



ΟΔΗΓΟΣ ΠΡΩΤΟΒΑΘΜΙΑΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΦΡΟΝΤΙΔΑΣ

**ΟΔΗΓΟΣ ΕΠΑΦΗΣ ΠΡΩΤΟΒΑΘΜΙΑΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΦΡΟΝΤΙΔΑΣ ΚΑΙ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΓΙΑ
ΤΗΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΗ ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
ΘΥΜΑΤΩΝ/ΠΙΘΑΝΩΝ ΘΥΜΑΤΩΝ ΕΚΜΕΤΑΛΛΕΥΣΗΣ ΚΑΙ ΕΜΠΟΡΙΑΣ ΑΝΘΡΩΠΩΝ ΣΤΟ
ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ ΑΣΥΛΟΥ**

Η παρούσα έκδοση πραγματοποιήθηκε στο πλαίσιο του έργου **TIATAS** – Transnational Initiative Against Trafficking in the Context of European Asylum Systems, το οποίο χρηματοδοτείται από το Ταμείο Ασύλου Μετανάστευσης και Ένταξης - **AMIF** και υλοποιείται σε συνεργασία με τις οργανώσεις **IRC DEUTSCHLAND, STOP DEM FRAUENHANDEL OKUMENISCHE GEMEINNUTZIGE, BE FREE SOCIETA COOPERATIVA SOCIALE, COMUNIDAD ADORATRICES BARCELONA-SICARcat, DEDALUS COOPERATIVA SOCIALE, COMUNIDAD ADORATRICES MADRIDA-PENAGRADE.**

Στόχος της είναι η ενδυνάμωση των επαγγελματιών πρωτοβάθμιας κοινωνικής φροντίδας για τον έγκαιρο εντοπισμό και την ασφαλή παραπομπή των θυμάτων/πιθανών θυμάτων της παράνομης διακίνησης, εκμετάλλευσης και εμπορίας ανθρώπων.

Για την έκδοση του Οδηγού αξιοποιήθηκε το υλικό «ΠΡΑΚΤΙΚΟΣ ΟΔΗΓΟΣ ΓΙΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΕΣ ΠΡΩΤΗΣ ΓΡΑΜΜΗΣ» του Εθνικού Μηχανισμού Αναφοράς για την Προστασία Θυμάτων Εμπορίας Ανθρώπων. Για τη συγγραφή του οδηγού εργάστηκαν η **Ευαγγελία Κοντοδήμα**, Διαχειρίστρια του έργου και η **Άννα Μακρανδρέου**, Ψυχολόγος.

Ευχαριστούμε ιδιαίτερα για τη συνδρομή τους την κ. **Κατερίνα Πούτου**, Κοινωνική Λειτουργό, Νόμιμη Εκπρόσωπο της ΑΡΣΙΣ, τη **Θεοδώρα Γιαννή** Κοινωνική Λειτουργό και Προϊσταμένη του Τμήματος Υποδοχής, Επιτόπιας Παρέμβασης & Κέντρου Κοινωνικής Στήριξης Αμπελοκήπων - Διεύθυνση Κοινωνικών Παρεμβάσεων –Εθνικό Κέντρο Κοινωνικής Αλληλεγγύης (ΕΚΚΑ), τη **Ζωή Καφείβα**, Κοινωνική Λειτουργό του Εθνικού Μηχανισμού Αναφοράς στο ΕΚΚΑ και την **Αγγελική Σεραφείμ**, Νομική Σύμβουλο του ΕΜΑ στο ΕΚΚΑ.

Ελπίζουμε να αποτελέσει χρήσιμο εργαλείο στη διαδικασία υποστήριξης και φροντίδας των ανθρώπων που απειλούνται από την εκμετάλλευση και την εμπορία.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1. ΟΡΟΛΟΓΙΑ – ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΧΕΙΡΙΣΜΟΥ ΤΩΝ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ	4
2. ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΧΕΙΡΙΣΜΟΥ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΩΝ ΕΚΜΕΤΑΛΛΕΥΣΗΣ ΚΑΙ ΕΜΠΟΡΙΑΣ ΑΝΘΡΩΠΩΝ	5
3. ΦΑΣΕΙΣ ΧΕΙΡΙΣΜΟΥ ΤΗΣ ΥΠΟΘΕΣΗΣ	
Α΄ ΦΑΣΗ ΓΝΩΡΙΜΙΑ – ΠΡΟΕΤΟΙΜΑΣΙΑ	7
Αίτημα	
Δημιουργία σχέσης εμπιστοσύνης	
Συναίνεση/απόρρητο	
Β΄ ΦΑΣΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ	10
Κοινωνικό ιστορικό	
Αξιολόγηση αναγκών	
Ατομικό πλάνο δράσης	
Επικοινωνία και συνέντευξη με ανήλικο θύμα	
Γ΄ ΦΑΣΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ.....	17
Παραπομπές	
Παρακολούθηση πορείας περιστατικού/ πιθανή τροποποίηση πλάνου δράσης	
Συνεργασία	
Καταγραφή περιστατικού στον ΕΜΑ	
Δ΄ ΦΑΣΗ ΚΛΕΙΣΙΜΟ	21
Ολοκλήρωση παροχής υπηρεσιών	
4. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ	23
Οδηγίες καλής συνεργασίας με διερμηνείς	
5. ΠΗΓΕΣ	26

1. ΟΡΟΛΟΓΙΑ - ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΧΕΙΡΙΣΜΟΥ ΤΩΝ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ

ΕΜΠΟΡΙΑ ΑΝΘΡΩΠΩΝ

Ως εμπορία ανθρώπων νοείται «η πρόσληψη (στρατολόγηση), μεταφορά, διακίνηση, υπόθαλψη ή υποδοχή προσώπων, συμπεριλαμβανομένης και της ανταλλαγής ή της μεταβίβασης εξουσίας επί των προσώπων αυτών, με την απειλή της χρήσης ή τη χρήση βίας ή άλλων μορφών εξαναγκασμού, με απαγωγή, απάτη, παραπλάνηση, κατάχρηση εξουσίας ή ευάλωτης θέσης ή με πληρωμή ή αποδοχή χρημάτων ή άλλων απολαβών για την εξασφάλιση της συναίνεσης προσώπου κατέχοντος εξουσία επί ενός άλλου, με σκοπό εκμετάλλευσης»¹.

ΧΕΙΡΙΣΜΟΣ ΥΠΟΘΕΣΗΣ ΕΜΠΟΡΙΑΣ ΑΝΘΡΩΠΩΝ

Η εργασία με το περιστατικό εμπορίας σε υπηρεσίες προστασίας είναι μια διαδικασία σχεδιασμού, αναζήτησης και υποστήριξης για την εύρεση υπηρεσιών από διαφορετικές κοινωνικές υπηρεσίες ή φορείς για την ολοκληρωμένη κάλυψη των αναγκών των ωφελούμενων, καθώς και η παρακολούθηση και αξιολόγηση της παροχής των υπηρεσιών αυτών, μέχρι και την ολοκλήρωσή τους. Η διαδικασία αυτή δίνει τη δυνατότητα στους επαγγελματίες προστασίας ενός φορέα (κατά βάση κοινωνικούς λειτουργούς, ή ψυχολόγους) ή μεταξύ διαφορετικών φορέων, να συντονίσουν τις προσπάθειές τους με στόχο να εξυπηρετήσουν έναν/μια ωφελούμενο/η μέσω επαγγελματικής ομαδικής εργασίας, επεκτείνοντας έτσι το εύρος των απαιτούμενων υπηρεσιών που προσφέρονται. Η εργασία με το περιστατικό προσπαθεί να περιορίζει τα προβλήματα που προκύπτουν από τον κατακερματισμό υπηρεσιών και τον ενδεχόμενο ανεπαρκή συντονισμό μεταξύ παρόχων υπηρεσιών².

¹ https://ekka.org.gr/images/KOINONIKON-PAREMBASEON/%CE%95%CE%9C%CE%91/46034_EMA_leaflet_GR2.pdf, σελ. 14

² https://ekka.org.gr/images/KOINONIKON-PAREMBASEON/%CE%95%CE%9C%CE%91/%CE%A0%CE%A1%CE%91%CE%9A%CE%A4%CE%99%CE%9A%CE%9F%CE%A3%20%CE%9F%CE%94%CE%97%CE%93%CE%9F%CE%A3%20-%20%CE%95%CE%9C%CE%A0%CE%9F%CE%A1%CE%99%CE%91%20%CE%91%CE%9D%CE%98%CE%A1%CE%A9%CE%A0%CE%A9%CE%9D_%CE%84%CE%B5%CE%BB%CE%B9%CE%BA%CF%8C.pdf, σελ. 74-75

2. ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΧΕΙΡΙΣΜΟΥ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΩΝ ΕΚΜΕΤΑΛΛΕΥΣΗΣ ΚΑΙ ΕΜΠΟΡΙΑΣ ΑΝΘΡΩΠΩΝ

Εμπιστευτικότητα

Όλα τα ευαίσθητα δεδομένα των (πιθανών) θυμάτων αντιμετωπίζονται με εμπιστευτικότητα και σεβασμό στο δικαίωμα της ιδιωτικότητας. Ευαίσθητα δεδομένα και πληροφορίες μπορούν να κοινοποιηθούν μόνο μετά την ενημέρωση και με τη συγκατάθεση του θύματος.

Στο κέντρο τα Ανθρώπινα Δικαιώματα:

Σε όλα τα στάδια της παραπομπής είναι σημαντικό να διασφαλίζονται και να προστατεύονται τα δικαιώματα των θυμάτων, των πιθανών θυμάτων, των διερμηνέων, των διαπολιτισμικών διαμεσολαβητών και του υπόλοιπου προσωπικού, που εμπλέκεται στη διαδικασία. Επίσης όλα τα εμπλεκόμενα μέρη να απολαμβάνουν, να σέβονται και να προστατεύουν τα κοινωνικά, οικονομικά, πολιτιστικά και πολιτικά δικαιώματα του κάθε ατόμου άνευ όρων.

Προσέγγιση με γνώμονα το Τραύμα:

Σε όλα τα στάδια της παραπομπής είναι σημαντικό να αναγνωρίζεται το τραύμα που έχουν υποστεί τα (πιθανά) θύματα και να λαμβάνονται υπόψη οι εκφράσεις του τραύματος, όπως η απώλεια μνήμης ή η αποστασιοποίηση, κατά το σχεδιασμό των περαιτέρω ενεργειών. Η ευαλωτότητα, οι φόβοι και το τραύμα που μοιράζεται η επιζήσασα/ο επιζών πρέπει να αξιολογούνται σε όλα τα σημεία. Η προσέγγιση του θύματος με γνώμονα το τραύμα μπορεί να βοηθήσει να αποφευχθεί η επανατραυματοποίηση. Επίσης είναι σημαντικό να λαμβάνεται υπόψη το τραύμα που μπορεί να συνδέει τα θύματα με τους εκμεταλλευτές τους.

Προσέγγιση με γνώμονα το Φύλο:

Η εμπορία ανθρώπων απειλεί άτομα όλων των ηλικιών, εθνοτήτων και φύλων. Είναι σημαντικό να προσεγγίζεται το θύμα με γνώμονα και ευαισθησία ως προς το φύλο (gender-sensitive approach), πέρα από τη διερεύνηση των ειδικών συνθηκών, κινδύνων και αναγκών. Αυτό περιλαμβάνει ανάμεσα σε άλλα την πιθανή αντίδραση στο φύλο των συμβούλων ή τη δημιουργία ασφαλών χώρων. Οι προσεγγίσεις με γνώμονα το φύλο αναγνωρίζουν και ανταποκρίνονται στους διαφορετικούς και ειδικούς κινδύνους και τις ευαλωτότητες των γυναικών και των κοριτσιών.

Καταπολέμηση όλων των μορφών εκμετάλλευσης:

Ενώ για μεγάλο χρονικό διάστημα η καταπολέμηση της εμπορίας ανθρώπων επικεντρώθηκε κυρίως στη σεξουαλική εκμετάλλευση των γυναικών, είναι σημαντικό να αναγνωρίζονται όλες οι μορφές εκμετάλλευσης εξίσου χωρίς ιεραρχήσεις και διακρίσεις. Αυτό περιλαμβάνει τη σεξουαλική εκμετάλλευση, την εργασιακή εκμετάλλευση, τη δουλεία για χρέη, την εκμετάλλευση εγκληματικών δραστηριοτήτων, την εκμετάλλευση επαιτείας, την αφαίρεση οργάνων και ιστών (πχ ωαρίων), τον εξαναγκαστικό γάμο κ.ά.

Μη τιμωρία για εγκληματικές πράξεις του θύματος στο πλαίσιο της εμπορίας ανθρώπων:

Τα θύματα εμπορίας ανθρώπων δεν πρέπει να θεωρούνται υπεύθυνα για αξιόποινες πράξεις που διαπράχθηκαν υπό εξαναγκασμό στο πλαίσιο της εμπορίας και της εκμετάλλευσης. Η ρήτρα της μη τιμωρίας θα πρέπει να εφαρμόζεται για όλα τα θύματα εμπορίας ανθρώπων. Είναι σημαντικό οι ενδιαφερόμενοι φορείς να αποφεύγουν να θεωρούν υπεύθυνα τα θύματα για οποιαδήποτε πράξη διαπράχθηκε κατά τη διάρκεια της κατάστασης εμπορίας ανθρώπων, συμπεριλαμβανομένης της στρατολόγησης, της επιστροφής στον διακινητή, του τραυματικού δεσμού κ.ά.

Χειρισμός βασισμένος στις ανάγκες του θύματος:

Η εφαρμογή της διαδικασίας στήριξης των θυμάτων οφείλει να γίνεται με τρόπο που δεν τα εκθέτει σε κίνδυνο. Όταν ακολουθούνται τα προτεινόμενα βήματα του ατομικού σχεδίου δράσης, η πρωταρχική σκέψη των επαγγελματιών πρέπει να είναι οι ανάγκες και η ευημερία των θυμάτων. Αυτά περιλαμβάνουν την αξιολόγηση των αναγκών τους και των κινδύνων που διατρέχουν, των ατομικών περιστάσεων, της κατάστασης της υγείας τους, των ζητημάτων ασφάλειας και της έκθεσής τους σε κενά προστασίας.

Διαφάνεια στη διαδικασία υποστήριξης:

Τα (πιθανά) θύματα δικαιούνται να έχουν πλήρη πρόσβαση στη διαδικασία υποστήριξης και είναι σημαντικό να παρέχονται μηχανισμοί καταγγελιών σε περίπτωση μη διασφάλισης των βασικών αρχών ή διακρίσεων από τον οργανισμό/φορέα που έχει αναλάβει την υπόθεση.³

³ <https://app.box.com/file/999659462153>

3. ΦΑΣΕΙΣ ΧΕΙΡΙΣΜΟΥ ΤΗΣ ΥΠΟΘΕΣΗΣ

Α' ΦΑΣΗ: ΓΝΩΡΙΜΙΑ - ΠΡΟΕΤΟΙΜΑΣΙΑ

Αίτημα - δημιουργία σχέσης εμπιστοσύνης - συναίνεση/απόρρητο - πλαίσιο συνεργασίας

Αίτημα

Ο χρόνος και ο τόπος της πρώτης συνάντησης με το θύμα εξαρτάται από το αν ο φορέας στον οποίο εργαζόμαστε ανταποκρίνεται και υποστηρίζει παραπομπές άλλων φορέων, αν είναι Ανοιχτό Κέντρο Ημέρας ή αν κάνει παρεμβάσεις πρώτης γραμμής στο πεδίο, πχ street work, ή αν παρέχει υποστήριξη σε κλειστές δομές στέγασης. Αν το θύμα έρθει να ζητήσει από μόνο του βοήθεια στο φορέα μας, το αίτημά του είναι σαφές και ανταποκρινόμαστε αντίστοιχα. Αν η κατάσταση του θύματος γίνει αντιληπτή σε κάποια ενημέρωση και η πρώτη προσέγγιση γίνεται με δική μας πρωτοβουλία, χρειάζεται φροντίδα και προσοχή, ώστε να σταθούμε με τρόπο που δεν θα αποτρέψει το θύμα από μια επόμενη συνάντηση και υποστήριξη. Είμαστε σαφείς και ξεκάθαροι/ες κατά την ενημέρωση του θύματος ως προς την πρόθεσή μας, το ρόλο μας, τις υπηρεσίες που προσφέρει ο φορέας μας και τη διαθεσιμότητά μας (πότε μπορεί να μας ξαναβρεί, σε ποιο μέρος, με ποιο τρόπο). Το θύμα συχνά δε γνωρίζει ότι είναι θύμα και είναι σημαντικό να έχει ένα πρόσωπο αναφοράς και βασικές πληροφορίες για τον φορέα που μπορεί να απευθυνθεί ώστε όταν το αποφασίσει, να αναζητήσει βοήθεια. Το προσωπικό αίτημα και η απόφαση να βγει ένα θύμα από την εμπορία παίζει ρόλο τόσο στη δέσμευσή του κατά τη διαδικασία υποστήριξής του όσο και στη δημιουργία σχέσης εμπιστοσύνης με το διαχειριστή/τρια της υπόθεσής του.

Δημιουργία σχέσης εμπιστοσύνης

Προσπαθούμε να είμαστε όσο πιο σαφείς και ρεαλιστικοί/ές γίνεται, χωρίς να δημιουργούμε στο άτομο υπερβολικές προσδοκίες για εμάς και τις παρεχόμενες υπηρεσίες, που δεν ανταποκρίνονται στο ρόλο μας. Εξηγούμε τι μπορούμε να κάνουμε, ποια είναι τα όρια μας και αφήνουμε το περιθώριο να αποφασίσει το ίδιο πώς θέλει να προχωρήσουμε.

Διαβεβαιώνουμε το θύμα ότι θα είμαστε δίπλα του σε όλη τη διαδικασία.

Δείχνουμε ενσυναίσθηση στα βιώματά του και τις παρούσες συνθήκες διαβίωσής του, έχοντας στο νου μας ότι τα άτομα που είναι θύματα εκμετάλλευσης μπορεί να διατηρούν μια περίπλοκη σχέση με τον/την θύτη τους και να βρίσκονται υπό τον έλεγχό τους με διάφορους τρόπους (π.χ. μέσω απειλών κοινωνικού εξευτελισμού, ότι θα τους κάνουν κακό, ότι θα βλάψουν την οικογένειά τους ή τα ίδια αν δεν υπακούσουν).

Υποστηρίζουμε και διεκδικούμε εκπροσωπώντας το θύμα.

Είμαστε ενήμεροι/ες για τα δικαιώματα, τις νομικές συνέπειες αλλά και τις υποχρεώσεις, σε περίπτωση που το θύμα επιθυμεί να κινήσει ποινικές διαδικασίες, όπως προκύπτουν από τη σχετική νομοθεσία.

Λειτουργούμε ως πρόσωπο αναφοράς για το θύμα και αξιολογούμε μαζί του τις ανάγκες του.

Είμαστε ενήμεροι/ες για τις διαθέσιμες υπηρεσίες και τα υπάρχοντα συστήματα προστασίας, ανάλογα με τα χαρακτηριστικά του θύματος. Χτίζουμε δίκτυα επικοινωνίας με άλλους φορείς και ενημερωνόμαστε συνεχώς για τη διαθεσιμότητα των υπηρεσιών.

Συναίνεση/απόρρητο

Σε όλα τα στάδια συνεργασίας με ένα θύμα εμπορίας ανθρώπων είναι σημαντικό να εξασφαλίζουμε ότι έχουμε την έγκυρη συναίνεσή του για την παροχή των υπηρεσιών μας προς αυτό. Αυτό επιτυγχάνεται μέσω της ενημερωμένης συναίνεσης του θύματος, δηλαδή της συνειδητής συμφωνίας του να λάβει τις όποιες υπηρεσίες μετά από πλήρη ενημέρωσή του σχετικά με τα δικαιώματά του, το είδος των υπηρεσιών, τις επιλογές του και το ενδεχόμενο ρίσκο που αυτές ενέχουν. Εκτός από δεοντολογική υποχρέωση του/της επαγγελματία είναι και βασικό δικαίωμα του θύματος να έχει την απαραίτητη ενημέρωση προτού προβεί σε αποφάσεις καθώς και μέρος της διαδικασίας ενδυνάμωσης του θύματος, όπως ήδη έχει αναφερθεί.

Τα βήματα για την επίτευξη ενημερωμένης συναίνεσης είναι:

- Ενημέρωση του ατόμου για τα στάδια της συνεργασίας μας και τι περιλαμβάνουν
- Ενημέρωση για την εμπιστευτικότητα, το απόρρητο αλλά και τους περιορισμούς τους
- Ενημέρωση για τα δικαιώματά του ατόμου κατά τη διάρκεια της συνεργασίας μας

Αφήνουμε περιθώριο και ρωτάμε το θύμα αν έχει απορίες επί της διαδικασίας και αν συμφωνεί να συνεχίσουμε.

Εξαιρέσεις στη λήψη συναίνεσης για τις διαδικασίες προστασίας:

- Στην περίπτωση των παιδιών θυμάτων εμπορίας, οι επαγγελματίες έχουν την υποχρέωση να απευθυνθούν στην Εισαγγελία Ανηλίκων, αφού ενημερωθεί το παιδί για όλες τις ενέργειες που πρόκειται να προβούν.
- Στην περίπτωση των ενηλίκων που δεν είναι σε θέση να υπερασπιστούν τον εαυτό τους και που ο επαγγελματίας αντιλαμβάνεται και αξιολογεί πως η ζωή τους διατρέχει άμεσο κίνδυνο.⁴

⁴ [https://ekka.org.gr/images/KOINONIKON-](https://ekka.org.gr/images/KOINONIKON-PAREMBASEON/%CE%95%CE%9C%CE%91/%CE%A0%CE%A1%CE%91%CE%9A%CE%A4%CE%99%CE%9A%CE%9F%CE%A3%20%CE%9F%CE%94%CE%97%CE%93%CE%9F%CE%A3%20-%20%CE%95%CE%9C%CE%A0%CE%9F%CE%A1%CE%99%CE%91%20%CE%91%CE%9D%CE%98%CE%A1%CE%A9%CE%A0%CE%A9%CE%9D-%CF%84%CE%B5%CE%BB%CE%B9%CE%BA%CF%8C.pdf)

[PAREMBASEON/%CE%95%CE%9C%CE%91/%CE%A0%CE%A1%CE%91%CE%9A%CE%A4%CE%99%CE%9A%CE%9F%CE%A3%20%CE%9F%CE%94%CE%97%CE%93%CE%9F%CE%A3%20-%20%CE%95%CE%9C%CE%A0%CE%9F%CE%A1%CE%99%CE%91%20%CE%91%CE%9D%CE%98%CE%A1%CE%A9%CE%A0%CE%A9%CE%9D-%CF%84%CE%B5%CE%BB%CE%B9%CE%BA%CF%8C.pdf](https://ekka.org.gr/images/KOINONIKON-PAREMBASEON/%CE%95%CE%9C%CE%91/%CE%A0%CE%A1%CE%91%CE%9A%CE%A4%CE%99%CE%9A%CE%9F%CE%A3%20%CE%9F%CE%94%CE%97%CE%93%CE%9F%CE%A3%20-%20%CE%95%CE%9C%CE%A0%CE%9F%CE%A1%CE%99%CE%91%20%CE%91%CE%9D%CE%98%CE%A1%CE%A9%CE%A0%CE%A9%CE%9D-%CF%84%CE%B5%CE%BB%CE%B9%CE%BA%CF%8C.pdf), σελ. 79

Β' ΦΑΣΗ: ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ

Κοινωνικό ιστορικό - αξιολόγηση αναγκών - ατομικό πλάνο δράσης

Κοινωνικό ιστορικό

Στο πλαίσιο της καλής εργασίας με το περιστατικό, μετά τις συστάσεις, τη λήψη συναίνεσης και την αξιολόγηση πρώτων βασικών αναγκών, είναι σημαντικό να ακούσουμε το θύμα έτσι ώστε στη συνέχεια να αξιολογήσουμε λεπτομερώς τις ανάγκες του. Η συλλογή πληροφοριών επιτυγχάνεται μέσω της ενεργητικής ακρόασης, για να μπορέσουμε να αντιληφθούμε τι ακριβώς έχει συμβεί και ποια είναι η παρούσα κατάσταση στην οποία βρίσκεται. Κατόπιν, υποστηρίζουμε το θύμα να εντοπίσει και να κατανοήσει τα προβλήματα και τις ανάγκες του.

- Διευκολύνουμε το θύμα να μας μιλήσει για ό,τι του έχει συμβεί και συγχρόνως το στηρίζουμε ψυχολογικά στη διαδικασία αυτή.
- Ενθαρρύνουμε το άτομο να μας μιλήσει κάνοντας μια ανοιχτού τύπου ερώτηση, όπως για παράδειγμα «τι σε φέρνει σήμερα εδώ;». Όσο το άτομο μας μιλάει το κοιτάμε με προσοχή και δείχνουμε το ενδιαφέρον μας, καταγράφουμε κάποιες βασικές πληροφορίες και παρατηρούμε ταυτόχρονα τα μη λεκτικά μηνύματα που μας δίνει η γλώσσα του σώματος, για παράδειγμα, αν υπάρχει βλεμματική επαφή, τη στάση του σώματος του ατόμου ή τον τόνο της φωνής του.
- Συγκεντρώνουμε πληροφορίες για το ιστορικό του ατόμου, την τωρινή του κατάσταση, βλέπουμε τυχόν έγγραφα που φέρει μαζί του, το αφήνουμε να μιλήσει για τον εαυτό του, το παρελθόν του και κάνουμε διευκρινιστικές ερωτήσεις αν χρειαστεί.

Σε καμία περίπτωση, δεν πιέζουμε το θύμα να μας δώσει πληροφορίες που δεν θέλει και κάνουμε μόνο τις απαραίτητες ερωτήσεις που χρειάζεται για να το βοηθήσουμε. Εάν βλέπουμε ότι θέλει πολύ να μας μιλήσει για κάτι συγκεκριμένο, του δίνουμε τον χώρο και τον χρόνο να το κάνει, στο βαθμό που αυτό δεν θα το αναστατώσει περισσότερο και δε θα χαθεί πολύτιμος χρόνος για τη λήψη επειγόντων μέτρων προστασίας.

Η λήψη πλήρους ιστορικού είναι κάτι που μπορεί να γίνει σε διαφορετικές φάσεις και όχι από την πρώτη συνεδρία απαραίτητα, καθώς μπορεί να έχουν προτεραιότητα άλλα θέματα, άμεσης παρέμβασης.

- Προσπαθούμε να αποκτήσουμε μία καθαρή εικόνα του τι έχει συμβεί στο θύμα και αξιολογούμε τον κίνδυνο θυματοποίησης ή επαναθυματοποίησης.
- Διερευνούμε ποια είναι τα γεγονότα του ιστορικού της εκμετάλλευσης και η αλληλουχία τους, όσο αυτό είναι δυνατό. Είναι σημαντικό εδώ να μπορέσουμε να αντιληφθούμε τι, πότε και πού συνέβη στο θύμα, αν βρίσκεται ακόμα σε κίνδυνο ή αν έχει διαφύγει, αν έχει υποστεί κακοποίηση και τι είδους (σωματική, σεξουαλική, συναισθηματική-ψυχολογική, λεκτική), σε τι βαθμό και πριν πόσο καιρό, πού έλαβαν χώρα τα γεγονότα, ποιοι ήταν/είναι οι θύτες και τι επαφή έχει μαζί τους.
- Αφού το θύμα μας μιλήσει για αυτά που του έχουν συμβεί (ή που του συμβαίνουν ακόμα και στον παρόντα χρόνο) χρειάζεται να δείξουμε ενσυναίσθηση, να αποφύγουμε να είμαστε επικριτικοί/ές, να δείξουμε ότι το πιστεύουμε και να τονίσουμε ότι δεν φταίει για αυτό που του έχει συμβεί.
- Σε καίρια σημεία της ιστορίας καθρεφτίζουμε με δικά μας λόγια ό,τι έχουμε καταλάβει από αυτά που μας μοιράζεται το θύμα. Αυτός ο τρόπος συμβάλλει στη διασταύρωση και επιβεβαίωση των πληροφοριών, αντανακλά το ενδιαφέρον μας στο θύμα και δίνει χώρο και κουράγιο, ώστε να συνεχίσει το μοίρασμα.
- Είναι σημαντικό επίσης να το ευχαριστήσουμε για την εμπιστοσύνη που μας έδειξε και να αναγνωρίσουμε τη δύναμη που χρειάστηκε για να μας τα πει. Με αυτόν τον τρόπο, το ενδυναμώνουμε και ενισχύουμε τη σχέση εμπιστοσύνης που χτίζεται μεταξύ μας.

Στη φάση αυτή είναι απαραίτητο να ενημερώσουμε το θύμα, με όσο πιο απλά λόγια μπορούμε, για το γεγονός ότι η ιστορία του εμπίπτει στην κατηγορία της εμπορίας ανθρώπων, τι σημαίνει αυτό, ότι αποτελεί έγκλημα και ότι ως θύμα αυτού του εγκλήματος έχει δικαίωμα να ζητήσει την προστασία του/της αλλά και τη δίωξη των δραστών. Είναι σημαντικό να θυμόμαστε πάντα ότι τα θύματα εμπορίας ανθρώπων δεν γνωρίζουν πάντα τι σημαίνει «εμπορία ανθρώπων» και τις περισσότερες φορές δεν αντιλαμβάνονται ότι τα ίδια είναι θύματα ενός εγκλήματος. Στη συνέχεια ενημερώνουμε πλήρως για τις επιλογές που έχει να κινηθεί και στις δύο προαναφερόμενες κατευθύνσεις (δική του προστασία - δίωξη δραστών) και επιβεβαιώνουμε αν και προς ποια κατεύθυνση επιθυμεί να προχωρήσουμε.

Αξιολόγηση αναγκών

Μετά τη συλλογή πληροφοριών για το θύμα εμπορίας και την ενημέρωση για τις επιλογές και τα δικαιώματά του, το αφήνουμε να μας εκφράσει το ίδιο τις ανάγκες του και τις επιθυμίες του για τα επόμενα βήματα.

Η αξιολόγηση των αναγκών του θύματος αποτελεί τον πυρήνα του χειρισμού ενός περιστατικού και είναι τα θεμέλια πάνω στην οποία θα χτίσουμε τα επόμενα βήματα των ενεργειών μας. Είναι σημαντικό να χρησιμοποιήσουμε τις επικοινωνιακές δεξιότητες μας έτσι ώστε να δημιουργήσουμε χώρο στο άτομο και να ακούσουμε από το ίδιο τον τρόπο που αντιλαμβάνεται την κατάστασή του, τις δυνάμεις του, τις δυσκολίες του, τις σχέσεις του με το ευρύτερο κοινωνικό περιβάλλον του και να το βοηθήσουμε να θέσει τους δικούς του στόχους και προτεραιότητες. Τα πεδία των αναγκών που πρέπει να εξετάσουμε μαζί με το θύμα, ανά προτεραιότητα είναι:

ΑΜΕΣΗ ΑΣΦΑΛΕΙΑ. Αξιολογούμε τον βαθμό κινδύνου στον οποίο το θύμα είναι εκτεθειμένο αυτή τη στιγμή, με βάση το πώς το ίδιο τον αντιλαμβάνεται στην παρούσα φάση. Διερευνούμε τις συνθήκες στις οποίες ζει, κάνοντας ανοιχτές ερωτήσεις έτσι ώστε να μας περιγράψει την κατάσταση.

ΥΓΕΙΑ. Εξετάζουμε με βάση τα γεγονότα που μας περιγράφει το θύμα, αν υπάρχουν ζητήματα υγείας και ιατρικού ιστορικού που χρειάζεται να αντιμετωπιστούν πιθανώς άμεσα. Για παράδειγμα, χρόνια προβλήματα υγείας που έχουν μείνει αφρόντιστα, ή και περιπτώσεις σωματικής ή σεξουαλικής κακοποίησης. Στη δεύτερη περίπτωση θα πρέπει να διερευνήσουμε πότε ήταν το τελευταίο περιστατικό και αν υπάρχουν τραύματα που χρειάζονται εξέταση και φροντίδα. Αν το περιστατικό σεξουαλικής κακοποίησης είναι πρόσφατο χρειάζεται να γίνουν συγκεκριμένες εξετάσεις και να παρασχεθεί η κατάλληλη αγωγή για προφύλαξη.

Πρέπει να γνωρίζουμε ότι εάν το θύμα επιθυμεί να ασκήσει ποινική δίωξη, θα είναι χρήσιμη η έγκαιρη εξέταση από ιατροδικαστή και η χορήγηση ιατρικής γνωμάτευσης.

ΨΥΧΟΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ. Εντοπίζουμε τις ψυχολογικές και κοινωνικές επιπτώσεις στο θύμα από την τραυματική εμπειρία που βίωσε, παρατηρούμε την εμφάνισή του, ακούμε και ρωτάμε πράγματα που αφορούν τον ύπνο του, τη διατροφή του, αλλά και την προηγούμενη καθημερινότητά του, τις δραστηριότητες, τη σχέση με τον περίγυρό του. Αναγνωρίζουμε τυχόν τραυματικά γεγονότα από τα συναισθήματα που εκφράζει μέσα από τη στάση του, τη γλώσσα

του σώματος του, τις εκφράσεις του, τα λεγόμενά του και το βοηθάμε να κατανοήσει ότι είναι φυσιολογικά τοποθετώντας τα στο πλαίσιο των συνεπειών του βιώματος της εκμετάλλευσης (απότομες εναλλαγές συναισθημάτων, άγχος, φόβος, ενοχές, θυμός, ντροπή, αίσθημα απελπισίας και αβοήθητου, απώλεια εμπιστοσύνης προς τους ανθρώπους, απώλεια αυτοεκτίμησης, απώλεια αυτοελέγχου και αυτοπροσδιορισμού, απώλεια ταυτότητας). Εξίσου σημαντικό με τα παραπάνω είναι να εντοπίσουμε τα δυνατά σημεία του θύματος, τα στοιχεία ανθεκτικότητας, τα ενδιαφέροντα του, πράγματα που έκανε στο παρελθόν και το ευχαριστούσαν ή ήταν καλός/ή σε αυτά και πράγματα και ανθρώπους που του δίνουν κουράγιο και ελπίδα. Σε αυτά τα δυνατά σημεία είναι που πρέπει να βασιστούμε και να ενδυναμώσουμε σταδιακά το θύμα.

ΝΟΜΙΚΕΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΚΑΙ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ. Είναι σημαντικό να αντιληφθεί ο/η επαγγελματίας ότι αυτό που περιγράφει ότι έχει βιώσει το θύμα εμπορίας ανθρώπων, εμπίπτει νομικά στην κατηγορία εγκλήματος, σύμφωνα με τον ισχύοντα Ποινικό Κώδικα αλλά και το Διεθνές Δίκαιο. Αυτή την πληροφορία οφείλουμε να τη μοιραστούμε με το θύμα και κατόπιν, να το ενημερώσουμε αναλυτικά για τα δικαιώματά του. Στη συνέχεια, εφόσον μιλάμε για ενήλικο θύμα, το αφήνουμε να σκεφτεί και να αποφασίσει για το κατά πόσο επιθυμεί να κινηθεί νομικά προς τους δράστες και να διεκδικήσει τα δικαιώματά του. Η διαδικασία της λήψης αυτής της απόφασης από το θύμα είναι κάτι που θέλει χρόνο και δεν πιέζουμε να μας απαντήσει την ίδια στιγμή, αλλά το ενημερώσουμε ότι, όποτε εκείνο θελήσει, έχει το δικαίωμα να μας το πει και να το βοηθήσουμε να κινηθεί ανάλογα.

ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΕΣ, ΥΛΙΚΕΣ ΚΑΙ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΕΣ/ΕΡΓΑΣΙΑΚΕΣ ΑΝΑΓΚΕΣ. Ανάλογα με το ιστορικό, το προφίλ και την κατάσταση στην οποία βρίσκεται ένα θύμα τη στιγμή που αναλαμβάνουμε τη στήριξή του, είναι πολύ πιθανό να χρειαστεί να μεριμνήσουμε ταυτόχρονα και για τα διοικητικά ζητήματά του, απαραίτητα για την προστασία και την ομαλή ένταξή του στη χώρα. Αυτά μπορεί να αφορούν, για παράδειγμα, βοήθεια σε έκδοση ΑΜΚΑ ή ΑΦΜ, πρόσβαση σε επιδόματα που τυχόν δικαιούται κ.λπ.. Η διευθέτηση αυτών των ζητημάτων θα διευκολύνουν επίσης διαδικασίες εύρεσης εργασίας αλλά και τη συμμετοχή σε εκπαιδευτικές δραστηριότητες, όπως εκμάθηση της τοπικής γλώσσας και/ή ένταξη του σε κάποια εκπαιδευτική βαθμίδα.

Ατομικό πλάνο δράσης

Το εξατομικευμένο σχέδιο δράσης πρέπει να σχεδιαστεί πάνω στις ανάγκες και επιθυμίες του θύματος, με απώτερο στόχο την προστασία και την αυτονομία του. Στο στάδιο αυτό, πρέπει να καθοριστούν οι ενέργειες που πρέπει να γίνουν, ποιος θα κάνει τι, πότε και πού.

Το σχέδιο δράσης πρέπει να θέτει τόσο άμεσους και βραχυπρόθεσμους στόχους όσο και μακροπρόθεσμους και είναι δουλειά του επαγγελματία να βοηθήσει το θύμα να εντοπίσει ποιες ανάγκες του έχουν προτεραιότητα, ποιες είναι οι διαθέσιμες επιλογές, και ποια τα βήματα προς την επίτευξη των στόχων του.

Εντοπίζουμε μαζί με το άτομο τους διαθέσιμους πόρους που υπάρχουν την παρούσα φάση, ξεκινώντας από την αξιοποίηση πόρων του δικού του κοινωνικού περιβάλλοντος (άτομα εμπιστοσύνης από την κοινότητά του, φίλοι, συγγενείς) μέχρι και τη συνεργασία με τους κατάλληλους φορείς, έτσι ώστε να καλυφθούν οι ανάγκες του θύματος.

Αφήνουμε το ίδιο το θύμα να αποφασίσει ποια θα είναι τα επόμενα βήματα και το εμπλέκουμε ενεργά στη διαδικασία, ανάλογα πάντα με τη θέση στην οποία βρίσκεται το θύμα και τις δυνατότητες που έχει. Εφόσον χρειαστεί να κλείσουμε τακτικά ραντεβού και όχι να παρέμβουμε άμεσα, διερευνούμε τη δυνατότητα του ατόμου να προσεγγίσει εξωτερικούς φορείς στους οποίους ίσως χρειαστεί να το παραπέμψουμε, αν νιώθει ασφαλές να πάει, αν θα χρειαστεί συνοδεία, ή εάν οι ώρες το βολεύουν σύμφωνα με το πρόγραμμά του.

Εξηγούμε στο θύμα τι πρέπει να περιμένει και τι όχι από τους εκάστοτε φορείς, τις δυνατότητες αλλά και τους περιορισμούς που υπάρχουν. Για παράδειγμα, μπορεί να παραπέμψουμε για κάποια υπηρεσία σε εξωτερικό φορέα και να υπάρχει λίστα αναμονής, περιορισμένες θέσεις ή συγκεκριμένο χρονοδιάγραμμα για την παροχή ορισμένων υπηρεσιών. Είναι σημαντικό στο στάδιο αυτό να συζητήσουμε ξανά τις προσδοκίες του θύματος και να το διαβεβαιώσουμε ότι εμείς θα κάνουμε το καλύτερο που μπορούμε για να το βοηθήσουμε. Από την άλλη, οφείλουμε να του υπενθυμίζουμε ότι δεν είμαστε παντοδύναμοι/ες και αντιμετωπίζουμε κι εμείς περιορισμούς, τους οποίους οφείλουμε να αποδεχτούμε.

Επικοινωνία και συνέντευξη με ανήλικο θύμα

Κατά την επικοινωνία με παιδιά θύματα εκμετάλλευσης-κακοποίησης είναι απαραίτητο να τηρούνται κάποιες βασικές αρχές οι οποίες καθυστερούν το παιδί, διευκολύνουν τον/την επαγγελματία να χτίσει σχέση εμπιστοσύνης μαζί του, αλλά και να παράσχει αποτελεσματικότερα τις υπηρεσίες που έχει ανάγκη το παιδί. Συστήνεται, όπου αυτό είναι εφικτό, να παίρνουν συνεντεύξεις από παιδιά επαγγελματίες εξειδικευμένοι στην παιδική προστασία και τα δικαιώματα του παιδιού. Παραθέτουμε μερικές βασικές συμβουλές:

- Εφόσον είναι εφικτό, επιλέγουμε ποιος/α επαγγελματίας είναι πιο κατάλληλα εκπαιδευμένος/η να μιλήσει με το παιδί, ανάλογα με το φύλο, τη γλώσσα και τα πολιτισμικά χαρακτηριστικά.
- Προετοιμαζόμαστε πριν τη συνέντευξη, μαθαίνουμε όσο το δυνατόν περισσότερες πληροφορίες για το ιστορικό και το προφίλ του παιδιού με το οποίο πρόκειται να μιλήσουμε.
- Εξηγούμε ποιοι/ες είμαστε, για ποιο λόγο μιλάμε μαζί και τι θα ακολουθήσει στη συνέχεια.
- Ξεκινάμε την κουβέντα με ένα φιλικό και οικείο προς το παιδί θέμα.
- Δημιουργούμε ασφαλές και ζεστό περιβάλλον για συζήτηση. Αν είναι δυνατό, χρησιμοποιούμε παιχνίδια, χρώματα και βιβλία.
- Αφιερώνουμε χρόνο στη συζήτηση και δε βιαζόμαστε.
- Μιλάμε σε όσο το δυνατόν πιο απλή και κατανοητή γλώσσα χρησιμοποιώντας όρους που χρησιμοποιεί το ίδιο το παιδί για να εκφραστεί.
- Εξηγούμε τις διαδικασίες με τρόπο που το παιδί μπορεί να μας κατανοήσει.
- Κάνουμε ανοιχτές ερωτήσεις και αποφεύγουμε να κατευθύνουμε τις απαντήσεις, λαμβάνοντας υπόψη ότι τα παιδιά συνηθίζουν να δίνουν στους ενήλικες τις απαντήσεις που πιστεύουν ότι θέλουν να ακούσουν.
- Είμαστε καθησυχαστικοί/ές και υποστηρικτικοί/ές. Επιβεβαιώνουμε στο παιδί ότι δεν φταίει για αυτό που του συνέβη.
- Δεν το πιέζουμε για λεπτομέρειες.
- Κάνουμε διαλείμματα ώστε να μην κουραστεί το παιδί.
- Παρατηρούμε τη γλώσσα του σώματος, τόσο τη δική μας όσο και του παιδιού.

Υπάρχει πάντα το ενδεχόμενο παρερμηνείας της συμπεριφοράς ενός εφήβου κατά τη διάρκεια της συνέντευξης. Πρέπει να έχουμε κατά νου πως η εξωτερική συμπεριφορά ενός παιδιού μπορεί να βρίσκεται σε ασυμφωνία με το επίπεδο κατανόησης που έχει κατακτήσει. Για παράδειγμα, ένας ασυνόδευτος ανήλικος αιτών άσυλο, μπορεί να προσπαθήσει να δείξει μια πιο ώριμη εικόνα από αυτή που ταιριάζει στην ηλικία του. Κάτι τέτοιο μπορεί να οφείλεται στη βαριά ευθύνη που του έχει αποδοθεί από την οικογένειά του. Κατά συνέπεια, ο ανήλικος μπορεί να νιώθει ότι πρέπει να φέρει εις πέρας το καθήκον που του έχει ανατεθεί από την οικογένειά του και έτσι να προσπαθήσει να φανεί γενναίος, ακόμα κι αν δεν κατανοεί πλήρως τους λόγους για τους οποίους χρειάστηκε να φύγει μακριά από την οικογένειά του ακόμα κι αν βιώνει σημαντικά μεγάλη ανασφάλεια αναφορικά με την κατάσταση στην οποία έχει βρεθεί.⁵

⁵ <https://eody.gov.gr/wp-content/uploads/2019/12/EGXEIRIDIO-SESN-final.pdf> σελ.32

Γ' ΦΑΣΗ: ΕΦΑΡΜΟΓΗ

Παραπομπές - Παρακολούθηση πορείας περιστατικού/πιθανή τροποποίηση πλάνου δράσης - Συνεργασία - Καταγραφή περιστατικού στον ΕΜΑ

Παραπομπές και πρόσβαση σε υπηρεσίες

Όπως σε κάθε εργασία με περιστατικό, ο/η υπεύθυνος/η επαγγελματίας έχει, μεταξύ άλλων, τον ρόλο του συντονισμού και της εποπτείας των διαδικασιών που απαιτούνται, προκειμένου να καλυφθούν οι ανάγκες του θύματος. Αυτό δε σημαίνει ότι ο φορέας τον οποίο εκπροσωπεί ο/η επαγγελματίας αναλαμβάνει την κάλυψη όλων αυτών των αναγκών, αλλά ότι ο/η υπεύθυνος/η επαγγελματίας, όποτε χρειαστεί, θα αναλάβει να διασυνδέσει το θύμα με τις αναγκαίες υπηρεσίες. Αυτό επιτυγχάνεται μέσα από τη διαδικασία «παραπομπής» σε έναν άλλο φορέα που κρίνεται αρμόδιος και κατάλληλος για την παροχή συγκεκριμένης υπηρεσίας. Η διαδικασία της παραπομπής δεν αναφέρεται στην απλή ενημέρωση του θύματος για την ύπαρξη μιας άλλης υπηρεσίας την οποία μπορεί να αναζητήσει και να απευθυνθεί μόνο του. Παραπομπή είναι ανάληψη ευθύνης από τον/την επαγγελματία να διασυνδέσει το άτομο με την εκάστοτε υπηρεσία μέσα από ορισμένες ενέργειες. Αυτό προϋποθέτει ότι οι επαγγελματίες που αναλαμβάνουν τη στήριξη θυμάτων εμπορίας ανθρώπων είναι εξοικειωμένοι/ες με τις υπάρχουσες διαθέσιμες τοπικές υπηρεσίες, ότι γνωρίζουν τα βήματα που απαιτούνται για την πρόσβαση σε αυτές και ότι είναι σε θέση να εντοπίσουν και να «ταιριάξουν» το κάθε θύμα, ανάλογα με το προφίλ και τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά του, με την αντίστοιχη υπηρεσία. Αυτό πρακτικά επιτυγχάνεται με την άμεση επικοινωνία του/της επαγγελματία με τον φορέα (μέσω τηλεφώνου ή email), πάντα κατόπιν ενημέρωσης και συναίνεσης του θύματος, ακολουθώντας τις διαδικασίες παραπομπής του φορέα (π.χ. συμπλήρωση φόρμας παραπομπής, παροχή πληροφοριών του ιστορικού του θύματος κλπ.). Κατόπιν, εφόσον υπάρχει διαθεσιμότητα, ορίζεται ραντεβού για το θύμα και ενημερώνεται ο/η επαγγελματίας που διαχειρίζεται το περιστατικό. Στη συνέχεια, ο/η επαγγελματίας επικοινωνεί με το θύμα και αν χρειαστεί και με τον φορέα, για να ενημερωθεί για την πορεία της παραπομπής και των παρεχόμενων υπηρεσιών. Σε περιπτώσεις που κάποιο είδος υπηρεσίας που έχει ανάγκη το θύμα παρέχεται από τον ίδιο τον φορέα στον οποίο βρίσκεται και ο/η υπεύθυνος/η επαγγελματίας, τότε πραγματοποιείται εσωτερική παραπομπή στο αρμόδιο τμήμα, ακολουθώντας την εσωτερική διαδικασία του φορέα.

Παρακολούθηση πορείας περιστατικού/πιθανή τροποποίηση πλάνου δράσης

Κατά τη διάρκεια της δημιουργίας του σχεδίου δράσης έχει συμφωνηθεί με το θύμα ότι θα ακολουθήσει επικοινωνία μεταξύ του ίδιου και του/της υπευθύνου επαγγελματία με σκοπό να παρέχεται η κατάλληλη στήριξη και να επαναξιολογείται το πλάνο που έχει συμφωνηθεί.

Η παρακολούθηση της πορείας της υπόθεσης περιλαμβάνει προγραμματισμένα ραντεβού με το θύμα ή/και τηλεφωνικές επικοινωνίες ανά τακτά χρονικά διαστήματα τα οποία ορίζονται σύμφωνα με τις ανάγκες του θύματος.

Στην επικοινωνία με το θύμα ο επαγγελματίας σε συνεργασία μαζί του εντοπίζει και επαναξιολογεί τι λειτούργησε θετικά ως τώρα, τι δεν προχώρησε και τι αλλαγές χρειάζεται να γίνουν με γνώμονα το βέλτιστο συμφέρον του θύματος. Εξετάζονται οι αρχικοί στόχοι που τέθηκαν ανά προτεραιότητα και το κατά πόσο έχουν επιτευχθεί. Η ασφάλεια του θύματος είναι από τις πρώτες βασικές ανάγκες που θα εξετασθούν, ακολουθώντας όλα τα υπόλοιπα.

Σε περίπτωση που αξιολογούμε ότι η κατάσταση δε βελτιώνεται ή παραμένει στάσιμη εξετάζουμε εναλλακτικές που μπορεί να υπάρχουν, αναπροσαρμόζουμε το σχέδιο δράσης και προχωράμε στην εκ νέου εφαρμογή του, επαναλαμβάνοντας τα προηγούμενα βήματα. Θυμόμαστε πάντα ότι η συνεργασία με τα θύματα εμπορίας ανθρώπων έχει πολλές και διαφορετικές πτυχές και είναι πολύ πιθανό να χρειαστεί να επαναλάβουμε αρκετές φορές τα ίδια βήματα μιας διαδικασίας ή να χρειαστεί πολύς χρόνος και υπομονή μέχρι να δούμε κάποια βελτίωση στην πορεία τους. Είναι επίσης πιθανό να διακόψει το θύμα απροειδοποίητα ή και να επανέλθει σε δεύτερο χρόνο για να αναζητήσει τη βοήθεια μας. Σε κάθε περίπτωση, τονίζουμε ότι η διαθεσιμότητα μας είναι σταθερή, δείχνουμε κατανόηση και ενσυναίσθηση, έχοντας στο μυαλό μας ότι τα άτομα που υφίστανται κακοποίηση και είναι θύματα εμπορίας δύσκολα παίρνουν ριζικές αποφάσεις για αλλαγή.

Συνεργασία

Μέσα από τη συνεχή παρακολούθηση της υλοποίησης του σχεδίου δράσης, επιτυγχάνεται ο εντοπισμός τυχόν εμποδίων στη λήψη υπηρεσιών του θύματος. Μπορεί, για παράδειγμα, να διαπιστωθεί ότι το θύμα δεν ανταποκρίνεται στη συνεργασία με φορέα στον οποίο παραπέμφθηκε, δεν προσέρχεται στα ραντεβού του και συνεπώς, να χρειαστεί να εξεταστούν οι λόγοι για τους οποίους συμβαίνει αυτό. Μπορεί, για παράδειγμα, το θύμα να φοβάται ή να άλλαξε γνώμη σχετικά με τα βήματα που συμφωνήθηκαν, να υπάρχει δυσκολία με τη διερμηνεία στον άλλο φορέα (λόγω διαλέκτου, ή φύλου του/της διερμηνέα - γυναίκες θύματα φοβούνται να μιλήσουν σε άντρες διερμηνείς) και αυτό να λειτουργεί αποτρεπτικά προς το

θύμα να συνεργαστεί. Στις περιπτώσεις αυτές χρειάζεται ευελιξία και αναπροσαρμογή του πλάνου παρέμβασης.

Καταγραφή περιστατικού στον EMA

Για την παρακολούθηση της εξέλιξης των διαδικασιών παροχής υπηρεσιών προστασίας στα θύματα, είναι απαραίτητη η έγκαιρη ενημέρωση του ΕΚΚΑ, ως διαχειριστή του EMA, από τον φορέα που σε κάθε φάση συνδράμει το πιθανό θύμα και/ή παρέχει μία ή περισσότερες υπηρεσίες προστασίας σε αυτό.

Σύμφωνα με τις προτυποποιημένες διαδικασίες λειτουργίας, προβλέπεται η ενημέρωση του ΕΚΚΑ, αρχικά με την αποστολή της Φόρμας Αναφοράς και στη συνέχεια, με την τακτική αποστολή του εντύπου παρακολούθησης παροχής υπηρεσιών. Σκοπός της παρακολούθησης των παρεχόμενων υπηρεσιών είναι το ΕΚΚΑ να υποστηρίζει τον εκάστοτε επαγγελματία που έχει αναλάβει την υπόθεση, με κοινό στόχο την εξασφάλιση της ομαλής ροής παροχής των υπηρεσιών προστασίας, ανάλογα με τις ανάγκες του θύματος. Επίσης μέσα από αυτή τη διαδικασία καταγράφονται οι παρεχόμενες υπηρεσίες του κάθε φορέα καθώς και τυχόν δυσλειτουργίες ή κενά στο σύστημα προστασίας των θυμάτων εμπορίας ανθρώπων, ανοίγοντας το δρόμο για προτάσεις βελτίωσης.

Η αποστολή της Φόρμας Αναφοράς πραγματοποιείται μετά την ενημέρωση του πιθανού θύματος και ανεξάρτητα από το αν συναινέσει για την ένταξή του στον EMA. Σε περίπτωση που το θύμα δεν συναινέσει, η αναφορά στον EMA γίνεται χωρίς τη συμπλήρωση του κωδικού εισόδου, οπότε και δεν θα πάρει αριθμό μητρώου. Αυτό σημαίνει ότι δεν θα γίνεται η παρακολούθηση της περίπτωσης από τον EMA. Τα στοιχεία που καταγράφονται κατ' αυτό το αρχικό στάδιο του εντοπισμού, είναι απαραίτητα για τη στατιστική αποτύπωση των εντοπισμένων στη χώρα θυμάτων, γι' αυτό και η αναφορά αποστέλλεται έστω και χωρίς κωδικό εισόδου. Εφόσον το πιθανό θύμα συναινέσει για την ένταξή του στον EMA και έχει δοθεί αριθμός μητρώου, δεν απαιτείται κάθε Φορέας που συνεργάζεται μαζί του να λαμβάνει εκ νέου συναίνεση του ατόμου για την ενημέρωση του ΕΚΚΑ.

Τα εργαλεία του EMA, συμπεριλαμβανομένης της Φόρμας Αναφοράς, είναι διαθέσιμα στην ιστοσελίδα του ΕΚΚΑ: www.ekka.org.gr. Η Φόρμα Αναφοράς, μετά τη συμπλήρωσή της, αποστέλλεται στο Εθνικό Κέντρο Κοινωνικής Αλληλεγγύης μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στη διεύθυνση ema@ekka.org.gr. Η συμπληρωμένη Φόρμα Αναφοράς αποστέλλεται κρυπτογραφημένη. Η αποστολή της φόρμας αναφοράς πρέπει να γίνεται μέσα σε διάστημα ενός μήνα από τον εντοπισμό του θύματος. Για την έγκαιρη εξαγωγή στατιστικών στοιχείων,

όλες οι αναφορές του εξαμήνου και του έτους πρέπει να αποστέλλονται μέσα στον πρώτο μήνα της επόμενης περιόδου, δηλ. Ιούλιο και Ιανουάριο, αντίστοιχα.

Το ερωτηματολόγιο συμπληρώνεται σύμφωνα με τις πληροφορίες που λαμβάνονται κατά τη λήψη του ιστορικού του θύματος, η οποία διενεργείται με σκοπό την ανίχνευση των αναγκών του και την πληρέστερη κατανόηση της διαδικασίας/συνθήκης της εμπορίας. Επειδή συχνά το ίδιο δε γνωρίζει την έννοια της εμπορίας και των σχετικών όρων, όπως επίσης είναι πιθανό να μην έχει επίγνωση της εκμετάλλευσης, συνιστάται να αποφεύγονται οι ευθείες ερωτήσεις, όπως «πότε στρατολογήθηκε;». Είναι αυτονόητο ότι θα συμπληρώνονται εκείνα τα πεδία του ερωτηματολογίου για τα οποία είτε το θύμα αποκαλύπτει πληροφορίες κατά την αφήγησή του, είτε ο φορέας καταχώρησης γνωρίζει στο πλαίσιο της παροχής υπηρεσιών προς το θύμα.

Για να θεωρηθεί ένα άτομο πιθανό θύμα και να γίνει αναφορά γι' αυτό στον EMA, θα πρέπει να αποτυπώνονται στο ερωτηματολόγιο ενδείξεις μίας τουλάχιστον ενέργειας εμπορίας με ένα τουλάχιστον μέσο (με εξαίρεση την περίπτωση ανηλικού θύματος) με σκοπό την εκμετάλλευση (ακόμα και εάν τελικά δεν πραγματοποιήθηκε)⁶.

⁶ https://ekka.org.gr/images/KOINONIKON-PAREMBASEON/%CE%95%CE%9C%CE%91/46034_EMA_leaflet_GR2.pdf, σελ. 68

Δ' ΦΑΣΗ: ΚΛΕΙΣΙΜΟ

Ολοκλήρωση παροχής υπηρεσιών

Το τελευταίο βήμα στον χειρισμό του περιστατικού είναι το κλείσιμο, δηλαδή η ολοκλήρωση της παροχής υπηρεσιών. Εφόσον έχει προχωρήσει η υπόθεση, έχουν καλυφθεί όλα τα προηγούμενα βήματα, το θύμα έχει παραμείνει στη συνεργασία μας, έχει λάβει τις υπηρεσίες που έχει ανάγκη, τότε ο ρόλος μας ως υπευθύνου/ης επαγγελματία κάνει τον κύκλο του. Στην πράξη υπάρχουν οι εξής περιπτώσεις οι οποίες οδηγούν στο κλείσιμο μιας υπόθεσης:

- Το θύμα πλέον έχει βρει ανταπόκριση στα αιτήματά του, έχουν καλυφθεί οι ανάγκες του και έχουμε φτάσει στην επίτευξη του τελικού και επιθυμητού στόχου που είναι η ενδυνάμωση και αυτονομία του θύματος. Αυτό μπορεί να περιλαμβάνει την κοινωνική του ένταξη στη χώρα ή την εθελούσια επιστροφή του στη χώρα καταγωγής του.
- Το θύμα δεν έχει ολοκληρώσει τη λήψη υπηρεσιών, ωστόσο αποφασίζει να τερματίσει με δική του βούληση, είτε γιατί νιώθει ότι κάλυψε τις βασικές του ανάγκες είτε γιατί δεν επιθυμεί πλέον να συνεργαστεί και να λάβει υπηρεσίες προστασίας. Σε αυτή την περίπτωση μπορεί να το εκφράσει από μόνο του ή μπορεί να σταματήσει απροειδοποίητα να προσέρχεται στα ραντεβού μας. Και στις δύο περιπτώσεις οφείλουμε να σεβαστούμε την απόφασή του και μετά από ένα εύλογο χρονικά διάστημα να προχωρήσουμε στο κλείσιμο της περίπτωσης.
- Το θύμα μεταφέρεται σε άλλη τοποθεσία εντός της χώρας ή μεταφέρεται για στέγαση σε φορέα ο οποίος αναλαμβάνει πλέον τη στήριξή του, οπότε ολοκληρώνονται οι υπηρεσίες που λαμβάνει από εμάς. Στις περιπτώσεις αυτές, ο/η υπεύθυνος/η επαγγελματίας έχει την ευθύνη να κάνει την παράδοση-μεταφορά του χειρισμού του περιστατικού στον νέο φορέα που αναλαμβάνει πια το περιστατικό. Αυτό συνεπάγεται μια συγκεκριμένη διαδικασία με βήματα, όπου ο νέος φορέας ενημερώνεται πλήρως για την πορεία του περιστατικού και ακολουθεί επικοινωνία μεταξύ προηγούμενου και νέου φορέα, για ένα συγκεκριμένο χρονικό διάστημα, διασφαλίζοντας τη συνέχεια στη συνεργασία με το θύμα. Στο τελευταίο στάδιο του χειρισμού του περιστατικού, ανεξάρτητα από τους λόγους και τον τρόπο με τον οποίο τερματίζονται οι υπηρεσίες που παρέχουμε, είναι πολύ σημαντικό να υπενθυμίσουμε στο θύμα ότι ως επαγγελματίες παραμένουμε διαθέσιμοι οποιαδήποτε στιγμή το θύμα αλλάξει γνώμη ή θελήσει για οποιοδήποτε λόγο να μας αναζητήσει. Η στάση μας αυτή παρέχει στο θύμα μια αίσθηση σταθερότητας και ασφάλειας και κάνει πιο ομαλή και λιγότερο επώδυνη τη διαδικασία αποχωρισμού και της μετάβασής του σε ένα νέο ξεκίνημα της ζωής του.

- Το θύμα μεταφέρεται σε άλλη ευρωπαϊκή χώρα για λόγους ασφαλείας, ή ενεργοποίησης ευρωπαϊκών συμφωνιών στο σύστημα του ασύλου. Σε μια πρώτη προσπάθεια καταγραφής οδηγιών ασφαλούς διακρατικής παραπομπής το εταιρικό σχήμα του έργου TIATAS έχει ετοιμάσει τον Οδηγό Διακρατικών Παραπομπών, **SOPs for Transnational Referral.**⁷

⁷ θα ακολουθήσει

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Οδηγίες καλής συνεργασίας με διερμηνείς

Η παρουσία ενός/μιας διερμηνέα σε μια συνάντηση συμβουλευτικής αλλάζει τη δυναμική της σχέσης μεταξύ του θύματος και του/της επαγγελματία. Οι πιο συχνές αλλαγές που έχουν παρατηρηθεί περιλαμβάνουν:

- Υπερβολική ταύτιση διερμηνέα και θύματος (διερμηνέας και θύμα δημιουργούν μια συμμαχία, αποκλείοντας τον/την επαγγελματία ψυχικής υγείας).
- Υπερβολική ταύτιση διερμηνέα και επαγγελματία (διερμηνέας και επαγγελματίας δημιουργούν μια συμμαχία, αποκλείοντας το θύμα).
- Επικράτηση του/της διερμηνέα (ο/η διερμηνέας αναλαμβάνει τον έλεγχο της συνάντησης).
- Απόρριψη του/της διερμηνέα (το θύμα απορρίπτει τον/τη διερμηνέα).

Για να αποφύγουμε τέτοια προβλήματα, πριν τη συνάντηση διασαφηνίζουμε τους ρόλους ενώ μετά τη συνάντηση συζητάμε τυχόν ζητήματα που προέκυψαν από αυτήν.

Πριν τη συνάντηση

- Ελέγχουμε ότι ο/η διερμηνέας και το περιστατικό δεν γνωρίζονται από πριν.
- Ενημερώνουμε τον/την διερμηνέα για την περίπτωση και την ορολογία που μπορεί να χρησιμοποιηθεί καθώς και για οποιαδήποτε άλλη πληροφορία μπορεί να είναι σχετική.
- Καθορίζουμε τον απαιτούμενο τρόπο διερμηνείας (διαδοχική ή ταυτόχρονη διερμηνεία).
- Καθορίζουμε πρωτόκολλα για θέματα ασφαλείας με τον/την διερμηνέα, συζητάμε οποιεσδήποτε ανησυχίες που μας απασχολούν σχετικά με θέματα ασφαλείας και ετοιμάζουμε ένα σχέδιο σε περίπτωση που η συνάντηση πρέπει να σταματήσει (π.χ. μια συνθηματική λέξη για να σταματήσει η συνάντηση, σε περίπτωση που υπάρχει κάποια ανησυχία εκ μέρους του/της επαγγελματία ή του θύματος). Οι διερμηνείς δεν πρέπει να μένουν μόνοι/ες τους με το θύμα πριν, κατά τη διάρκεια ή μετά τη συνάντηση.

Στην πρώτη συνάντηση

- Συστηνόμαστε ως υπεύθυνοι/ες της υπόθεσης και συστήνουμε τον/την διερμηνέα.
- Εξηγούμε στο θύμα ποιος/ποια είμαστε και ποιος είναι ο ρόλος μας.
- Εξηγούμε ότι οι διερμηνείς δεσμεύονται από τον κώδικα δεοντολογίας του επαγγέλματός τους να αντιμετωπίζουν ως εμπιστευτικά όλα όσα ειπωθούν.

- Εξηγούμε το σκοπό της συνάντησης και τη διαδικασία διερμηνείας (όπως ότι θα γίνονται παύσεις για τη διερμηνεία).
- Βεβαιωνόμαστε ότι οι θέσεις είναι τοποθετημένες με τρόπο που διευκολύνουν την επικοινωνία (σχηματισμός σε τρίγωνο, σχηματισμός σε πέταλο, σχηματισμός σε κύκλο) με τον/τη διερμηνέα να κάθεται δίπλα στον/στην επαγγελματία.

Εάν το θύμα είναι παιδί, είναι πολύ σημαντικό να υπάρχουν διερμηνείς που είναι εξειδικευμένοι στο να παίρνουν συνεντεύξεις από κακοποιημένα παιδιά ή ανήλικα θύματα trafficking.

Για τα κωφά και βαρήκοα θύματα, βεβαιωνόμαστε ότι η διάταξη των καθισμάτων και του φωτισμού είναι επιλεγμένη με τρόπο που να διευκολύνει την επικοινωνία και την αίσθηση ασφάλειας.

Για τηλεφωνική διερμηνεία, χρησιμοποιούμε διπλό ακουστικό ή τηλέφωνο με ανοιχτή ακρόαση, και καθόμαστε απέναντι από το θύμα. Αν χρησιμοποιούμε κανονικό τηλέφωνο, μιλάμε στον/στη διερμηνέα, σε συνέχεια δίνουμε το ακουστικό στο θύμα και εξηγούμε ότι το τηλέφωνο θα αλλάζει χέρια.

Κατά τη διάρκεια της συνάντησης

- Φροντίζουμε οι προτάσεις και οι ερωτήσεις μας να είναι σύντομες.
- Κάνουμε παύση στο τέλος κάθε δήλωσης για να έχει χρόνο ο/η διερμηνέας να μεταφράσει.
- Κοιτάμε το θύμα, ακόμα κι όταν μιλάει ο/η διερμηνέας.
- Απευθυνόμαστε απευθείας στο θύμα. Χρησιμοποιούμε πρώτο ενικό “εγώ” και δεύτερο ενικό “εσύ”, αντί να λέμε “ρώτησέ τον” ή “ρώτησέ την”. Είναι πολύ σημαντική η άμεση επικοινωνία.
- Αποφεύγουμε την εξειδικευμένη ή την καθομιλουμένη γλώσσα - είναι ιδιαίτερα δύσκολο να μεταφραστεί - και εξηγούμε τυχόν δύσκολες έννοιες ή όρους.
- Παρατηρούμε τη γλώσσα του σώματος τόσο του/της διερμηνέα όσο και του θύματος.
- Δε ζητάμε από παιδιά και από μέλη της οικογενείας να μεταφράζουν.
- Ελαχιστοποιούμε δυνητικές ενοχλήσεις και περισπασμούς (π.χ. απενεργοποιούμε τα κινητά τηλέφωνα).

Μετά τη συνάντηση

- Συζητάμε με τον/τη διερμηνέα εάν τυχόν υπήρξαν προβλήματα.
- Αναφέρουμε τα σχόλιά και τις παρατηρήσεις μας σχετικά με θετικά και αρνητικά στοιχεία που εντοπίσαμε.
- Σε περίπτωση που ο/η διερμηνέας χρειάζεται επιπλέον αποκλιμάκωση (debriefing), δίνουμε πληροφορίες για τη διαδικασία που πρέπει να ακολουθήσει ή κάνουμε παραπομπή σε κατάλληλο τμήμα/φορέα ⁸.

ΠΗΓΕΣ

⁸ https://ekka.org.gr/images/KOINONIKON-PAREMBASEON/%CE%95%CE%9C%CE%91/46034_EMA_leaflet_GR2.pdf, σελ. 68

<https://babeldc.gr/wp-content/uploads/2018/02/kateuthintiries-odigies-gia-tin-apotelesmatiki-sinergasia-me-diermineis-stis-ipiresies-psixikis-igias.pdf>

https://www.globalprotectioncluster.org/wp-content/uploads/Introductory-Guide-on-Anti-Trafficking-in-IDP-Contexts_2020_FINAL-1.pdf

<https://diotima.org.gr/wp-content/uploads/2018/12/%CE%9D%CE%9F%CE%9C%CE%99%CE%9A%CE%9F-%CE%A0%CE%9B%CE%91%CE%99%CE%A3%CE%99%CE%9F-1.pdf>

https://ekka.org.gr/images/KOINONIKON-PAREMBASEON/%CE%95%CE%9C%CE%91/%CE%A0%CE%A1%CE%91%CE%9A%CE%A4%CE%99%CE%9A%CE%9F%CE%A3%20%CE%9F%CE%94%CE%97%CE%93%CE%9F%CE%A3%20-%20%CE%95%CE%9C%CE%A0%CE%9F%CE%A1%CE%99%CE%91%20%CE%91%CE%9D%CE%98%CE%A1%CE%A9%CE%A0%CE%A9%CE%9D_%CF%84%CE%B5%CE%BB%CE%B9%CE%BA%CF%8C.pdf

<https://eody.gov.gr/wp-content/uploads/2019/12/EGXEIRIDIO-SESN-final.pdf>

https://eody.gov.gr/wp-content/uploads/2019/12/Trafficking_and_smuggling.pdf

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/PDF/?uri=CELEX:32011L0036&from=EL>

https://www.osce.org/files/f/documents/2/4/413123_0.pdf