

Lektoriranje: Polona Kovač

Oblikovanje: Iz principa

Izdaja: Ljubljana, Društvo Ključ – center za boj proti trgovanju z ljudmi

Leto izida: 2025



Mestna občina
Ljubljana

Knjiga je tiskana ob podpori Mestne občine Ljubljana kot del programa Celostna oskrba žrtev trgovine z ljudmi, ki ga sofinancirajo Oddelek za zdravje in socialno varstvo, Ministrstvo za zdravje in Fundacija invalidskih in humanitarnih organizacij Slovenije.

Kataložni zapis o publikaciji (CIP) pripravili v Narodni in univerzitetni knjižnici v Ljubljani
COBISS.SI-ID 262562051
ISBN 978-961-93337-5-4 (PDF)

Mestna občina Ljubljana omogoča delovanje programa Celostna oskrba žrtev trgovine z ljudmi, socialnovarstvenega programa, ki omogoča vključitev in oskrbo oseb, ki so prepoznane kot možne in dejanske žrtve trgovanja z ljudmi in ob namestitvi ne izrazijo pripravljenosti sodelovanja z organi pregona, kar je sicer pogoj pri vključitvi v varno namestitev znotraj sistemske ureditve pomoči za žrtve na državni ravni. S tem programom zagotavljamo nediskriminatorno obravnavo oseb, ki potrebujejo pomoč.

Katjuša Popović, vodja programa Celostna oskrba žrtev trgovine z ljudmi pri MOL.

Na začetku novega tisočletja ni bilo v Sloveniji nobene pomoči za žrtve trgovanja z ljudmi. Njih pa je bilo že takrat veliko. Danes Društvo Ključ izvaja veliko različnih programov, ki so namenjeni izključno ljudem, ki so skoraj vsem na očeh izkoriščani na vse mogoče načine in kot taki potisnjeni na skrajni rob družbe.

Poklicno dozorevati znotraj tega fenomena pomeni razumeti nerazumljivo. Od blizu gledati in spremljati junake najhujše grozljivke, nemalokrat prave psihološke srhljivke, in se ves čas zavedati, da ne gre za fikcijo ampak realnost, ki je tako blizu nas in vsepovsod okoli nas, če jo le želimo in znamo videti. In ne obstaja daljinski upravljalca, s katerim bi to filmsko realnost lahko enostavno ugasnili.

Potrebni so dolgotrajno strokovno delo, predanost, potrpežljivost in pogum, da se spoprimemo z vsemi posledicami, ki jih grozljive izkušnje lahko pustijo na človeku. Pomeni tudi, da se kot človek naučiš vrednotiti življenje, varnost. In res dojameš, kaj so človekove pravice in kaj se zgodi s človekom, ki so mu le-te grobo kršene.

Urška Debelak, strokovna delavka v programu Oskrba žrtev trgovine z ljudmi – namestitve v varni prostor.

Ko ljudem, ki jih srečam v življenju, povem, s čim se ukvarjam, me mnogi – včasih precej začudeno – vprašajo: »Ti, pa kako to zmoreš? Ali ni to malo pretežno? Kaj pa vse te zgodbe ljudi, ki jih potem nosiš s sabo?« Ja, zgodbe so težke. Tudi delo je težko. Ampak prav ta teža je tista, ki daje pomen mojemu poklicu – poslanstvu Društva Ključ. Teža nam daje še večji zagon.

Hkrati pa je tako: ko prehodiš težko, zahtevno pot, je vrh še toliko bolj zmagovalen. Zmagovalen v smislu, da zgodbe, ki jih ljudje prinesejo s sabo in nam jih z velikim zaupanjem ter ranljivostjo predajo, niso več samo zgodbe o bolečini in travmi. Zgodbe dobijo nov epilog, ki prinaša upanje, preživetje, moč in nove možnosti za boljše, drugačno življenje.

V čast mi je, da je moj poklic in moje delo tisto, kar postane orodje za ljudi – nekaj, na kar se lahko naslonijo, kjer se lahko spočijejo – in potem skupaj zakorakamo cilju naproti.

Hvala, ker nam zaupate.

* Izrazi, zapisani v moški slovnični obliki, so uporabljeni kot nevtralni za moško in žensko slovnično obliko. Izraze, ki označujejo osebe, bomo v besedilu uporabljali izmenično.

VSEBINA

CELOSTNA OSKRBA ŽRTEV TRGOVANJA Z LJUDMI	5
Kdo lahko postane žrtev?	6
Stik z Društvom Ključ	7
Sistem pomoči za žrtve trgovanja z ljudmi v Sloveniji in naša vloga	9
SYSTEMSKA POMOČ ZA ŽRTVE TRGOVANJA Z LJUDMI V REPUBLIKI SLOVENIJI	9
PRIPRAVA NA PRIHOD, PRIHOD V VARNI PROSTOR, ODHOD IZ VARNEGA PROSTORA	11
VARNOST	13
Delo z osebami v varnem prostoru Društva Ključ	15
OSEBNOSTNE IN DUŠEVNE MOTNJE KOT RANLJIVOST TER POSLEDICA IZKORIŠČANJA.	20
DELO S SAMOMORILNI OSEBAMI	22
OCENA OGROŽENOSTI SAMOMORILNIH OSEB	23
POGODBA O NEPOŠKODOVANJU/ANTISUICIDALNI DOGOVOR (PAKT)	24
SAMOPOŠKODOVANJE	24
ZASVOJENOST KOT RANLJIVOST IN POSLEDICA IZKORIŠČANJA	25
V POSTOPKIH	27
Priprava na pričanje	28
Vabilo priči	30
Odhod na pričanje	31
Zaslišanje strokovne delavke	31
PODPORNI SISTEM ZA SVETOVALKO	33

CELOSTNA OSKRBA ŽRTEV TRGOVANJA Z LJUDMI

Kdo lahko postane žrtev?

Žrtev TzL¹ lahko postane kdorkoli, ne glede na starost, spol, raso, veroizpoved ali druge osebne okoliščine. Še posebej so ranljive osebe, ki se znajdejo v specifičnih okoljih ali življenjskih obdobjih oziroma situacijah. Ko se sprašujemo, kaj lahko osebe pripelje do točke, ko je izkoriščena, je na prvem mestu zagotovo ranljivost, ki pripomore k nastanku zanje ogrožajočih okoliščin. Dejavniki ranljivosti oseb, ki so prepoznane kot možne² in dejanske³ žrtve trgovanja z ljudmi, so različni, vsem pa je skupno, da osebam vzbujajo občutek nemoči ter občutek odsotnosti izbire, ter tako kreirajo nastanek življenjskih okoliščin, v katerih lahko oseba sprejema odločitve v nasprotju s svojo najboljšo koristjo.

Ranljivosti, ki jih prepoznavamo kot tiste, ki pripomorejo k povečani možnosti za izkoriščanje, so mladost, težave v duševnem zdravju, odvisnosti, brezdomnost, invalidnost, izkušnja begunstva ali zdomstva, vojna, izkušnja nasilja, odraščanje v institucionalnem varstvu, finančna stiska, nepoznavanje jezika, škodljive kulturne prakse, pripadnost LGBTQ+ skupnosti, nasilje v družini, intimnopartnersko nasilje, izkušnja spolne zlorabe v otroštvu itd.

Kazalniki, ki lahko kažejo na to, da je oseba možna žrtev trgovanja z ljudmi, so tudi okolja in poklici, v katerih delujejo. Največ tveganja za TzL prinašajo poklici v gospodarskih panogah, kot so gradbeništvo, turizem, gostinstvo, proizvodnja, kmetijstvo, promet, ipd..

V naštetih panogah se zaradi pomanjkanja delovne sile poslužujejo najemanja tako slovenskih kot tujih delavcev, pri katerih je vpogled v spoštovanje pravic delavcev slabši, pogosto pa tudi zaposlovanja na črno. Najpogostejše gre za ne kvalificirane tuje delavce, ki v pogosto nezdružljivih pogojih opravljajo slabo plačana dela in so bivalo v neprimernih nastanitvenih kapacitetah. Poleg kršitev delovnopravne zakonodaje zaznavamo vse več primerov, pri katerih gre za trgovanje z ljudmi z namenom prisilnega dela. Društvo Ključ temu še ne dovolj raziskanemu pojavu namenja vse več svojih kapacitet tako za informiranje in ozaveščanje zaznanih rizičnih skupin kot za nudenje pomoči osebam, ki pobegnejo od izkoriščevalskih delodajalcev.

¹ TzL = trgovanje z ljudmi

² Možne žrtve trgovine z ljudmi so osebe, kjer so prepoznani indikatorji trgovanja z ljudmi, vendar zaradi različnih razlogov uradna identifikacija s strani policije ni bila potrjena.

³ Dejanske oziroma identificirane/prepoznane žrtve trgovine z ljudmi so osebe, ki jih je v postopku preiskave identificirala policija..

Stik z Društvom Ključ

Kako žrtve sploh izvedo za nas? Kako pridemo v stik z osebami, ki jim naši programi lahko nudijo pomoč pri izhodu iz zlorabljalne situacije in podporo pri okrevanju? Načinov je več in težko bi rekli, da kateri prevladuje, saj je odvisno od obdobja, oblike izkoriščanja ter spleta okoliščin, na katere nimamo vpliva.

1. OSEBA NAS SAMA POKLIČE NA ZAUPNO SVETOVALNO ŠTEVILKO ALI NAS KONTAKTIRA PREKO ELEKTRONSKE POŠTE.

Ko oseba z nami neposredni stik vzpostavi sama, ji nudimo informativno-svetovalni in razbremenilni pogovor. Med pogovorom ocenimo stanje in preverimo njeno ogroženost. Temeljito ji predstavimo sistem pomoči za žrtve TzL ter skrbno poslušamo njeno pripoved ter informacije, ki jih želi z nami podeliti. Po končanem pogovoru naredimo zapis klica. Z osebo vedno določimo jasne nadaljnje korake, in sicer:

- Osebi pojasnimo, da smo o sumu kaznivega dejanja dolžni poročati policiji ali tožilstvu. Pri tem ji pojasnimo tudi njeno vlogo v tem postopku oziroma jo prosimo, naj se izreče, ali želi, da vir informacij razkrijemo ali prikritimo (tj. ohranimo anonimnost osebe).
- V primeru akutne ogroženosti z osebo naredimo osnovni varnostni načrt (klic na 113, varnostni ukrepi).
- Z osebo se dogovorimo za osebno srečanje in eventualno za spremstvo na policijo za podajo kazenske ovadbe oziroma naznanitev kaznivega dejanja, če oseba se za to odloči.

Ko se pripravljamo na prvi osebni stik z osebo, imamo v mislih Varnostni protokol.⁴

- Z osebo se ne srečujemo v službenih prostorih, vedno na javnem kraju.
- Določimo uro in načrt srečanja; to je najpogostejše sprehod, lahko tudi kratko srečanje v lokalu.
- Poskrbimo, da so sodelavke obveščene o srečanju in načrtu zanj (lokacija, ura srečanja).
- Poskrbimo, da na terenu nismo sami in imamo v bližini srečanja ekipo sodelavk.
- Na srečanje pridemo z javnim prevoznim sredstvom ali s kolesom.

Našeti ukrepi so bistveni za zagotavljanje varnosti tako zaposlenih kot tudi uporabnikov, ki z nami stopijo v stik.

⁴ Varnostni protokol je interni dokument Društva Ključ.

2. V IMENU OSEBE NAS POKLIČE DRUŽINSKI ČLAN, PRIJATELJ, ZASKRBLJENI SOSED, ITD.

Kadar v imenu osebe, ki potrebuje pomoč, pokliče družinski član, prijatelj, sosed, partner ali kdo drug, je postopek sprejemanja informacije podoben zgoraj opisanemu, le da imamo ves čas v mislih najboljšo korist uporabnika. Zapomnimo si, da moramo biti pri komunikaciji potrpežljivi, saj v stiski niso le osebe same, temveč tudi njihovi družinski člani ali prijatelji. Klic na svetovalno linijo zahteva veliko poguma in moči, osebe so velikokrat zmedene in težko sledijo pogovoru, zato je pomembno, da si vzamemo čas in poskrbimo, da nas ob sprejemu klica nihče ne moti. Pomembno je, da klicatelje vzpodbudimo, da osebo, zaradi katere kličejo, poskusijo opogumiti, naj še sama vzpostavi stik z nami oziroma naj ji pri tem pomagajo.

3. ZA OSEBO IZVEMO S STRANI DRUGE NEVLADNE ORGANIZACIJE.

Pogosto se zgodi, da nas o primerih uporabnikov obveščajo druge nevladne organizacije. Kljub temu da je naše področje dela specifično in ozko, so namreč uporabniki, s katerimi prihajamo v stik, soočeni s kompleksnimi življenjskimi situacijami, ki so večplastne in pogosto zajemajo več elementov nasilja in ranljivosti. Zato se lahko zgodi, da predhodno z njimi v stik pridejo druge nevladne organizacije, ki se ukvarjajo s področji nasilja nad ženskami, zasvojenosti, spolnega nasilja, duševnega zdravja, zaščite beguncev ipd. V takšnih skupnih primerih vselej delamo izključno v najboljšo korist osebe, jo natančno informiramo o vseh postopkih in korakih, ki jih namerava izvesti ena oziroma druga organizacija, ter postopamo izključno z njeno privolitvijo in ob upoštevanju področne zakonodaje (zakonodaje s področja o varovanja osebnih podatkov, Kodeksa etičnih načel v socialnem varstvu itd.). Skupni primeri so hkrati tudi izjemna priložnost, da se s partnersko organizacijo še bolj povežemo in vzajemno črpamo znanje in si širimo strokovna obzorja.

4. OSEBO PRVA ZAZNA INSTITUCIJA – POLICIJA, CENTER ZA SOCIALNO DELO ALI DRUGA INSTITUCIJA.

Ko nas o primeru obvesti policija ali center za socialno delo, je zaporedje ukrepov in delovanja nekoliko drugačno od zgoraj opisanih. V primeru obveščanja s strani državnih institucij je, enako kot v primeru obveščanja s strani drugih NVO,⁵ prvi stik z uporabnikom običajno že vzpostavljen. Centri za socialno delo nas o primerih mnogokrat obvestijo s prošnjo za vključitev v multidisciplinarno delo. To ima svoje prednosti, pa tudi slabosti. Prednost je zagotovo ta, da je v nekaterih primerih za akutno ogroženost uporabnika že poskrbljeno (čeprav to ni pravilo) ter da lahko sistem pomoči gradimo na že obstoječih intervencijah. Slabost pa je, da do obveščanja mnogokrat pride prepozno in tako zamudimo dragocene trenutke nudenja pomoči ter stabilizacije za uporabnika, ki nas potrebuje.

Ko nas o možni žrtvi TzL obvesti kontaktna oseba z GPU⁶, običajno že preiskujejo kaznivo dejanje, v katerem je oseba v vlogi potencialnega oškodovanca oziroma priče. V tem primeru se odzovemo na klic kontaktne osebe s policije ter z osebo še pred opravljanjem policijskega zbiranja obvestil izvedemo tako imenovano informiranje. V tem delu osebo informiramo o sistemskih programih pomoči za žrtve TzL v Sloveniji, ki jih podrobneje predstavljamo v naslednjem poglavju. Hkrati ji ponudimo možnost spremstva pri podaji izjave – če se za to odloči, jo spremljamo kot zaupna oseba, in zagotovimo, da ji je udobno, da je poskrbljeno za njene osnovne potrebe in da so v postopku spoštovane vse njene pravice.

Sistem pomoči za žrtve trgovanja z ljudmi v Sloveniji in naša vloga

Društvo Ključ možnim in dejanskim žrtvam TzL nudi kurativne programe, ki so usmerjeni h krepitvi moči uporabnika, okrevanju ter izhodu iz ogrožajoče življenjske situacije, kot tudi k omogočanju (re)integracije v novo življenjsko poglavje, ki stremi k življenju brez nasilja ter izkoriščanja.

Nekatere oblike pomoči so urejene sistemsko in uzakonjene na državni ravni, spet druge pa so projektne in usmerjene k specifičnim oblikam pomoči, ki nujno ne zajemajo namestitve v varni prostor ter sodelovanja s policijo.

SISTEMSKA POMOČ ZA ŽRTVE TRGOVANJA Z LJUDMI V REPUBLIKI SLOVENIJI

Zagotavljanje sistemske pomoči za možne in dejanske žrtve določa Zakon o ratifikaciji Konvencije Sveta Evrope o ukrepanju proti trgovini z ljudmi⁷, ki za njeno izvajanje zahteva vzpostavitev sodelovanja med državo in nevladnimi in humanitarnimi organizacijami. Kot delovno orodje pa se pri zagotavljanju sistemske pomoči uporablja Priročnik o identifikaciji, pomoči in zaščiti žrtev trgovine z ljudmi⁸, ki ga je izdalo Ministrstvo za notranje zadeve in predstavlja eno od osnovnih materij za policijske preiskovalce in nevladne organizacije, ki izvajamo programe pomoči. Priročnik je zaradi mnogih novosti na področju potreben aktualizacije, a kljub temu opredeljuje povsem verodostojne indikatorje, s pomočjo katerih je moč prepoznati žrtve TzL, s katerimi se srečamo pri svojem delu.

⁶ GPU: Generalna policijska uprava

⁷ Zakon o ratifikaciji Konvencije Sveta Evrope o ukrepanju proti trgovini z ljudmi (MKUTL), Uradni list RS – Mednarodne pogodbe, št. 14/09

⁸ Dokument je dostopen na spletni strani Ministrstva za notranje zadeve Republike Slovenije na naslednji povezavi: <https://www.gov.si/zbirke/projekti-in-programi/boj-proti-trgovini-z-ljudmi/pomoc-in-zascita-zrtev/>.

Poleg indikatorjev za prepoznavo žrtev TZL priročnik zajema tudi informacije o postopku identifikacije žrtev TzL in postopku njihovega nameščanja, o sklicu in vodenju multidisciplinarnega tima za obravnavo primerov nameščanja oseb, informacije o pomoči policije in zagotavljanju varnosti ter identifikaciji žrtev TzL v postopkih pridobivanja mednarodne zaščite.

V delu, v katerem opisuje postopek nameščanja žrtev, priročnik določa naloge in protokol nameščanja po predhodni identifikaciji osebe, ki potrebuje pomoč in se strinja z vključitvijo v program.

Projekt Oskrba žrtev trgovine z ljudmi – *krizna namestitve* financira Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve, projekt Oskrba žrtev trgovine z ljudmi – *namestitve v varnem prostoru* pa Ministrstvo za notranje zadeve. Oba financerja sta določena z Zakonom o ratifikaciji Konvencije Sveta Evrope o ukrepanju proti trgovini z ljudmi.

Protokol nameščanja določa, da policija v primeru prepoznavne možne ali dejanske žrtve TzL preko dežurne telefonske številke obvesti strokovnega delavca, zaposlenega na projektu Oskrbe žrtev trgovanja z ljudmi – *krizna namestitve*. Žrtev je mogoče še isti dan za obdobje največ 30 dni namestiti v krizno namestitve, če se za to prostovoljno odloči. Krizna namestitve je na varni, skriti lokaciji. Obdobju krizne namestitve pravimo tudi obdobje okrevanja, saj je namenjeno počitku in razmisleku. V tem času se lahko oseba odloči, kakšni bodo njeni naslednji koraki – možnosti se razlikujejo glede na državljanstvo osebe in z državljanstvom povezane zakonske omejitve.

1. Če je oseba državljan/-ka Slovenije, se lahko odloči, ali bo sodelovala s policijo v predkazenskem in kazenskem postopku kot priča oziroma oškodovanka. Lahko se odloči, ali želi nadaljevati bivanje v krizni in kasneje varni namestitvi ali pa se morda želi vrniti domov v domače okolje. V primeru da se osebo namešča v sklop krizne namestitve znotraj projekta Celostne oskrbe MOL in ne v program sistemske pomoči, kot jo ponuja država, namestitve v varni prostor ni pogojena z odločitvijo o sodelovanju v prikazenskem in kazenskem postopku.
2. Če je oseba državljan/-ka države izven Evropske, se oseba prav tako lahko sama odloči, ali bo z organi pregona sodelovala ali ne (vključitev v programe kot tudi sodelovanje je vedno prostovoljno), a je v tem primeru sodelovanje v predkazenskem in kazenskem postopku zoper storilca pogoj za namestitve v varnem prostoru in pogoj za pridobitev dovoljenja za začasno prebivanje na podlagi določb Zakona o tujcih.⁹ V tem obdobju se lahko oseba odloči tudi, da se želi vrniti v izvirno državo, kar ji z nakupom vozovnice tudi omogočimo.

⁹ Status in pravice žrtev trgovine z ljudmi ureja 50. člen trenutno veljavnega Zakona o tujcih (Uradni list RS, št. 46/25, ZTuj-2). Ta določa, da se žrtvi TzL najprej izda dovoljenje za začasno zadrževanje (za 30 dni z možnostjo podaljšanja do 90 dni), kasneje pa še dovoljenje za začasno prebivanje (za predviden čas teka kazenskega postopka zoper storilca, a ne manj kot 6 mesecev in ne več kot 1 leto), če se odloči, da bo sodelovala z organi pregona.

V obeh primerih je bivanje v krizni namestitvi namenjeno počitku, vzpostavljanju zdravih navad in rutin (spanje, prehranjevanje, počitek, gibanje ...), zdravstveni oskrbi ter stabilizaciji. V tem času ima oseba pravico, da z organi pregona ne sodeluje.

Če se oseba odloči nadaljevati svoje bivanje v varnem prostoru Društva Ključ, se po prenehanju krizne namestitve vključi v program Celostne oskrbe žrtev trgovanja z ljudmi.

PRIPRAVA NA PRIHOD, PRIHOD V VARNI PROSTOR, ODHOD IZ VARNEGA PROSTORA

Pomembno je, da se strokovna delavka ustrezno pripravi na prihod nove uporabnice še pred njenim prihodom v varni prostor. Priprava na prihod osebe zajema pripravo dokumentacije, ki je podlaga za vključitev v program, podrobno seznanitev s primerom, seznanitev s fizičnim in psihičnim stanjem osebe, morebitno obnovitev specifičnih znanj (npr. informacije o državi, iz katere oseba prihaja) in pripravo varnega prostora za namene bivanja osebe.

Dokumentacija, ki jo je treba pripraviti, je obsežna, vendar nujno potrebna. Zajema pripravo pogodbe za vključitev v program, pogodbo o prostovoljnem sprejemu pomoči, zapis pravil varnega prostora (ki omogočajo varno strukturo in jasnost ob prihodu), pogodbo o molčečnosti (ki uporabnika zavezuje k prepovedi razkritja varne lokacije ter ga seznani s pravnimi posledicami ob razkritju) ter pripravo individualnega načrta pomoči. Slednjega se pripravi skupaj z uporabnico/-kom po prihodu v varni prostor. Za vsako uporabnico/-ka pripravimo posebno mapo za vodenje osebne dokumentacije in drugih dokumentov v fizični obliki. To dokumentacijo hranimo v protipožarni omari v ločenem prostoru.

Na podlagi predhodne komunikacije o posebnostih primera (ob upoštevanju varstva osebnih podatkov) se strokovna delavka po potrebi in strokovni presoji pripravi na prihod v varni prostor s potrebnim **dodatnim znanjem in strokovno literaturo**. Uporabniki v varni prostor prihajajo z raznolikimi življenjskimi izkušnjami, ki presegajo samo »ozko« definicijo trgovanja z ljudmi. Izpostavljeni so mnogim ranljivostim, ki so lahko specifične in potrebujejo dodatno pozornost (samomorilnost, zasvojenost, težave v duševnem zdravju ...).

Priprava varnega prostora za bivanje osebi omogoči čim manj stresen prehod v novo bivalno okolje. Ob pripravi moramo pomisliti na osnovne higienske pripomočke (zobna ščetka, zobna pasta, milo itd.), saj ne vemo, katere osebne stvari bo oseba prinesla s seboj. Pomembno je, da osebo pričaka prijeten, prezračen/ogrevan, čist prostor, sveža posteljnina, brisače, copati in malenkost za dobrodošlico.

Prihod v varni prostor

Oseba iz krizne namestitve v varni prostor preide po največ 30 dneh. Ključno je, da se z osebo vzpostavi odnos še pred prihodom v varni prostor. To je še posebej pomembno, če strokovna delavka Društva Ključ predhodno ni bila vključena v zagotavljanje pomoči. Srečanje z osebo izvedemo v sodelovanju s strokovnim delavcem krizne namestitve. Poskrbimo, da se z osebo sestanemo v živo v prisotnosti strokovnega osebja krizne namestitve, ki z njo v prehodnem obdobju sodeluje. Srečanje je namenjeno vzpostavitvi prvega stika in vzpostavljanju osebnega odnosa, predstavitvi programa pomoči v varni namestitvi (pravila, pogoji bivanja, oblike podpore) in s tem zmanjševanju stresa ob prehodu v novo življenjsko situacijo. Naša naloga je, da skušamo odgovoriti na čim več morebitnih vprašanj, prisluhnemo stiski in strahu, ki ga oseba morebiti čuti pred selitvijo, ter ji skušamo situacijo čim bolj olajšati.

Sodelovanje organizacij ob prehodu iz kriznega v varni prostor pa ni pomembno le za zagotavljanje največje koristi za osebo, ki prehaja iz enega programa v drugega, temveč tudi za zagotavljanje varnosti uporabnice/-ka in zaposlenih v varnem prostoru. Komunikacija med strokovnimi delavci je nujna, saj lahko le tako delimo pomembne informacije, ki bi lahko vplivale na varnost vseh udeležencev.

Prihod v varni prostor poteka ob prej dogovorjenem času na lokaciji, s katero se predhodno strinjata obe strokovni delavki. Pri določanju lokacije srečanja se primarno upošteva vidik varnosti za uporabnice/-ke in strokovne delavce.

Ko osebo pripeljemo v varni prostor, je pomembno, da ji zagotovimo čas za počitek ter umik. Spoštovati moramo njeno zasebnost in dejstvo, da je vsaka selitev stresna, izkušnja te osebe pa še toliko bolj, saj k njeni teži dodaja to, da gre za selitev na neznano lokacijo, k neznanim ljudmi, iz razlogov, ki so mnogokrat življenjsko ali zdravstveno ogrožajoči.

Osebi razkažemo bivalni prostor in povemo, da si želimo, da bi se sčasoma počutila udobno in da si svoj prostor lahko uredi po svoje, seveda ob upoštevanju pravil (gradbeni posegi v prostor in uničevanje pohištva na primer niso dovoljeni). Osebi damo čas, da poskrbi zase. Pred odhodom strokovne delavke oziroma pred menjavo izmene poskrbimo, da osebi predamo ključne informacije o prostoru in bivanju (pravilnik o bivanju, podpis molčečnosti, podpis prostovoljne vključitev v program), seznanimo jo z videonadzorom hodnika, ki je namenjen njeni varnosti, ter z nameravanimi prihodi in odhodi drugih oseb v naslednjih 24 urah (to je izjemnega pomena za občutek subjektivne varnosti). Vzamemo si čas, da osebi odgovorimo na morebitna vprašanja.

VARNOST

Varnost je ena temeljnih potreb človeka. Pri osebah, ki so bile žrtve nasilja, je občutek varnosti močno omajan in resno načet. Ravno zato veliko truda vložimo v ponovno vzpostavljanje občutka varnosti, krepitev samozavesti in učenje osnovnih veščin za zagotavljanje lastne varnosti, ki osebi lahko pomagajo pri premagovanju strahov. Strahovi, s katerimi se spopadajo, so povezani zlasti s tem, da bi jih povzročitelj in njegovi pajdaši (kriminalna združba) poiskali, jih fizično napadli, ugrabili, jim škodovali ter uresničili svoje grožnje, ker so pobegnile iz izkoriščevalskega okolja. Ravno zato je še pred prihodom v varni prostor ključna seznanitev z oceno ogroženosti, ki jo pripravi policija v okviru svojih postopkov. Z njo se seznanimo na multidisciplinarnem timu, ki poteka za vsak primer ločeno in vključuje vse pomembne deležnike za celovito obravnavo osebe.

Ne glede na uradno, objektivno oceno ogroženosti pa pri organizaciji dela ter zaposlenih upoštevamo tudi subjektivno oceno ogroženosti, ki jo žrtev izrazi sama. Zato poskrbimo, da oseba nikoli ni sama v varnem prostoru ter zagotovimo 24-urno prisotnost, dokler obstaja občutek ogroženosti. Pri tem nam pomagajo zanesljivi zunanji sodelavci in kasneje, ko se oseba stabilizira in navadi na novo okolje, tudi prostovoljci.

Ob predhodno dogovorjenem vstopu v sobo sem opazila, da M še spi. Zbudila sem jo in, ko je odgrnila odejo, sem videla, da spi obuta v čevlje. Povedala mi je, da je ona vedno pripravljena na beg.

Ker je varnost zelo pomembna, ne samo za osebo, ki se je vključila v program oskrbe, temveč tudi za vse zaposlene v Društvu Ključ, moramo osebo naučiti določenih samozaščitnih tehnik. To zajema učenje varnega gibanja, določitev jasnih pravil o bivanju v varnem prostoru ter druge varnostne ukrepe, ki so zapisani v Varnostnem protokolu, internem dokumentu Društva Ključ.

Za osebe, ki pridejo v varni prostor, imamo pripravljenih 19 opornih točk varnega gibanja z osnovnim vodilom: **»ČE STE OGROŽENI IN VAS KDO NAPADE, USTVARITE TRENUTEK ZA POBEG, NE SPUŠČAJTE SE V BOJ.«** Dokument prejmejo v njim razumljivem jeziku, zajema pa tri osnovna področja varnosti: v varnem prostoru, na prostem in samoregulacijo čustev ob napadu panike.

- **Učenje varnega gibanja:** osebo naučimo previdnostnih ukrepov v varnem prostoru in izven njega. Učenja varnega gibanja se lotimo celovito in zajema vse od učenja pravilne hoje po cesti, treniramo »tukaj in zdaj«, torej pozornost na okolico, krepimo opazovanje ljudi, naučimo jih podajanja osebnih opisov mimoidočih, zavedanja sebe v okolici ter ljudi okoli sebe. Učimo jih tudi osnovnih samoobrambnih ukrepov, s katerimi lahko ustvarijo trenutek za pobeg v morebitni ogrožajoči situaciji. Če se želijo naučiti še kaj več od

osnovnih prijemov samoobrambe, jim ponudimo vključitev v tečaj uporabne samoobrambe, kjer se lahko dodatno opremijo z veščinami za učinkovito in hitro reagiranje v ogrožajočih situacijah.

- **Jasna pravila** varnega prostora so po eni strani varnostni ukrep, ki uporabnikom prinaša mirnost, zanesljivost, občutek varnosti in rutino. Po drugi strani pa se zaposleni v varnem prostoru zavedamo, da pravila lahko povzročajo tudi stisko, ko pravila za osebo postanejo pretirano omejujoča. Ta občutek se običajno še okrepi, ko osebe ne čutijo več subjektivne ogroženosti in tako tudi ne občutka nujnosti po zaščitnih ukrepih. To je za nas, zaposlene na Društvu Ključ, lahko tudi eden od prvih znakov, da je oseba pripravljena na odhod in selitev iz varnega prostora ter pripravljena na samostojno življenje. Ključna pravila, namenjena zagotavljanju varnosti v varnem prostoru, so: dosledno varovanje tajnosti podatka o lokaciji varnega prostora, prepoved obiskov, ničelna toleranca do nasilja, prepoved uporabe in uživanja prepovedanih substanc in alkohola v in izven varnega prostora ter prepoved uporabe orožja. Za varnost osebe je pomembno tudi, da smo strokovni delavci v prvih mesecih bivanja ves čas obveščeni o izhodih osebe iz varnega prostora in vrnitvah vanj.
- **Drugi varnostni ukrepi:** prepoved stikov s povzročitelji. Osebo ob prihodu spodbudimo k menjavi SIM-kartic na telefonu ter z njeno privolitvijo skupaj pregledamo telefon in izključimo funkcijo deljenja lokacije. Uporaba mobilnih aplikacij, ki omogočajo oziroma uporabljajo funkcijo delitve lokacije (Google Maps, Instagram, Facebook ...), ni dovoljena oziroma je dovoljena pod pogojem, da je ta funkcija izključena. Prvih nekaj dni (po potrebi pa tudi dlje) uporabnicam/-kom omejimo dostop do mobilnih naprav in računalnika – to je namenjeno zagotavljanju njihove varnosti in varovanju lokacije varnega prostora. Z osebo skupaj določimo zanesljiv kontakt iz njene socialne mreže (npr. starše, otroke, sorojence), s katerim lahko ob prisotnosti strokovne delavke ohranja stike preko (službenega) telefona. Mobilne naprave ter računalnike osebi vrnemo v prosto uporabo, ko z njo vzpostavimo zaupen odnos.

Delo z osebami v varnem prostoru Društva Ključ

Začetno obdobje stabilizacije je v programu namenjeno predvsem počitku, prehranjevanju ter gibanju, torej vzpostavljanju zdravih življenjskih navad.

Pomembno je, da se zavedamo, da mnogi uporabniki potrebujejo kar nekaj časa, da vzpostavijo zdravo vsakodnevno rutino, ki gotovo pripomore k psihofizičnemu okrevanju.

Življenjske navade ter dnevni ritem odstopajo od zelenega. Urnik spanja je obrnjen na glavo. Budna je do zgodnjih jutranjih ur (do 4h, 5h). Posledično prespi večino dneva. Prehranjevalnih navad nima. Jé zelo malo, dan lahko preživi ob enem sendviču in ga počasi je, ves čas budnega stanja. Težko racionalizira, kaj so to nujne življenjske potrebščine, ki ji pripadajo znotraj vključitve v program oskrbe. Sredstva, ki ji kot vključeni v program pripadajo na tedenski ravni, želi namesto za hrano in higienske pripomočke porabiti za nakup erotičnih oblačil, ličil ter lakov za nohte.

To je bil do nedavnega njen vsakdan, njena »normalnost«. Naučiti nekoga jesti, počivati in se gibati na svežem zraku se morda zdi lahka naloga. Večinoma se izkaže, da osebe potrebujejo relativno dolgo, da ozavešijo osnovne potrebe (po hrani, po vodi, po počitku) in da si dovolijo zadovoljevanje teh potreb. Osebe, ki prihajajo v varni prostor, so navajene bivati v visoko stresnih situacijah, kjer so njihove primarne potrebe neslišane in nezadovoljene, navajene so ves čas živeti v stanju boja za preživetje. Zato je vzpostavljanje navad, kot so prehranjevanje z uravnoteženo prehrano minimalno trikrat dnevno, pitje nealkoholnih pijač, gibanje in dovolj spanja, na začetku bivanja v našem varnem prostoru prioriteta, dokler je to potrebno.

Ko se oseba vsaj delno stabilizira, se lahko posvetimo tudi njenim drugim potrebam, **predvsem preverjanju zdravstvenega stanja**. Pri osebah že takoj ob prihodu v varni prostor preverimo, če potrebujejo nujno zdravniško pomoč, kasneje se posvetimo iskanju osebnega zdravnika (v primeru da nima izbranega), preverjanju potreb po zobozdravstvenih posegih in drugih zdravstvenih storitvah (ginekološki pregledi, cepljenja, zdravljenje kroničnih bolezni itd.). Uporabnike z njihovo privolitvijo pospremimo tudi na infekcijsko kliniko na testiranje na prenosljive okužbe in bolezni – s tem preverimo morebitno prisotnost bolezni, ki jih sicer preprečujemo s cepljenjem, okužbo s HIV, Hepatitisom B in C ter ostalimi spolno prenosljivimi okužbami. Namen testiranja je zagotavljanje takojšnje zdravstvene oskrbe, če jo oseba potrebuje, in zagotavljanje zdravstvene varnosti sobivajočih oseb v varnem prostoru, zaposlenih in ostalih, vključenih v proces pomoči.

Bistvena za zagotavljanje oskrbe je tudi **evalvacija duševnega stanja osebe**. Zaradi dolgotrajnih zlorab in drugih težkih življenjskih okoliščin se pri mnogih razvijejo motnje v duševnem zdravju, tem pa so mnogokrat pridružene tudi osebnostne motnje in zasvojenosti. Z namenom ocene duševnega stanja – po predhodni oceni strokovne delavke Društva Ključ – čim prej zagotovimo psihiatrični pregled osebe, ob prihodu v varni prostor pa ji ponudimo tudi možnost vključitve v psihoterapevtsko obravnavo. Slednjo z namenom zagotavljanja zaupnosti obravnave in ločevanja vlog zaposlenih v varnem prostoru prepustimo zunanjim izvajalcem.

Za zagotavljanje psihoterapevtske podpore je, poleg izražene motivacije posameznika, pomembna tudi strokovna ocena primernosti vključitve v psihoterapevtsko obravnavo, ki jo izvedemo v sodelovanju z izbrano psihoterapevko. V primeru ene od oseb, ki je bila nameščena v varnem prostoru, se je premislek pred vključitvijo v psihoterapevtsko obravnavo izkazal še za posebej pomembnega. Oseba je poleg mnogih duševnih težav in osebnostih motenj trpela tudi za zasvojenostjo s prepovedanimi substancami in alkoholom, njena travmatična izkušnja pa je bila še popolnoma sveža. Kljub temu da je pri nas bivala že kar nekaj časa, je bilo naše strokovno delo še vedno usmerjeno predvsem v vzpostavljanje rutine, ohranjanje varnega okolja ter ocenjevanje tveganja zaradi samopoškodovanja in redno izraženih samomorilnih teženj. Kljub temu da je psihoterapija pomemben element pri okrevanju po travmatičnem dogodku in eden izmed temeljev pri postavljanju novega življenja, jo je smiselno uvesti ob primernem času.

V opisanem primeru smo skupaj s psihoterapevko ugotovili, da je za vključitev v terapevtsko obravnavo premalu. Oseba je namreč v tistem obdobju potrebovala predvsem stabilizacijo in skrb za osnovne potrebe, kot so varnost, počitek, prehrana in urejanje življenjske situacije (urejanje dokumentacije, zdravstvenega stanja, dolgov). Terapija je lahko močni podporni mehanizem, po drugi strani pa za uporabnike predstavlja tudi izziv in lahko kljub dolgoročnim pozitivnim učinkom začasno poslabša duševno stanje uporabnika, še zlasti, ko se dotakne občutljivih tem in hudih, ponavljajočih se travm. Zato je nujna previdnost in pozornost, ali je oseba, ki je vključena v program oskrbe, pripravljena in dovolj podprta za vključitev v dolgotrajen psihoterapevtski proces.

V varnem prostoru strokovna delavka zagotavlja redno psihosocialno svetovanje za osebo, ki je namenjeno stabilizaciji in zagotavljanju podpore pri tekočih stiskah, strahovih in dilemah. Z namenom boljše podpore po potrebi izvajamo tudi psihoedukacijske delavnice na temo asertivne komunikacije, obvladovanja stresa, dihalnih vaj itd.

Ena izmed rednih aktivnosti, ki jo izvajamo z uporabniki, je pisanje **osebnega načrta**. Osebni načrt je podporni dokument za izvajanje psihosocialne pomoči, bistveno pa je, da gre za dokument, ki ga pripravimo skupaj. Gre torej za izdelek osebe v programu, namenjen pa je sprotneemu preverjanju in določanju ciljev. To

osebi omogoča boljši vpogled v življenjsko situacijo, ji vrača občutek nadzora nad lastnim življenjem (ki ga v času izkoriščanja ni bilo), hkrati pa omogoča ustvarjanje vizije za prihodnost, kar krepi uporabnikov občutek moči. V osebni načrt se vključi tudi pregled virov moči (kot so na primer podporna socialna mreža, hobiji, spretnosti, osebne karakteristike), prostor pa se nameni tudi morebitnim skrbem in stiskam. To je izjemno pomembno, saj osebe, ki pridejo k nam, mnogokrat o sebi nimajo realne predstave. Vidijo se v negativni luči, ne prepoznavajo svojih pozitivnih lastnosti ter virov moči, njihova socialna mreža pa je šibka ali neobstoječa, kar še dodatno krepi občutek osamljenosti in nemoči.

Posameznik, ki je pri nas v varnem prostoru bival po izkušnji prisilnega dela oziroma delovnega izkoriščanja, je ob izdelavi prvega osebnega načrta poročal o tem, da pri sebi ne prepozna pozitivnih lastnosti. Z nekaj pomoči in vzpodbude je le pristal na to, da lahko napiše, da se vidi kot delovno osebo. To je pri sebi videl kot edino lastnost, ki ga označuje pozitivno oziroma določa njegovo vrednost predvsem v očeh drugih ljudi (v tem primeru njegovega delodajalca, ki ga je izkoriščal). V Sloveniji ni imel socialne mreže, saj je bil državljan tuje države. Na vprašanja o hobijih ni imel odgovora, dodal je le, da že zelo dolgo ni imel časa zase. Kot edino skrb in hkrati željo je navedel finančno stisko in skrb za to, kako bo po izgubi dohodka lahko preživel svojo družino (čeprav je bil njegov dohodek očitno nesorazmeren s količino dela, ki ga je opravljal). Po nekaj mesecih dela in vztrajnem pisanju osebnega načrta ter intenzivnem delu z njim, se mu je pogled nase popolnoma spremenil. Ko sedaj pogledamo osebni načrt, vidimo napredek in upanje, da so stvari lahko drugačne. Prosti čas je preživel tudi v druženju s prostovoljci, ki so poročali o tem, da je prijeten, zgovoren, srčen, pošten in sočuten. Poročal je, da uživa v igranju košarke, biljarda in bowlinga. Iz meseca v mesec je širil svojo socialno mrežo, svojo pozornost pa je iz popolne skrbi za drugega usmeril v razmišljanje o sebi, na vseh področjih. Naučil se je prepoznavati svoje potrebe in želje ter – morda najpomembneje – uvidel, da si zasluži boljše življenje, spoštovanje in prijaznost drugih ljudi. Spoznal je, da je pomembno, da zna poskrbeti zase, saj samo na tak način lahko poskrbi tudi za druge.

Osebni načrt je tako pomembno orodje za odkrivanje in krepitev virov moči, hkrati pa pomoč pri krepitvi osebnega stika med nameščeno osebo in strokovnim delavcem. Prav tako spodbuja samozavedanje, skrb zase ter ljubezen do sebe. Pomembno je, da ga dopolnjujemo sproti, saj imamo le na ta način jasen pregled nad potrebami osebe ter lahko na kontinuiran in celosten način spremljamo njegov napredek in pripravo na novo življenjsko pot. Ne smemo pozabiti, da je osebni načrt dokument, ki se piše z osebo in zanjo ter da je pomembno, da pri tem uporabljamo njene besede, da ne prehitevamo in osebi ne vsiljujemo svojega mnenja ter pričakovanj. V Društvu Ključ je v navadi, da strokovna delavka pripravi povzetek dela z osebo, o opaženem napredku, izboljšanju oziroma pozitivnih spremembah vpraša tudi zaposlene, in to

zapiše. Strokovna delavka ta zapis v obliki pisma pokloni osebi in ji s tem omogoči vpogled še v tiste spremembe, ki jih sama morda še ne uspe zaznati.

Poleg osebnega načrta začnemo skupaj z osebo po začetni stabilizaciji pripravljati tudi **zapis zgodbe**. Zapis zgodbe je zapis življenjske zgodbe osebe, od rojstva pa do trenutka, ko je prišla k nam v varno namestitev. Zakaj je zapis zgodbe pomemben?

1. Zapis zgodbe predstavlja kronološki zapis življenjskih dogodkov, namenjen pa je primarno spominjanju dogodkov, ki so pomembni za predkazenski in kazenski postopek zoper storilca.

Travma lahko na človeku pusti mnoge psihološke posledice, ki so med drugim povezane tudi z izgubo spomina in težavami pri kronološkem razvrščanju dogodkov iz preteklosti. Osebe, s katerimi delamo, so podvržene hudim zlorabam, izkoriščanju in nasilju – nekatere od njih že od rojstva naprej. Nema lokrat se zgodi, da sodniki, tožilci in druge institucije še vedno ne razumejo psiholoških posledic travme in nasilja ter težave s spominjanjem zmotno označujejo kot ne kredibilnost oseb v postopku. Zato skušamo osebam omogočiti zapis zgodbe pod njihovimi pogoji, brez časovnega pritiska in bremena, da morajo vse povedati točno, pravilno in jasno. Tako pripravljen zapis zgodbe nato lahko uporabimo kot pripomoček pri zagotavljanju podpore pred pričanjem v predkazenskem in kazenskem postopku. Zapis lahko uporabijo kot oporo, ki jim pomaga povezovati dogodke tudi pod pritiskom ali v stresnih situacijah, kar izpovedovanje na sodišču zagotovo je.

Pomembno je, da dokument zapisujemo počasi, z zavedanjem, da se dotikamo občutljivih tem. Z zapisom ne hitimo in oseb ne silimo v pripovedovanje, če si tega ne želijo. Zapisuje strokovna delavka po nareku osebe, zapis je prvoosebni in obvezno vsebuje izraze, ki jih uporablja oseba, čeprav so ti morda neprimerni. K zapisu strokovna delavka ne dodaja svojih interpretacij, mnenj ali besed. Če opazimo, da je osebi pretežko, da je podoživljanje preteklih dogodkov prenaporno, pripravo zapisa ustavimo in se osredotočimo na prizemljitev uporabnika ter nudenjem podpore za občutke in čustva, ki so osebo preplavili.

Zapis zgodbe je namenjen tudi seznanitvi s celostno sliko izkušnje izkoriščanja in družinskega ozadja osebe, kar pripomore h kvaliteti podpore in pomoči, ki jo nudimo osebi. Pripovedovanje življenjske zgodbe odpira možnost naslavljanja težkih izkušenj, kar je za predelavo travme na neki stopnji okrevanja nujno. Osebo je treba ves čas opominjati, da za zlorabo in nasilje ni kriva sama in pri njej krepiti občutek, da je drugačno življenje, ne glede na težo preteklih izkušenj, možno. Poznavanje zgodbe osebe je pomembno za vzpostavljanje zaupnega in podpornega odnosa, prostora brez obsojanja, v katerem lahko oseba brez strahu deli svoje izkušnje in dobi ne obsojajočo povratno informacijo od tistega, ki mu je izkušnje zaupala.

Zapis zgodbe je pomemben tudi pri pripravi strokovnih delavcev, če in ko so povabljeni na pričanje v predkazenskem in kazenskem postopku. Za delitev informacij

iz zapisa v pričanju mora strokovna delavka pridobiti soglasje osebe (več o tem v II. poglavju)

Potek dela v varnem prostoru pa je nekoliko drugačen, kadar k nam pridejo osebe, ki nimajo slovenskega državljanstva. Tuji državljani/-ke, ki jih policija prepozna kot žrtve TzL, mnogokrat nimajo urejenega statusa prebivanja ali pa je veljavnost njihovega statusa vezana na delo, ki ga opravljajo pri izkoriščevalcu (nekateri so v Sloveniji na podlagi turistične vize, mnogi pa na podlagi enotnega dovoljenja za prebivanje in delo). Tako jim grozi, da bo njihov status zaradi izhoda iz izkoriščevalskega okolja prekinjen. V izogib prekinitvam statusa Zakon o tujcih posebej ureja položaj tujcev – žrtve TzL (50. člen Zakona o tujcih). Policija osebam, ki jih prepozna kot žrtve TzL, podeli dovoljenje za zadrževanje za 90 dni z možnostjo trikratnega podaljšanja. Ko so osebe nastanjanje v naš varni prostor, je ena od obveznosti strokovne delavke tudi sprožitev postopka spremembe statusa osebe iz dovoljenja za zadrževanje v dovoljenje za začasno prebivanje. Dovoljenje za začasno prebivanje se osebam, ki so prepoznane kot žrtve TzL, lahko podeli na podlagi zakonsko določenih pogojev. Eden od bistvenih pogojev je tudi pripravljenost žrtve TzL na sodelovanje z organi pregona v predkazenskem in kazenskem postopku, tj. njena privolitev v pričanje proti obdolženemu. Privolitev v sodelovanje za potrebe pridobivanja dovoljenja za začasno prebivanje priskrbi tožilstvo, ki običajno kriminalistu na primeru naroči, da z žrtvijo opravi krajši razgovor, na katerem preveri, ali je v postopku pripravljena sodelovati. Upravna enota nato na podlagi zbrane dokumentacije izda dovoljenje za začasno prebivanje, ki osebam poleg drugih pravic omogoča tudi prost dostop do trga dela. Če se le da, komunikacija z upravno enoto poteka preko preverjene kontaktne osebe na upravni enoti, zaprosimo pa tudi za zagotavljanje varstva identitete osebe in spoštovanje njene ranljivosti.

Razlogi, ki vodijo v to, da se tuji državljani po izhodu iz izkoriščevalske situacije znajdejo brez statusa in zato potrebujejo status na podlagi določb 50. člena Zakona o tujcih, so različni.

Imeli smo primer tuje državljanke, ki je v Slovenijo prišla na podlagi turistične vize. S seboj jo je pripeljal starejši moški – slovenski državljan, ki je dekle prepričal, da je njegova partnerka. Obljubljal ji je boljše prihodnost in možnost zaposlitve, kupoval ji je draga darila in ji ponudil, da lahko pri njem prebiva. Kmalu se je izkazalo, da od nje pričakuje spolne odnose, vendar se pri tem zgodba ni končala. Moški je v Sloveniji vodil nočni lokal. Dekletu je naročil, da se mora zanj v zameno za brezplačno prebivanje, preživljanje in omogočanje statusa za prebivanje začeti prostituirati. Dekle je bilo tako hitro potisnjeno v situacijo, v kateri je imelo občutek, da nima druge možnosti, kot da mu ugodí. Začelo se je izkoriščanje prostitucije v njegovem nočnem lokalu. Dekle je imelo doma majhnega otroka in družino. Bilo jo je strah, da bodo njeni starši izvedeli, s čim se ukvarja, in da ne bo več imela denarja, ki bi ga lahko pošiljala domov in s tem sinu zagotavljala boljše življenje.

Nekoliko drugačen primer potrebe po urejanju statusa na podlagi zakona o tujcih pa se je izkazal pri več državljanih, ki so v Slovenijo prišli »s trebihom za kruhom«. Prispeli so na podlagi enotnega dovoljenja za prebivanje in delo, želeli so si boljše priložnosti za delo in višje plače, vse z namenom preživljanja družine, ki so jo pustili za sabo. Delodajalec jih je z namenom izkoriščanja novačil že v njihovi izvorni državi. Uredil jim je dokumente za pot in letalske karte, za kar so mu morali plačati visok denarni znesek. Ko so prispeli v Slovenijo, se je hitro izkazalo, da so pogoji dela nevzdržni, plače niso bile takšne, kot jim je bilo obljubljeno, deležni so bili nasilja in diskriminacije. Ko so zaradi izkoriščanja pobegnili in se odločili podati prijavo na policijo, je delodajalec njihova enotna dovoljenja za prebivanje in delo preklical. To je storil tako, da je od njih s prevaro že predčasno pridobil podpisan dokument, s katerim so delodajalca pooblastili za urejanje statusnih zadev na upravnih enotah. Tujci vsebine in pomena tega dokumenta niso razumeli, saj je bil dokument v slovenskem jeziku. Bili so preslepljeni in hkrati naučeni, da se delodajalcu ne sme oporekati. Bali so se ga, a mu hkrati zaupali svoje življenje. Tako so po podaji prijave in odhodu iz izkoriščevalske situacije ostali brez enotnega dovoljenja in v Sloveniji nenadoma prebivali nezakonito.

Tudi pri izvajanju programa pride do situacij, ko oseb ne nameščamo v varni prostor Društva Ključ, o čemer vedno odloča multidisciplinarni tim. V preteklosti smo že imeli nekaj primerov, ko smo osebam poiskali alternativno namestitev, hkrati pa so bile vključene v program oskrbe. To pomeni, da je bivanje urejeno nekje drugje, običajno pri partnerskih organizacijah ali v javnih zavodih, svetovanje in podpora pa izvaja Društvo Ključ, v sodelovanju s strokovnimi delavci organizacije, kjer je oseba nameščena. Takšno obliko namestitve uredimo predvsem v primerih, ko primer presega strokovno znanje, zaposlitvene kapacitete in sposobnosti Društva Ključ. Doslej smo alternativno namestitev poiskali osebam s hujšimi oblikami zasvojenosti in/ali duševnih motenj in mladoletnim osebam.

OSEBNOSTNE IN DUŠEVNE MOTNJE KOT RANLJIVOST TER POSLEDICA IZKORIŠČANJA.

Osebnostne in duševne motnje so lahko dejavnik ranljivosti, ki pripomore k nastanku okoliščin za izkoriščanje osebe, kot tudi posledica samega izkoriščanja – mnogokrat pa se to dvojje ne izključuje, temveč »dopolnjuje«.

Osebnostne in duševne motnje kot dejavnik ranljivosti lahko pripomorejo k izpostavljenosti osebe nevarnosti izkoriščanja. Osebe z osebnostnimi in duševnimi motnjami so namreč bolj ranljive – tako zaradi življenjskih okoliščin, ki jih te motnje soustvarjajo, kot zaradi specifik simptomov njihovega vpliva na delovanje in življenje osebe.

Hkrati pa so, predvsem duševne motnje ter druge hude psihološke stiske, mnogokrat rezultat izkoriščanja oseb, ki so pri nas nameščene ali kako drugače vključene v naše programe.

Težava, s katero se srečamo ob soočenju z osebnostnimi in duševnimi motnjami pri naših uporabnikih, je, da naša organizacija za področje duševnega zdravja ni specializirana. Nekatere oblike so hude, kar predstavlja izziv za delo, varnost in življenje naših uporabnikov, pa tudi zaposlenih. Sistem zdravstvene pomoči, še posebej psihiatrične, v Sloveniji ni sistemsko urejen za namene pomoči žrtvam trgovanja z ljudmi, je razmeroma omejen in rigid, zato je zagotavljanje pomoči v veliki meri odvisno od iznajdljivosti in pripravljenosti posameznih ljudi in institucij ter se ureja od primera do primera.

V primerih, ki zahtevajo veliko naše pozornosti, sočutja ter pozornosti in hkrati nujno dodatno strokovno pomoč, ki je sami ne premoremo, se zaposleni pogosto soočamo s stisko. Pogosto sistem pomoči na področju psihiatričnega zdravja povsem zataji, kar to stisko le še povečuje.

Posledice izkoriščanja na področju duševnega zdravja so mnogokrat hude – vse od depresije, hujših oblik anksiozne motnje, bipolarni motnje, samomorilnosti, posttravmatske stresne motnje, kriznih stanj itd.

Imeli smo primer transspolne osebe, ki je bila pri nas nameščena. To je bil primer, ki se mi je v spomin vtisnil predvsem kot eden izmed šolskih primerov, ki lahko pokažejo, kako hude posledice lahko leta in leta izkoriščanja pustijo na osebi. Osebo, ki jo doživljam kot nadvse bistro, pametno sposobno, že od njenih rosnih let spremlja težka življenjska zgodba. Gospa je bila k nam nameščena zaradi izkoriščanja prostitucije. Za seboj je imela vrsto let zlorab – tako s strani družbe kot s strani primarne družine.

Ko je prišla k nam, je bilo očitno, da se spopada z mnogimi »demoni«, katerih razsežnosti tudi sama kot strokovna delavka na začetku nisem povsem razumela. Srečala sem se s primerom osebe, ki je trpela za mnogimi oblikami duševnih in osebnostnih težav, ki so bile tako dejavnik ranljivosti kot tudi posledica prostitucije in ostalih zlorab.

V njenem primeru smo se srečevali z občutkom nemoči in frustracije nad sistemom pomoči osebam, ki trpijo za duševnimi motnjami. Hkrati smo se spopadali z vprašanjem, kako sprejeti odgovornost, ki jo kot strokovni delavci imamo do oseb, ki so pri nas nameščene, a hkrati določiti meje naše odgovornosti. Tukaj se predvsem navezujem na diagnozo gospe – kronična samomorilnost. Delo z osebo, ki trpi za kronično samomorilnostjo, zahteva veliko znanja, poguma in hkrati zahteva postavljanje jasnih mej in vzpostavljanja odgovornosti, ki je v tem primeru deljena. Pomembno je, da se zavedamo, da moramo kot strokovni

delavci narediti vse, kar je v naši moči, da osebi priskrbimo potrebno pomoč, a hkrati pozorno spremljati, kdaj je nujno vključiti druge strokovnjake, ker situacija presega naše strokovno znanje. Gospa se je soočala še z vrsto drugih težav, ki so zahtevale vključevanje drugih strokovnjakov – v njenem primeru se je potrdila pomembnost multiinstitucionalnega sodelovanja in nujnost podpore zdravstvenega sektorja pri zagotavljanju oskrbe.

Težave v duševnem zdravju in osebnostne motnje, s katerimi se spopadajo osebe, ki so vključene v naše programe, se razlikujejo po obliki in intenzivnosti. Po naših dosedanjih izkušnjah največ posledic na duševnem zdravju nosijo osebe, ki so bile izkoriščane za prostitucijo. Najbolj pogoste posledice izkoriščanja so: depresija, hujše oblike tesnobe, nespečnost, posttravmatska stresna motnja, druga krizna stanja ter samomorilnost, nagnjenost k samopoškodbenim vedenjem. Mnogokrat oseba ne trpi le za eno obliko duševne stiske, temveč se te med seboj prepletajo, mnogokrat tudi povezujejo z zasvojenostmi.

Kot zasvojenosti tudi težave v duševnem zdravju za nas kot strokovne delavce predstavljajo izziv. Eden glavnih izzivov spopadanja je gotovo nujnost sodelovanja z zdravstvenimi institucijami ter strokovnjaki na področju duševnega zdravja.

Ob nameščanju in bivanju ljudi v varnem prostoru je za strokovne delavce najpomembnejša varnost. Prav zato je nujno, da uporabnicam/-kom čim prej ob namestitvi zagotovimo možnost psihiatrične ter psihoterapevtske obarvane, kadar ocenimo, da je ta potrebna. Kot socialne delavke imamo ogromno znanja na področju dela z ljudmi, a se moramo hkrati zavedati lastnih strokovnih omejitev in za zagotavljanje celovite in kvalitetne obravnave iskati podporo drugih strokovnjakov.

Žal pa to ni vedno mogoče. Mnogokrat se srečamo s sistemskimi pomanjkljivostmi, ki onemogočajo kvalitetno oskrbo in podporo na področju psihiatričnega zdravljenja. Pogosto se tudi zgodi, da uporabniki sami nasprotujejo psihiatrični oskrbi ter podpori. Kadar se to zgodi, se moramo zavedati, da so meje in pravila našega dela postavljene z razlogom – za zagotavljanje varnosti in vzpostavljanja okolja, v katerem lahko strokovni delavec kvalitetno in strokovno opravi svoje delo.

DELO S SAMOMORILNI OSEBAMI

Svetovalni delavci imamo pri delu s samomorilnimi osebami bistveno vlogo. Pomembno je, da smo pri delu in pogovoru čuječi, da opazujemo, poslušamo in osebo, ki je v stiski, aktivno spremljamo.

S čim pa si lahko kot svetovalni delavci pomagamo pri oceni o akutnosti situacije? Pozorni smo lahko na naše zaznavanje, kar lahko uporabimo kot orodje za lažjo prepoznavo.

1. Gledamo in vidimo: pozorni smo na to ali nas oseba opazuje, ali obrača pogled stran od nas, kako se sami počutimo ob tem, ko nas oseba opazuje in kako bi morda opisali njen pogled. Vprašamo se, kaj čutimo, ko opazimo njen pogled na sebi.
2. Poslušamo in slišimo: se nam zdi, da nas oseba sliši ali sliši kaj drugega? Se nam zdi, da nas oseba vidi in sliši ali imamo občutek, da govorimo mimo nje? Pozorni smo tudi na njen glas, kakšna čustva glas izraža in kako bi ga opisali (glasen, nizek itd.).
3. Dotik/gibanje: kako bi se počutili, če bi se nas oseba dotaknila? Kako si predstavljamo, da bi se oseba počutila, če se je dotaknem? Ali oseba prekomerno išče dotik? Si lahko predstavljam, da se je dotaknem, če bi jasno izrazila, da si to želi? Kako oseba uporablja svoje telo glede na prostor (nekateri zavzamejo veliko prostora, nekateri se »skrčijo«)? Kako oseba uporablja pohištvo kot podporo (nekaterim je neudobno še v posebej udobnih stolihi)? Kako se giba? Okorno, počasi, nervozno, hitro, je statična, stiska čeljust, pesti, ima vidna napetost v ramenih?

Pri delu z uporabniki je pomembno, da se zanesemo na lastno doživljanje in občutenje ter na podlagi obojega ocenimo, kako nam te informacije lahko pomagajo pri delu.¹⁰

OCENA OGROŽENOSTI SAMOMORILNIH OSEB

Pomembno je, da vsako grožnjo vzamemo resno. Pomembno je tudi, da se o tem pogovarjamo – odprto in spoštljivo. Zavedati se moramo, da postavljanje vprašanj ne poveča možnosti za samomor. Ravno nasprotno; naša odprtost, zanimanje za sočloveka lahko pripomore h grajenju zaupnega odnosa in lažjemu razumevanju stanja osebe, kar pomaga zgotoviti njeno varnost in zaščito v akutnih stanjih.

Ugotoviti moramo, ali se pri osebi pojavljajo samomorilne misli (*Ni mi več do življenja. Moje življenje nima več smisla. Želim si umreti.*), ali ima morda že narejen samomorilni načrt (*Vem, kako bom dejanje izvršil. Vem kdaj, kje in kako.*) in ali čuti samomorilne impulze (*Ko grem mimo okna, začutim, kot da me nekaj vleče, da bi skočil. Ko grem mimo železniške postaje, začutim močen impulz, da bi skočil pod vlak.*).

Naša naloga je, da ugotovimo, ali gre za akutno samomorilno stanje – akutnost potrjuje izdelan načrt, ki ga oseba ima, ali pa močan impulz, ki ga oseba čuti. V takih primerih je nujno, da aktiviramo pomoč zunanjih strokovnjakov in osebi priskrbimo psihiatrično zdravljenje, posvet in po potrebi hospitalizacijo. Vedeti pa moramo, da izražanje samomorilnih misli ne kaže vedno na akutno stanje. Včasih s prehitro

¹⁰ Povzeto po predavanju Inštitut za geštalt terapijo 2023

reakcijo ali strahom zaradi misli osebe izgubimo njeno zaupanje, zato je strokovno, da k takemu stanju pristopimo umirjeno, razumno in spoštljivo.

Pomembno je, da se ne bojimo postavljati vprašanj in direktno naslavljati samomorilnosti osebe. Zbrati je potrebno čim več informacij, tudi o morebitnih preteklih izkušnjah s poskusi samomora, saj lahko služijo tudi kot vir moči (Kaj vas je ustavilo? Katere ljudi v vašem življenju bi samomor prizadel? Kaj s tem izgubite?) in osebi krepijo zavedanje, da ni sama.

POGODBA O NEPOŠKODOVANJU/ANTISUICIDALNI DOGOVOR (PAKT)

Antisuičidalni dogovor je lahko pripomoček za delo in vzdrževanje zaupanja pri osebah, za katere ocenjujemo, da so samomorilne. V primeru da obstaja možnost, da si bo oseba škodovala in smo že poiskali ustrezno strokovno pomoč, lahko z osebo sklenemo pogodbo oziroma pakt o nepoškodovanju. Ta pakt je zaveza tako za osebo kot za strokovnega delavca. Oseba se zaveže, da si do naslednjega dne/srečanja ne bo vzela življenja, strokovni delavec pa se zaveže, da bo z osebo še naprej delal. Takšna zaveza lahko pripomore k občutku odgovornosti in ohranjanju motivacije za življenje, četudi samo do naslednjega dne. Kot strokovnjaki se moramo ves čas zavedati, da oseba kljub hudim stiskam ohranja del, ki si želi preživeti, sicer ne bi sedela pred nami. Mi lahko osebo podpiramo in ji pomagamo, dokler si naše pomoči želi in z nami sodeluje, pri čemer odgovornosti za njihovo življenje ne smemo v celoti nositi sami.

SAMOPŠKODOVANJE

Samopoškodovanja in samomorilnosti ne smemo metati v »isti koš«, saj gre v večini za dva ločena procesa. Izjema so primeri, ko oseba izraža oboje hkrati – v teh primerih gre za akutno stanje, ki zahteva aktivacijo strokovnjakov na področju zdravstvenega varstva.

Osebe, ki se samopoškodujejo, to mnogokrat uporabljajo kot način samoregulacije – tukaj je ponovno ključnega pomena odprt, direkten pogovor o temi, saj le na ta način lahko resnično ocenimo situacijo in nevarnost, pri čemer je pomembno, da ugotovimo, kakšna je funkcija samopoškodovanja pri osebi.

V primeru ene od oseb, ki je bila vključena v program varnega prostora, je bila funkcija samopoškodovanja želja po tem, da se izogne oz. prekine čustveno bolečino, ki jo čuti. Fizična bolečina je za nekaj časa zasenčila stisko, ki jo je čutila, in to ji je pomagalo pri tem, da se ji po njenih besedah »ni zmešalo«.

V takšnih primerih je pomembno, da vemo, da lahko preprečevanje samopoškodovanja vodi v še hujšo stisko in je zato potencialno še bolj nevarno, zato se rajši poslužujemo

načinov zagotavljanja varnosti (npr. z obliži, povoji, kontaktnimi informacijami, v primeru da gre kaj narobe).

ZASVOJENOST KOT RANLJIVOST IN POSLEDICA IZKORIŠČANJA

Tako kot duševne in osebne motnje so tudi različne oblike zasvojenosti oblika ranljivosti, ki lahko vodijo v izkoriščanje in ga tudi ohranjajo. Pogosto pa velja obratno – zasvojenost se razvije kot posledica izkoriščanja, predvsem kot mehanizem spopadanja s preživljanjem travm, ki jih osebe doživljajo med izkoriščanjem.

Pri delu opažamo porast zasvojenosti med našimi uporabniki in uporabnicami – predvsem tistimi, ki se soočajo z izkušnjo prostitucije.

Primarno poslanstvo Društva Ključ – zagotavljanje pomoči in varne namestitve za žrtve TzL zagotavljamo preko visokopraženega programa celostne oskrbe, kar pomeni, da je vključitev v program pogojena z abstinenco od prepovedanih substanc in alkohola. Osebam, ki se soočajo s kemičnimi oblikami zasvojenosti zato iščemo alternativno obliko namestitve in možnosti zdravljenja, v primeru da si to želijo.

Zasvojenost kot posledica izkoriščanja se kaže predvsem kot konzumiranje prepovedanih substanc in alkohola z namenom omiliti in otopiti občutke, s katerimi se osebe soočajo tekom nasilja in izkoriščanja. Zasvojenost se pojavi kot mehanizem za pomoč pri preživetju zlorab, kot način disociacije in pobega pred realnostjo, ki je v večini primerov nevzdržna.

Uporabnica, ki je bila zaradi izkoriščanja prostitucije nameščena v varnem prostoru Društva Ključ, je poročala o tem, da se je zasvojenost s kokainom razvila med izkoriščanjem za prostitucijo. Zakaj? S kokainom jo je spoznal njen zvodnik, da bi lažje zdržala veliko števil strank, ki so jo dnevno obiskovale. Konzumacija kokaina je postala tako velika, da je pustila trajne zdravstvene posledice.

Zasvojenosti so mnogokrat tako močno prisotne in hude, da onemogočajo okrevanje žrtve. Zato sta pri osebi, ki trpi za hujšimi oblikami kemičnih zasvojenosti, najprej nujna stabilizacija in rehabilitacija, šele nato lahko sledita zastavljanje življenjskih ciljev in pogojev za reintegracijo.

Čeprav redkeje, se pri delu srečujemo tudi z različnimi oblikami nekemičnih zasvojenosti – najpogostejše z zasvojenostjo s spolnostjo, ki se lahko odraža kot ena od posledic nasilja in izkoriščanja.

Področje zasvojenosti od strokovnih delavcev zahteva neprenehno nadgrajevanje znanja, predvsem pa stalnega zavedanja lastnih strokovnih omejitev. Vključevane drugih (zunanjih) strokovnjakov je nujno, če želimo žrtvi zagotoviti celostno obravnavo in pomoč, zlasti na področju zdravstvene oskrbe.

V POSTOPKIH

Ob vključitvi v program oskrbe in prihodu v varni prostor je največkrat že od začetka jasno, da bo oseba v nekem trenutku nastopila kot oškodovanka/priča pred sodiščem. V predkazenskem postopku se bo oseba večkrat srečala s policijo, ki ji tožilstvo in preiskovalni sodnik nalagata različne dodatne preiskovalne ukrepe v okviru preiskave kaznivega dejanja.

Za podporo osebi pri sodelovanju z organi pregona je zelo pomembno sledeče:

- Pregled vseh izjav pred uradnimi organi (zapisnik KO, uradni zaznamki itd.).
- Zagotavljanje spremstva na policijo, če oziroma ko osebo ponovno pozovejo na razgovor.
- Skrbno paziti na vse njene pravice v postopku.
- Urediti brezplačno pravno pomoč.

Priprava na pričanje

Ena od oblik pomoči, ki jo v okviru programa oskrbe nudimo žrtvam, je tudi tako imenovana priprava na pričanje. Pri tem ne gre za pripravo na pričanje v ožjem smislu – osebam namreč ne dajemo navodil v zvezi z vsebino pričanja. Gre za pripravo na pričanje v najširšem možnem smislu: za pripravo na čustveno obremenitev, ki jo predstavlja pričanje, za informiranje o poteku pričanja, pravicah in dolžnostih med pričanjem ... Še pred tem pa je nujno, da oseba razume pojav trgovanja z ljudmi in na tej podlagi tudi razume okoliščine, ki so vodile v njeno izkoriščanje.

S tem namenom želimo pri pisanju življenjske zgodbe ugotoviti naslednja dejstva:

- Kdaj, zakaj in na kakšen način je oseba postala ranljiva?
- Kdo in na kakšen način je njeno ranljivost izkoristil?
- Kakšne posledice ima oseba zaradi doživetega izkoriščanja in koliko časa te že trajajo?

Pripravi na pričanje bi tako lahko rekli tudi podpora pred pričanjem, saj zajema čustveno podporo, psihosocialno svetovanje in mnogokrat tudi psihoterapevtski pristop. Podpora na pričanje se začne s pisanjem življenjske zgodbe osebe, ki je vključena v program (celostne) oskrbe žrtev trgovine z ljudmi – namestitev v varnem prostoru, ki predvideva dolgoročnejšo namestitev. Zapis zgodbe vključuje dogodke od otroštva naprej oziroma od prvega spomina, ki ga oseba ima. Včasih oseba ne zna začeti s prvim spominom, in je zato njena »življenjska zgodba« na začetku časovno nedosledna, brez jasnih povezav med dogodki, polna časovnih lukenj in

pozabljenih imen oseb in krajev. Kmalu se izkaže, da se oseba prijetnih dogodkov spomni v najmanjše podrobnosti. Spomni se na primer vzorca obleke, imen prisotnih, krajev, datumov, okusov, če so jedli. Tistih manj prijetnih, travmatičnih obdobij oziroma trenutkov pa se težko spominja ali pa se iz različnih razlogov odloči, da jih z nami ne bo delila. Za krepitev zbranosti pri delu z osebo uporabljamo različne naloge, kot so na primer vaje za koncentracijo in spomin.

Prav manj prijetni, travmatični dogodki so osebo pripeljali k nam. Od našega strokovnega znanja, razumevanja in vodenja pri zapisovanju zgodbe je odvisno, ali se jih bo oseba začela spominjati in jih delila z nami. Šele nato lahko z osebo začnemo povezovati vzroke in posledice dogodkov, identificiramo ranljivosti in vse oblike zlorab, ki jih je bila deležna. Za naše delo je pomembno, da oseba, ki je vstopila v varni prostor in se vključila v psihosocialno obravnavo, razume, da je njena trenutna situacija posledica dogodkov, ki so se zgodili v preteklosti in da so ti dogodki povezani z zlorabami, nasiljem in izkoriščanjem, ki jih je utrpela. Pomembno je, da se oseba zaveda, da ni sama odgovorna za to, kar se ji je zgodilo. Samoobtoževanje bistveno otežuje okrevanje, hkrati pa zmanjšuje možnosti za suvereno in pogumno pričanje v predkazenskim in kazenskem postopku.

Temelj zapisovanja življenjske zgodbe je spomin osebe, s katero delamo. Zato je pomembno, da razumemo, kako poteka proces¹¹ spominjanja in s tem povezano pozabljanje. Vsak spomin (senzorni, delovni ali dolgoročni) oziroma informacijo je mogoče zaznati, shraniti in obnoviti. Sistem spominjanja oziroma priklica shranjenih informacij je po eni strani osnova delovanja mnogih kognitivnih funkcij, hkrati pa je močno odvisen od delovanja drugih povezanih kognitivnih procesov. Nezmožnost spominjanja tako ne pomeni, da je neka informacija za vedno izgubljena, temveč predstavlja zgolj njeno (začasno) nedostopnost.

Razlogi za nedostopnost informacij oziroma nezmožnost njihovega priklica so lahko:

- Potlačitev, ki izkazuje obrambni mehanizem osebe, da neprijetne ali nesprejemljive spomine potisne v podzavest, da se ji z njimi ni treba soočiti oziroma z njimi živeti.
- Izkrivljanje, ki odraža naše interese in vrednote; določene dogodke si zapomnimo tako, kot si jih želimo zapomniti.
- Ugašanje, ki pomeni, da spominska sled v možganih postopoma ugaša oziroma izginja, še posebej če spomina ne uporabljamo.
- Interferenca, ki pa ni odvisna od časovne komponente, temveč od pomena spomina/ dogodka oziroma njegove teže v razmerju do drugih spominov/dogodkov.

Pri tem je ključno, da z osebo delamo v smeri, kjer se odpirajo možnosti in prostor za ponovno spominjanje dogodkov in doživljanja. Takšno delo zajema predvsem zaupanje, čas, potrpežljivost in razumevanje časovnega in vsebinskega konteksta same izkušnje. Kot že rečeno oseba določene spomine lahko potlači z namenom zavarovati sebe, lahko bi celo rekli z namenom preživetja. To je obrambni mehanizem, ki pa na neki točki osebi ne služi

¹¹ Povzeto po »SPOMIN – KAJ TO JE IN KAKO DELUJE?« Sanja Šešok, Nevrološka klinika (2006)

več, saj lahko ovira njeno okrevanje, spomini pa se namesto v jasni sliki vračajo v obliki paničnih napadov, tesnobnosti in nelagodja.

Pomembno je, da uporabimo aktivno poslušanje ter osebe ne preganjamo. Prav tako je potrebno krepiti občutek zaupanja v njihov lasten spomin. Spominov, ki se vračajo, ne označujemo kot pravilne ali napačne, vendar jih zapišemo ter se k njim vračamo z namenom, da oseba spomin lahko krepí, dopolnjuje in spreminja na podlagi lastnega občutka in zaupanja v svojo izkušnjo. Šele ko oseba sama da privolitev, je zapis zaključen.

Ko pridemo pri pisanju življenjske zgodbe do zadnjih dogodkov, ki so osebo pripeljali k nam, imamo običajno pred seboj kazensko ovadbo, ki jo je oseba podala ustno na zapisnik na policiji. Kazensko ovadbo dodamo k obstoječi življenjski zgodbi, jo temeljito pregledamo in osebi pustimo, da jo prosto ponovi. V zapis dodamo tisto, česar morda v kazenski ovadbi še ni, po potrebi zastavimo dodatna vprašanja in osebo prosimo, da določene dogodke še natančneje opiše. Pustimo ji, da pri opisovanju uporablja svoje izraze, tudi neprimerne, s čimer osebi omogočimo, da »si da duška« (npr. s svojimi besedami opisuje gnus ali jezo, ki jo je doživljala) in dogodke povezuje s posledicami (npr. da ima od takrat naprej vedno ob sebi stekleničko vode in dela majhne požirke). Med pogovorom sproti preverjamo, kako se je oseba počutila takrat (strah, samoobtoževanje, sram, gnus ...) in kako se počuti v tem trenutku (strah, jeza, izgubljenost, odločnost, maščevalnost ...).

Pomembno je, da poskušamo v čim večji meri organe pregona ter sodstvo opozarjati na procese spominjanja in pozabljanja. To je kompleksen pojav, ki zahteva senzibilizacijo strokovnjakov, da se izognemo stigmatizaciji, obsojanju žrtev ter prikazovanju in obravnavanju žrtev kot nekredibilnih prič v postopkih pred sodiščem. Tudi zato je pomembno, da sodniki v postopkih koristijo možnost izvedenstva psihološke stroke. Izvedenec lahko med drugim oceni in poda sodniku strokovno mnenje o psiholoških posledicah zaradi različnih škodljivih dejavnikov ali travmatskih dogodkov, s katerimi se spopadajo priče/ oškodovanke in oškodovanci, izpostavljeni hudemu nasilju in zlorabi. Posledica je lahko tudi »izguba« spomina.

Vabilo priči

Po prejemu vabila na pričanje je nujno:

- Sodišču predlagati zaščitne ukrepe (tudi če jih je morda predlagalo že tožilstvo).
- Zahtevati uresničenje pravice do pričanja v maternem jeziku.
- Z vso skrbnostjo obravnavati priččin strah pred obdolžencem in v zvezi s tem tudi ukrepati.
- Se v zvezi z možnimi dodatnimi ukrepi povezati s Službo za pomoč oškodovancem.

Poseben del priprave na pričanje je simulacija zaslišanja, na katero se sodelujoči posebej pripravimo. Pripravimo vprašanja, za katera predvidevamo, da jih bo oseba dobila med pričanjem, nato pa izvedemo simulirano zaslišanje. Ko končamo, z osebo analiziramo postavljena vprašanja, odgovore, neverbalno komunikacijo itd.

Odhod na pričanje

Pred odhodom osebe na pričanje je nujno sodelovanje s policijo, ki z neoznačenimi policijskimi vozili zagotovi varen prevoz do lokacije zaslišanja in nazaj ter zagotovi varovanje žrtve in njene zaupne osebe na lokaciji zaslišanja.

Če sodišče v zadevi izda obsodilno sodbo in obsojencem izreče zaporne kazni, kontaktiramo Službo za pomoč oškodovancem, ki zagotovi uresničevanje pravice oškodovancev do obveščanja o morebitnih predčasnih odpustih, prostih vikendih, pobegih ali predčasnih zaključkih prestajanja zaporne kazni. Povedano drugače, žrtev nasilnega kaznivega dejanja ima pravico, da je obveščena, ali oziroma kdaj je storilec ponovno na prostosti.

Zaslišanje strokovne delavke

Na pričanje smo lahko vabljene tudi strokovne delavke, ki smo sodelovale pri zagotavljanju pomoči žrtvi. Ko prejmemo vabilo na pričanje, stopimo v stik s sodnikom in si zagotovimo, da bo med pričanjem zagotovljena naša anonimnost (npr. da od nas ne bo zahteval razkritja naslova bivanja in drugih osebnih podatkov, kot je to pri pričanjih sicer običajno). Na pričanje prihajamo v vlogi strokovne delavke in ne zasebno, zato naši podatki za izvedbo pričanja niso potrebni.

Pred pričanjem moramo od osebe, zaradi katere smo vabljene, pridobiti odvezo od molčečnosti oziroma soglasje za razkritje informacij. Odveza mora biti dana v celoti ali pa se šteje, da ni dana. To pomeni, da oseba od nas ne more zahtevati, da v pričanju prikrijemo dele tega, kar smo izvedele pri svojem delu.

V pričanju vselej pričamo zgolj o stvareh, ki smo jih slišale neposredno od osebe, zaradi katere smo vabljene.

Če med pričanjem ugotovimo, da ne bomo imele priložnosti povedati česa, kar je pomembno za odločanje v postopku in koristno za žrtev, o tem med pričanjem spregovorimo same od sebe. Čeprav da sodnik priči na koncu pričanja običajno priložnost, da k svoji izpovedi kaj doda, je pomembno, da smo strokovne delavke pri pričanju pozorne in dodajamo pomembne informacije.

PODPORNI SISTEM ZA SVETOVALKO

Osebe, ki opravljajo svetovanje, opravljajo delo, pri katerem se srečujejo z visoko stopnjo obremenitve. Poskrbeti morajo zase, tako v delovnem okolju kot tudi zasebno. Eno izmed osnovnih pravil je, da se to dvoje ne prepleta in ne zamenjuje. Zato se morajo naučiti postavljati meje. V nasprotnem primeru jih lahko preplavijo tesnobni občutki, prenasičenost z informacijami, občutek ujetosti in frustracije, ki jih lahko pripeljejo v izgorlost.

Postavljanje meja

1. Ločevanje zasebnega od službenega.

V zadovoljno zasebno življenje je potrebno vlagati trud in čas. Oboje je možno le, če ima svetovalka dovolj energije in prostega časa, da ga lahko izkoristi za stvari, ki jo pomirjajo, aktivnosti za vzdrževanje fizične kondicije in druženje z ljudmi, ki jim zaupa in jo polnijo z energijo. Pomembna je tudi uravnotežena prehrana in kvaliteten počitek oziroma spanje.

2. Jasno določen delovni čas in pravica do odklopa.

Kadar je delovni čas jasno določen, je s tem določen tudi trenutek »ko zapremo vrata službe« in gremo v svojo zasebnost. Če tega ni, se obveznosti in službene skrbi ves čas podijo po glavi.

3. Razumevanje lastne odgovornosti.

Svetovalka ni odgovorna ne za uporabnika (ne za institucijo), pač pa le zase. To ne pomeni, da se ne trudi z uporabnikom, pač pa da je odgovorna le za svoja dejanja pri delu z uporabnikom in ne za dejanja uporabnika. Enako je tudi glede odgovornosti v instituciji. Svetovalka je odgovorna le za delovne naloge, ki izvirajo iz njenega delokroga.

4. Vloga tima pri podpori svetovalke.

Postavljanje meja je eno izmed osnovnih orodij, poleg strokovnosti in zavedanja svojih čustev. Meje je lažje postavljati, kadar ima svetovalka ob tem podporo tima. Tim ji lahko ponudi varen prostor za pogovor, za refleksijo. Tim predstavlja varnostno mrežo, ki opravlja intervizijo. Intervizija je v formalni obliki jasno določena z metodiko dela. Lahko pa poteka tudi v neformalni obliki. Obe obliki sta zaželeni saj so rešitve, ki jih, na podlagi svojih znanj in izkušenj, lahko ponudijo člani intervizijske skupine, za svetovalko, ki je v težavah, uporabne takoj. Pri obeh, formalni in neformalni, intervizijah je najbolj pomembno to,

da se med seboj pogovarjajo sodelavci, ki so med seboj enakovredni glede položaja v organizaciji.

Skrb za povezan tim je sicer odgovornost vodilnih. Potrebno je skrbeti za to, da si člani tima zaupajo, med seboj delijo ideje, so pripravljeni na timsko »možgansko nevihto«, delajo napake, jih priznajo, razumejo, kakšni so cilji organizacije in kako jih bodo dosegli. Torej da delujejo v isto smer. Ob tem je pomembno, da je vsak član tima slišan in spoštovan.

V organizacijah, kjer vloge, odgovornost in delo zaposlenih niso jasno določene, so zabrisane meje in frustracije lažje privrejo na dan. Tako kot v organizacijah, kjer ni možnosti za dodatna izobraževanja, supervizije, posvete znotraj tima ter možnosti konzultacije z zunanjimi strokovnjaki. Tim je povezan takrat, ko si člani zaupajo in upajo deliti tudi svoje najbolj nore ideje, ko upajo priznati napako, če jo naredijo. Prav tako takrat, ko je komunikacija med njimi odprta, jasna in iskrena. Ter, ko si med seboj pomagajo.

5. Supervizija

Svetovalki mora biti omogočena individualna in tudi skupinska supervizija, saj so supervizijska srečanja namenjena izboljšanju profesionalnih kompetenc, učinkovitejšemu reševanju konfliktov in spoprijemanju s stresom ter strokovnemu napredku in ohranjanju oziroma vzpostavljanju ponovnega zadovoljstva z delom. Z redno supervizijo zagotavljamo podporo pri obravnavi aktualnih vprašanj, s katerimi se svetovalka srečuje pri svojem delu. Pomemben pa je tudi del svetovalnine samorefleksije, ob kateri preverja lastno poslanstvo in stopnjo motiviranosti za delo svetovalke.



KLJUČ

CENTER ZA BOJ PROTI TRGOVANJU Z LJUDMI