



British Embassy  
Bucharest



# CURRICULUM

Pentru Detectarea și Notificarea  
Cazurilor de Trafic de Persoane





# CUPRINS

## PARTEA I

### Identificarea proactivă a cazurilor de trafic de persoane

1. Tragedia prezentului: sclavia în numere record .....	1
2. Definiția traficului de persoane .....	2
3. Victima traficului de persoane .....	3
4. Traficul de persoane în cifre .....	4
5. Frica și trauma .....	7

## PARTEA a II-a

### Apeluri de urgență

6. Gestionarea apelurilor de urgență privind potențialele cazuri de trafic de persoane .....	23
---	----

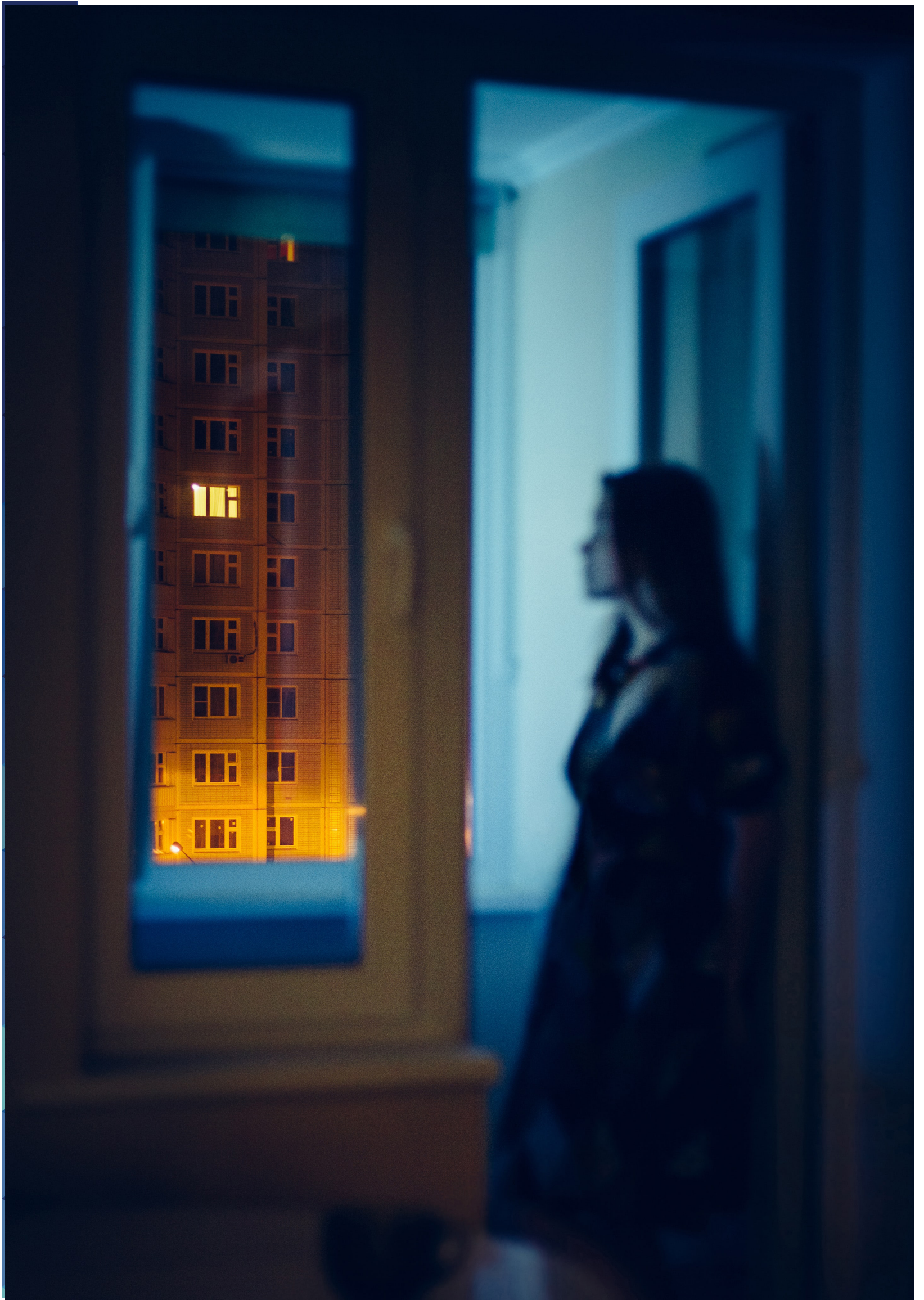
## PARTEA a III-a

### Înțelegerea traumei și a efectelor expunerii la situații traumatizante asupra operatorilor

7. Trauma .....	31
8. Self Care .....	37
9. Planul de îngrijire de sine .....	49









# IDENTIFICAREA PROACTIVĂ A CAZURILOR DE TRAFIC DE PERSOANE

De-a lungul istoriei omul a căutat mereu să se ridice mai presus de propria lui condiție. Vizibil inferior față de restul prădătorilor, omul a suplinit lipsa forței fizice cu inteligența și ingeniozitatea, reușind nu doar să supraviețuiască, ci să supună și să domine întreaga creație.

Umanismul a ridicat omul deasupra zeilor și i-a declarat valoarea supremă prin sine însuși. Minunile lumii antice au fost create prin munca infernală a sclavilor, iar cucerirea noilor teritorii a dus la exploatarea băștinașilor. Cu cât ne apropiem de modernitate, lucrurile nu se schimbă în esență, ci doar în aparență.

Astăzi suntem mândri locuitori ai unei țări guvernate de principii care ne fac egali în fața legii și ne garantează siguranța. Organisme internaționale ne asigură libertatea și drepturi umane inalienabile. Abolirea sclaviei a avut loc, iar noi am învățat din greșelile trecutului. Organizații sociale depun eforturi să îi susțină pe cei vulnerabili din întreaga lume și valorile în care credem sunt egalitatea, diversitatea,

toleranța. Ce altă epocă s-a bucurat de atâta energie dedicată în a construi o lume mai bună? Totuși, trăim oare într-o lume mai bună? Sau doar ne creăm o lume pe placul nostru, pentru lumina reflectoarelor, ignorând ce se ascunde în spatele cortinei?

## 1. Tragedia prezentului: sclavia în numere record

Statisticile referitoare la amplitudinea fenomenului arată că sclavia modernă a depășit orice prag istoric atins vreodată. Conform Global Slavery Index se aproximează că un număr de 40.3 milioane de oameni trăiesc în sclavie chiar acum. Acesta este un număr înspăimântător de mare dacă ne gândim că în întreaga perioadă a comerțului transatlantic cu sclavi s-au numărat 12.5 milioane de victime, ceea ce este de aproape patru ori mai puțin. Numerele sunt prea mari pentru a le conștientiza pe deplin, însă este suficient să ne imaginăm întreaga populație a României, Boliviei, Canadei și Hong Kong-ului la un loc.

## 2. Traficul de persoane - definiție și cadru legislativ

## Definiția traficului de persoane

Traficul de persoane este sclavia erei moderne în care oamenii profită de pe urma controlului și a exploatării altora.

### Cadrul legislativ

*\*articole extrase din legea 678/2001 privind prevenirea și combaterea traficului de persoane și din Codul Penal, legea 268/2009*

#### Art. 209

**Sclavia** = Punerea sau ținerea unei persoane în stare de sclavie, precum și traficul de sclavi se pedepesc cu închisoarea de la 3 la 10 ani și interzicerea exercitării unor drepturi.

#### Art. 210

##### **Traficul de persoane:**

1. Recrutarea, transportarea, transferarea, adăpostirea sau primirea unei persoane în scopul exploatării acesteia, săvârșită:

- prin constrângere, răpire, inducere în eroare sau abuz de autoritate;
- profitând de imposibilitatea de a se apăra sau de a-și exprima voința ori de starea de vădită vulnerabilitate a acelei persoane;
- prin oferirea, darea, acceptarea sau primirea de bani ori de alte foloase în schimbul consimțământului persoanei care are autoritate asupra acelei persoane, se pedepsește cu închisoare de la 3 la 10 ani și interzicerea exercitării unor drepturi.

2. Traficul de persoane săvârșit de un funcționar public în exercițiul atribuțiilor de serviciu se pedepsește

cu închisoare de la 5 la 12 ani.

3. Consimțământul persoanei victimă a traficului nu constituie cauză justificativă.

#### Art. 211

##### **Traficul de minori**

(1) Recrutarea, transportarea, transferarea, adăpostirea sau primirea unui minor, în scopul exploatării acestuia, se pedepsește cu închisoarea de la 5 la 10 ani și interzicerea exercitării unor drepturi.

(2) Pedepsa este închisoarea de la 7 la 12 ani și interzicerea exercitării unor drepturi atunci când:

- a) fapta a fost săvârșită în condițiile art. 210 alin. (1);
- b) fapta a fost săvârșită de către un funcționar public în exercițiul atribuțiilor de serviciu;
- c) fapta a pus în pericol viața minorului;
- d) fapta a fost comisă de către un membru de familie sau de către o persoană care conviețuiește cu victima;
- e) fapta a fost săvârșită de către o persoană în a cărei îngrijire, ocrotire, educare, pază sau tratament se afla minorul sau făptuitorul a abuzat de poziția sa recunoscută de încredere sau de autoritate asupra minorului ori de situația vădit vulnerabilă a acestuia, datorată unui handicap psihic sau fizic, unei situații de dependență, unei stări de incapacitate fizică sau psihică ori altei cauze.

(3) Consimțământul persoanei victimă a traficului nu constituie cauză justificativă.

**Art. 212*****Supunerea la muncă forțată sau obligatorie***

Fapta de a supune o persoană, în alte cazuri decât cele prevăzute de dispozițiile legale, la prestarea unei munci împotriva voinței sale sau la o muncă obligatorie se pedepsește cu închisoarea de la unu la 3 ani.

## VICTIMA TRAFICULUI DE PERSOANE

Victima traficului de persoane este persoana care a fost recrutată, transportată sau transferată, prin mijloace specifice de coerciție, înșelăciune, abuz de putere sau al stării de vulnerabilitate, în scopul exploatării sale, pe teritoriul statului de origine/reședință sau transnațional, indiferent dacă exploatarea a survenit sau nu. Orice persoană fizică despre care există informații că a suferit o vătămare fizică sau psihică, o suferință emoțională, o pierdere economică sau o vătămare gravă a drepturilor sale fundamentale, prin acțiuni sau inacțiuni care încalcă legislația penală în materia prevenirii și combaterii traficului de persoane, poate fi considerată ca fiind o victimă a traficului de persoane. Consimțământul victimei la exploatare este irelevant dacă a fost folosit oricare dintre mijloacele menționate pentru exploatare.

**Victima prezumată** este persoana/minorul despre care există indicatori

că a fost traficată, decizia privind statutul acesteia realizându-se în baza unui interviu de identificare.

## Detectarea victimei în comunitate

Detectarea victimei traficului de persoane/minori este procesul care presupune depistarea semnelor care sugerează o posibilă situație de trafic și a victimelor potențiale.

Poți să recunoști o situație de trafic și înțelegi că exploatarea poate exista chiar și atunci când victima nu este conștientă de acest lucru și nu cere ajutor. Înțelegi metodele de manipulare și efectele pe care trauma le poate avea asupra victimelor.

Poliția poate identifica o victimă a traficului de persoane și poate interveni:

1. prin legitimare și obținerea informațiilor din pașaport
2. verificarea antecedentelor penale
3. verificarea registrelor internaționale
4. investigații suplimentare și documentarea cazului
5. observații permanente

## Contactul cu o victimă prezumată - modalități de acțiune

- Educați-vă în privința



mecanismelor traumatice care joacă un rol în cazurile de exploatare.

- Compasiunea și lipsa de prejudecăți sunt elemente cheie în procesul de identificare.
- Pe cât posibil, interviurile cu potențiale victime sau martori ar trebui efectuate în haine normale, nu în uniformă.
- Apelați la ajutorul unui consilier sau psiholog pe parcursul interviurilor potențialelor victime.
- Folosiți întrebări creative, simple, care evită răspunsurile închise de tipul DA/NU. A întreba: "Ești sclav sau traficat?" nu poate duce la o discuție constructivă.
- Uneori este folositor să vă concentrați pe unele povești ale altor persoane implicate, victimelor fiindu-le mai ușor să își spună povestea prin prisma altor personaje.
- Creați un cadru sigur în care potențialele victime să își poată spune povestea.
- Colaborați cu instituții care pot oferi asistență victimelor odată ce acestea au fost identificate.

## Traficul de persoane în cifre

### *La nivel mondial:*

Conform Global Slavery Index, la nivel mondial se estimează că sunt ținute în sclavie 40.3 milioane de oameni.

Traficul de persoane este o afacere extrem de profitabilă, inclusiv prin prisma posibilității de vânzare și revânzare a oamenilor. Dacă un obiect sau un drog odată ce este folosit nu mai poate fi folosit sub nicio formă, oamenii pot fi tranzacționați între traficați sau rețele de trafic de nenumărate ori. Astfel, estimările mondiale consideră că traficul de persoane este o industrie producătoare de 150 miliarde de dolari/an - mai mult ca Disney (65.39 miliarde), Microsoft (37.2 miliarde) și NFL (12 miliarde) la un loc.

În ceea ce privește sexul și vârsta victimei, 71% sunt femei, 29% sunt bărbați, 25% sunt copii.

Din păcate, la nivel mondial, numai 5.4 victime din 1000 ajung să fie salvate și reintegrate în viața socială și economică.

### *La nivelul României*

#### *Situația la nivelul țării, conform raportului Agenției Naționale Împotriva Traficului de Persoane din anul 2021 prezintă următoarele cifre:*

În anul 2021 au fost identificate 505 de victime ale traficului de persoane. În ceea ce privește sexul victimei, s-au identificat 444 femei (189 adulte și 255 minore) și 61 bărbați (34 adulți și 27 minori).

Cele mai multe victime provin din județele: Dolj, Iași, Galați, București și

Bacău. Principalul risc este reprezentat de vulnerabilitatea cauzată de nivelul crescut de sărăcie și nivelul scăzut de educație (68.5% dintre victime nu sunt școlarizate).

În ceea ce privește modalitățile de recrutare (nr. cazuri), 73% din victime au fost recrutate de către persoane aflate în cercul de cunoștințe, prieteni, vecini sau chiar rude, în timp ce numai 27% dintre victime au fost recrutate de către persoane necunoscute.

În ceea ce privește tipurile de exploatare, s-au identificat:

- 382 cazuri de **exploatare sexuală**;
- 51 cazuri de **exploatare prin muncă**;
- 24 cazuri de **cerșetorie**;
- 45 **tentative**;
- 3 **alte situații**.

## Efectele COVID 19 asupra traficului de persoane

De la începutul pandemiei de Covid 19 și până în prezent s-a identificat o creștere a vulnerabilității, dar și a traficului de persoane în sine. În acest interval, a fost raportată o creștere a cazurilor de exploatare în interiorul granițelor, identificându-se, cu precădere, cazuri de servitute domestică. Totodată, s-a menținut rata crescută de exploatare a persoanelor de sex feminin în vederea exploatării sexuale, cu diferența că mediul de exploatare a fost schimbat din teren în online. Principala modalitate de recrutare a fost mutată

în mediul online prin prisma timpului tot mai mare petrecut pe rețelele de socializare.

Informații publice transmise de Europol indică o creștere exponențială în ceea ce privește exploatarea copiilor în mediul online, cu precădere prin utilizarea transmisiilor live și a duratei îndelungate petrecută în fața monitoarelor.







# BARIERE ÎN CALEA IDENTIFICĂRII

În continuarea materialului vom prezenta barierele în calea identificării. Vom parcurge acele semnale de alarmă pentru a ști cum să recunoaștem un potențial caz de trafic de persoane.

## FRICA

Traficanții amenință victimele cu bătaie, muncă suplimentară sau pierderea “beneficiilor” cum ar fi salariile, timpul liber sau orele de somn. Persoanele traficate pot evita să ceară ajutorul de teama repercusiunilor. Este posibil să fi văzut cazuri în care cineva a încercat să ceară ajutor, să fugă sau să-i păcălească pe traficanți și a suportat consecințe grave.

Comportamentul lor poate fi ostil față de poliție, de teamă că aceștia colaborează cu traficanții sau îi vor aresta/deporta. Doar pentru că victima a fost scoasă din țara de traficare nu înseamnă că este în siguranță sau că a ieșit de sub influența traficanților. Deseori aceștia sunt organizați în rețele și au conexiuni ce le oferă acces la victimă sau la familia și prietenii acesteia, chiar dacă se află la km distanță.

## TRAUMA

Experiențele traumatice pot fi dezumanizante, șocante sau terifiante. Adesea, acestea includ trădare din partea unei persoane de încredere sau a unei instituții și pierderea siguranței. Trauma este o experiență de rănire psihologică care induce lipsă de putere, frică, lipsă recurentă de speranță și o stare constantă de alertă. Victimele traficului de persoane pot manifesta simptome ale stresului post-traumatic, ceea ce duce la îngreunarea procesului de identificare. Trauma face ca între victimă și abuzator să se creeze o relație nesănătoasă sau dezechilibrată. Traficantul deține control emoțional prin administrarea de tratamente degradante și iubitoare, în mod alternativ. Aceste practici creează dependență emoțională, convingând victima că nu are nimic bun, că merită să fie tratată rău și că nu poate trăi fără traficant.

## INCAPACITATEA DE AUTOIDENTIFICARE

În urma traumelor, violenței și a constrângerilor, victimele traficului de persoane rareori se autoidentifică drept victime. Pe parcursul interacțiunilor sau a interviurilor cu o persoană traficată, este vital să arătăm empatie și să adoptăm un limbaj potrivit contextului. Să-ți numești interlocutorul/area victimă sau prostituat/ă, va ridica doar bariere.

De asemenea, ele își consideră traficanții drept iubiți, tați, angajatori sau șefi. O discuție în care ei sunt numiți abuzatori, traficanți sau exploatare poate fi contraproductivă. Dacă recunosc că situația în care se află nu este una bună, vor argumenta că este o situație temporară și că lucrurile se vor îmbunătăți pe termen lung. Loialitatea și afecțiunea față de abuzator sunt efecte post-traumatice, care poartă numele sindromului Stockholm. Ele trebuie clasificate drept efecte ale traficului și nu o dovadă că implicarea în industrie este de bună voie.

## RUȘINEA

Rușinea are de-a face cu felul în care se identifică fiecare om, afectând identitatea personală. În cazurile de muncă forțată și exploatare sexuală, rușinea este folosită pentru constrângere și șantaj. Oamenilor

le este rușine că au ajuns în această situație sau că nu au puterea să se elibereze. Imagini sau înregistrări video cu persoana prinsă în prostituție sunt folosite ca element de șantaj, astfel încât să cedeze în fața dorințelor traficantilor de teamă că acestea vor fi făcute publice sau vor fi trimise familiei.

## MANIPULAREA

Metodele de a controla victimele au devenit din ce în ce mai sofisticate și mai discrete. Uneori, nici nu mai este nevoie să se folosească forța. Violența fizică este uneori înlocuită complet cu violență psihică și constrângeri. Alteori, traficanții nu lasă nicio vânătăie pe corpul victimei, dar o convinge să colaboreze prin violență îndreptată către cei dragi.

Victimele tinere, fără experiență de viață, sunt convinse prin simple minciuni și presiuni emoționale. În aceeași situație sunt și imigranții care nu-și cunosc drepturile și/sau nu înțeleg legea sau limba statului în care au ajuns să trăiască.







# RADIOGRAFIA EXPLOATĂRII

În foarte multe dintre cazuri, exploatarea persoanelor este extrem de vizibilă, dacă suntem atenți la mici detalii. Aceste detalii se pot observa pe tot parcursul procesului de exploatare de la momentul recrutării și până la schimbările comportamentale cauzate de frică sau de traume.

## RECRUTAREA

- O terță persoană pregătește documentele de călătorie și contractul de muncă.
- Taxele și comisioanele cerute de recrutați sunt excesive.
- Persoana care aplică pentru locul de muncă se îndatorează pentru a plăti taxele, iar cei dragi garantează pentru acoperirea costurilor. Informarea ne ajută să recunoaștem și să ne protejăm de cazurile de exploatare.
- Recrutatorul sau angajatorul oferă informații false sau incomplete, care pot crea neînțelegeri.
- Persoana nu cunoaște numele firmei și locația unde va lucra.
- În procesul de recrutare, persoana a fost convinsă prin promisiuni false.
- Cheltuielile de drum au fost plătite de angajator, care trebuie

recompensat prin muncă sau servicii în țara de destinație.

## DOCUMENTE ȘI OBIECTELE PERSONALE

- Confiscarea pașaportului, buletinului sau/și a altor documente personale.
- Confiscarea bagajelor sau obiectelor personale.
- Călătoria se realizează pe baza unor documente falsificate și cu o altă identitate.
- Persoanei i se interzice transferul banilor și a economiilor.

## LIBERTATEA DE MIȘCARE

- Persoanei nu i se dă voie să plece fără permisiune.
- Persoana nu poate sau nu crede că poate părăsi locația de muncă.
- Persoanei i se refuză dreptul la intimitate, familie, locuință.
- Persoana nu cunoaște numele localității sau adresa unde este ținută de angajator.



- Există un nivel ridicat de securitate: ferestre opace, camere de supraveghere, ferestre cu gratii etc.

## VIOLENȚĂ ȘI AMENINȚĂRI

- Persoana a îndurat abuzuri psihice, inclusiv abuzuri verbale.
- Persoana a suferit violență fizică sau a fost obligată să consume droguri.
- Pe trupul persoanei se pot observa vânătăi, tăieturi, arsuri sau alte semne ale abuzurilor fizice.
- Persoana a fost hărțuită sexual sau a fost violată.
- Persoana sau familia acesteia a fost amenințată.
- Persoana este amenințată prin practici de vrăjitorie Ju Ju sau Voodoo.
- Persoana este temătoare, paranoică și evită contactul vizual.
- Persoana pare că se află într-o relație care o domină.

## CONDIȚII DE MUNCĂ

- Termenii contractului de muncă nu sunt respectați sau persoana a fost obligată să semneze un nou contract la intrarea în țara de destinație.
- Persoana este obligată să execute sarcini care nu au fost menționate în contractul de muncă sau care nu au legătură cu domeniul de

recrutare.

- Persoana trebuie să lucreze excesiv sau la ore nepotrivite.
- Persoana nu primește timp de odihnă sau lucrează în ture mai lungi decât limita legală.
- Persoana are datorii foarte mari față de angajator, pe care este imposibil să le poată achita.
- Muncește disciplinat din frică de pedeapsă.
- Nu se permit negocieri ale condițiilor de muncă.
- Persoana crede că trebuie să muncească chiar și atunci când nu mai poate sau nu mai vrea.
- Persoana este expusă la riscuri care îi pun în pericol sănătatea.
- Persoana nu primește salariu sau acesta vine cu întârzieri.
- Persoana primește un salariu mai mic decât cel promis sau minimul legal în țara de destinație.
- Persoanei i se scad din salariu numeroase taxe.
- Persoana nu dispune de concedii plătite: de odihnă, medicale sau maternale/paternale.
- Nu se oferă îngrijiri medicale sau acestea sunt inadecvate nevoilor persoanei.
- Persoana este obligată să facă testări medicale, a fost forțată să ia contraceptive sau să avorteze.
- Persoana este concediată fără motiv sau fără a fi informată în prealabil.
- Nu deține controlul banilor pe care îi câștigă.
- Persoana este obligată să presteze servicii sexuale.



- Persoana locuiește, cu un număr mare de persoane, în același loc unde lucrează.
- Persoana este plătită doar din bacșiș.

## CONDIȚII DE VIAȚĂ

- Persoanei nu i s-a dat ocazia să aleagă unde va locui.
- Persoana trebuie să plătească sume colosale pentru o cazare substandard.
- Persoanei i se refuză dreptul la libertatea de expresie, de gândire sau de religie.
- Persoana primește puțină hrană sau hrană de proastă calitate.
- Persoana a fost pusă să ia decizii fără să aibă variante avantajoase de ales.
- Persoana este observată în locații cunoscute pentru vânzare de servicii ilegale.
- Locația de reședință se schimbă adesea, pentru a evita identificarea.
- Persoana nu dorește sau nu știe să dea informații despre locația de muncă.

## ASISTENȚĂ

- Persoana nu se poate reprezenta singură, ci altcineva este delegat să vorbească în numele ei.
- Persoana depinde de angajator/traficant în ceea ce privește transportul, cazarea, mâncarea și consultațiile medicale.

- Persoana nu poate vorbi “între patru ochi” cu doctorii, ci este însoțită în permanență. Când i se dă ocazia să vorbească, trebuie să spună doar ce a fost instruită.
- Nu are acces la viață socială, iar interacțiunea cu exteriorul este controlată.
- Persoana minte sau modifică povestea pe parcurs, când este întrebată despre condițiile de muncă.
- Persoana nu poate solicita ajutor fără a implica o terță persoană, pentru că nu cunoaște limba țării de destinație.
- Persoana se teme să-și dezvăluie statutul de imigrant.
- Persoana comunică doar prin intermediari

## COMPORTAMENT

- Persoana a devenit temătoare sau depresivă.
- A avut loc o schimbare majoră de comportament și dă semne de tulburări psihice.
- Persoana pare deconectată de familie, prieteni sau biserica pe care o frecventa.
- Persoana este extrem de slăbită și dă semne că a avut acces restricționat la hrană, apă, odihnă.
- Minte cu privire la situația în care se află sau spune o poveste învățată pe de rost.







# MĂȘTI ALE ABUZULUI

Sclavia nu arată mereu în același fel. Ea poate avea chipuri diferite în funcție de individul pe care îl suprimă, abilitățile de care dispune acesta, de nevoia pieței, de cultura zonei sau de rentabilitatea afacerii.

Sclavia ia o mie de forme, dar un lucru rămâne neschimbat: ea consideră omul un obiect care poate fi utilizat pentru a produce profit, un fel de "bun de consum" ce poate fi folosit până se uzează și se aruncă.

Care sunt măștile pe care le poate lua sclavia modernă? Să aruncăm o privire asupra indicatorilor care ne ajută în demascarea fenomenului.

## EXPLOATAREA - definiție și cauze

Exploatarea persoanelor poate lua multe forme de la cele mai comune (exploatare sexuală, exploatare prin muncă) până la copii recrutați pentru a fi soldați sau exploatați în bordeluri, ș.a.m.d.

## Etapele traficului de persoane

1. Vulnerabilitatea - trăsătura comună a victimelor. Vulnerabilitatea este dată de mai mulți factori printre care amintim:
  - Mediul din care victima provine (familii disfuncționale, sărăcie, lipsa accesului la educație etc);
  - Mediul care devine vulnerabil (pierderea locului de muncă, problemele de sănătate, relații disfuncționale, dezastre naturale);
  - Covid 19 a crescut riscul de exploatare a persoanelor în urma tuturor schimbărilor rapide pe care le-a generat (lockdown, pierderea locului de muncă, declanșarea depresiei, nesiguranța, etc.);
  - Refugiații și situațiile politice instabile constituie un alt factor de risc și o vulnerabilitate în ceea ce privește traficul de persoane. Se estimează că în lume, în acest moment sunt aproximativ 80 milioane de refugiați;
2. Exploatarea - se realizează în diferite scopuri de la cele mai simple până la cele mai complexe. Atunci când vorbim de exploatare, trăsătura comună a tuturor aceste tipuri este reprezentată de **ABUZ**. Dacă în momentul în care

victima este salvată din situația de exploatare nu este susținută atât pe plan psihologic, cât și socioeconomic, aceasta este plasată din nou în ipostaza de vulnerabilitate care conduce către revictimizare.

3. Revictimizarea - Victimele nu primesc asistența necesară după salvarea din situația de exploatare în care s-au aflat, sunt din nou plasate într-un mediu vulnerabil, astfel încât pot fi din nou pradă ușoară.

## EXPLOATAREA SEXUALĂ

Prevede acțiuni sexuale abuzive. Aceasta include: prostituție, muncă de escortă, pornografie. Uneori, victimele sunt plătite cu o sumă foarte mică de bani pentru „serviciile” aduse, li se oferă cadouri în schimbul anumitor „favoruri” sexuale sau sunt scutite de bătăile pe care le primesc în mod constant de la cei care le exploatează. Femei, bărbați și copii de ambele sexe pot fi victime, dar majoritatea victimelor este formată din femei și copii. Mulți au fost înșelați cu promisiunea unei vieți mai bune și apoi au fost controlați prin înșelăciune, violență și abuz.

### Indicatori:

- Persoanele exploatare sexual au în general mai puțin de 30 ani, cu unele variații în funcție de locație;
- Nu există contact vizual între victimă și o altă persoană. Sub un

zâmbet se pot ascunde frică sau traumă;

- Persoana își schimbă deseori locația de muncă;
- Persoana este supravegheată când se întoarce de la muncă, merge la cumpărături etc;
- Persoana este însemnată cu tatuaje, ca semn al apartenenței la un grup sau ca semn de obediență față de un lider;
- Persoana lucrează în program prelungit sau pe timpul nopții;
- Persoana nu beneficiază de zile libere și doarme în locul unde lucrează;
- Călătorește alături de un grup sau de o altă persoană care nu vorbește aceeași limbă;
- Deține puține haine, deseori nepotrivite pentru anotimpul sau contextul în care se află;
- Cunoaște puține cuvinte în limba locală, iar acestea au legătură cu practicile sexuale;
- Persoana nu are bani cash care să îi aparțină;
- Persoana nu se poate legitima printr-un act de identitate;
- Există probe care să confirme că persoana a participat la contacte sexuale neprotejate sau violente;
- Există evidențe ale faptului că persoana nu poate refuza contactele sexuale neprotejate sau violente;
- Există evidențe că persoana a fost vândută și cumpărată;
- Există evidențe că persoana este controlată alături de un număr mare de alte femei;

- Clienții de servicii sexuale se plâng că lucrătorii din industria sexuală nu zâmbesc și nu colaborează;
- Persoana are un iubit cu o vârstă vizibil mai mare;
- Persoana are haine, bijuterii și telefoane neașteptat de scumpe;
- Persoana are o cultură sexuală extrem de avansată
- Lucrează sau dansează în baruri și cluburi de noapte, deși vârsta este evident prea mică pentru acest lucru;
- Deține mai multe cartele de telefon sau schimbă numerele de contact foarte des;
- Starea sănătății s-a degradat, a contactat boli cu transmitere sexuală sau a rămas de mai multe ori însărcinată;
- Nu poate ieși din prostituție atunci când dorește;
- Nu poate decide numărul de clienți, nu poate refuza clienți sau nu poate alege ce servicii sexuale vrea sau nu vrea să ofere;
- Are datorii față de angajator, pe care trebuie să le achite prin servicii sexuale;
- Apare în reviste, filme sau pe pagini de internet unde este promovată. Atragerea clienților la servicii sexuale se face într-o limbă locală impecabilă, dar în realitate nu are nicio noțiune a limbii țării de destinație;
- Nu i se permite să păstreze niciun ban sau doar o mică parte din suma pe care o câștigă.

## MUNCĂ FORȚATĂ

- Munca forțată include victime care sunt obligate să muncească multe ore, de multe ori în condiții grele și să dea traficantilor majoritatea, dacă nu toți banii pe care-i câștigă pentru munca depusă. Munca forțată implică folosirea forței și lipsa liberului arbitru sau lipsa alegerilor victimei. În multe cazuri, victimele sunt supuse amenințărilor verbale sau violenței pentru a fi convinse să accepte o înțelegere păguboasă.
- Munca forțată este o formă a traficului de persoane care este, de multe ori, mai greu de identificat și de estimat decât exploatarea sexuală. Muncitorii sunt și mai vulnerabili la practicile muncii forțate din cauza următorilor factori: rata mare a șomajului, sărăcia, infracționalitatea, corupția, discriminarea, conflictul politic și acceptarea culturală a acestor practici.

### Indicatori:

#### **Pentru angajați în construcții, agricultură, fabrici, ateliere etc.**

- Persoana locuiește într-o clădire dezafectată sau industrială;
- Persoana nu primește echipament de protecție și nu i se face instrucție în limba română;
- Persoana nu are contract de muncă
- Persoana este hrănită cu mâncare puțină, de proastă calitate sau resturi



- Persoana nu poate părăsi locația fără a fi însoțită sau fără acordul angajatorului
- Persoana este disciplinată prin tăieri de salariu și amenzi
- Persoana este expusă la abuzuri, injurii și umilințe
- Loacția de muncă nu are panouri cu atenționări la pericol, deși acestea s-ar impune
- Angajatorul sau managerul nu are evidența salariilor plătite către angajați
- Există probe că legea muncii este încălcată
- Există dovezi că angajatorii trebuie să plătească pentru instrumente, cazare și hrană, sau că aceste costuri sunt oprite din salarii.

## SERVITUTEA DOMESTICĂ

Servitutea domestică este, de asemenea, o altă formă întâlnită a exploatării prin muncă. Prin aceasta, victima este forțată să lucreze în gospodării private. Mișcarea îi este limitată și este forțată să presteze treburi menajere, precum să aibă grijă de copii și să se îngrijească de casă timp de multe ore, pentru un salariu foarte mic. Victimele trăiesc vieți foarte izolate și au foarte puțină sau nu au deloc libertatea de a merge undeva nesupravegheate. Un astfel de mediu favorizează exploatarea, din moment ce autoritățile nu pot inspecta proprietățile private la fel de ușor ca locurile formale de muncă. În anumite țări, un număr mare de copii, de obicei

din zone rurale mai puțin dezvoltate, lucrează în gospodării urbane ca servitori domestici.

## CERȘETORIE SAU COMITEREA DE INFRAȚIUNI

Copiii sunt în special vulnerabili la exploatare de către traficanți individuali și grupări de crimă organizată. Ei pot fi luați în vizor de către grupuri infracționale sau exploatați fără milă de către oamenii care ar trebui să-i protejeze. Cerșetoria forțată sau obligarea la comiterea de infracțiuni este un mod de exploatare în care indivizii, de multe ori membri ai familiei sau organizații criminale de traficanți, recrutează adulți sau minori și tind să opereze într-o zonă locală. În primul caz, indivizii par a cerși pentru ei sau din partea unei organizații caritabile sau religioase. În al doilea caz, ei sunt obligați să fure zilnic, pentru a îndeplini o normă; în caz contrar, vor avea de suferit pedepse, amenințări sau vor fi privați de hrană, adăpost, protecție.

### *Indicatori*

- Persoana este minoră, în vârstă sau un imigrant cu dizabilități;
- Persoana este minoră și este delegată să vândă droguri;
- Persoana a fost mutilată pentru a stârni milă;
- Se deplasează, în mod repetat, de la un capăt la altul al mijloacelor de

transport;

- Persoana aparține și se identifică cu o comunitate cunoscută pentru activități infracționale;
- Persoana face parte dintr-un grup mai mare de copii sau persoane cu același statut, supravegheat de un adult;
- Persoana este pedepsită dacă nu cerșește sau fură suficient;
- Persoana este minoră și locuiește cu adulții în grupul infracțional care nu îi sunt părinți sau rude
- Persoana face deplasări zilnice, pe distanțe mari, alături de alte persoane din gruparea infracțională
- Există evidențe că persoana a fost trimisă la cerșit sau obligată să comită infracțiuni

## TRAFICUL DE ORGANE

Prelevarea de organe implică traficearea persoanelor pentru a le folosi organele interne pentru transplant. Se aproximează că într-o zi normală 120.771 persoane așteaptă un transplant de organe. De asemenea, câte 18 persoane vor muri în fiecare zi în așteptarea unei donații. În fața unei cereri atât de mari, este firesc ca piața neagră să propună o ofertă. Persoanele îndatorate din mediile sărace sunt cele mai vulnerabile la amenințările traficantilor și la industria traficului de organe.

### *Indicatori*

- Donatorul poate fi o persoană minoră;
- Persoana are cicatrici sau complicații cauzate de operații chirurgicale;
- Persoana nu a semnat niciun document conform căruia ar fi de acord să facă donația de organe;
- Persoana donatoare are un nume străin;
- Donația de rinichi este mai proaspătă de 48 de ore și cu toate acestea a fost transportată cu avionul;
- Persoana declară că a venit în țara gazdă pentru consultații de specialitate, dar nu există o scrisoare medicală care să ateste acest lucru;
- Persoana donează organe pentru a ieși din robia unei datorii;
- Persoanei nu i s-a explicat procedura chirurgicală, riscurile la care se supune și nu a fost îngrijită postoperatoriu în mod corespunzător;
- Persoana nu s-a mai putut răzgândi după ce a acceptat donația de organe;
- Donația s-a realizat cu acordul persoanei, dar fără aprobarea medicului, fapt ce a pus sănătatea donatorului în pericol;
- Din valoarea donației unui organ, persoana primește doar o mică parte din sumă;

## TRAFICUL DE MINORI

Copiii sunt considerați cele mai vulnerabile victime ale exploatării, fără să constituie provocări în procesul de recrutare, metodele folosite pentru a îi atrage în exploatare sunt cel mai puțin sofisticate, mai ales dacă părinții sunt complici la infracțiune. Toate măsurile luate în privința prevenirii traficării unui minor trebuie corelate cu eforturi ale Protecției Copilului din respectivul stat.

### *Indicatori*

- Copilul pare intimidat și nu are un comportament obișnuit pentru vârsta sa;
- Nu are prieteni de vârsta sa;
- Nu are acces la educație;
- Nu are timp să se joace sau să se relaxeze;
- Locuiește în condiții insalubre;
- Mănâncă separat de familia cu care locuiește;
- Este hrănit cu resturi;
- Ia parte la munci nepotrivite pentru vârsta sa;
- Călătorește neînsoțit.

### **CONTACT**

**Linia Verde ANITP: 0800 800 678**

**Asociația eLiberare:**

**0757 749 845 - București,**

**0755 207 348 - Craiova,**

**0770 709 179 - Suceava**









## GESTIONAREA APELURILOR DE URGENȚĂ privind potențialele cazuri de trafic de persoane

Modul în care este gestionat un apel de urgență care indică o potențială situație de exploatare implică efectuarea a mai multor pași. Fiecare întrebare trebuie formulată într-un mod strategic, având în vedere efectele traumei suferite, cu scopul de a facilita concentrarea apelantului în acel moment de urgență. Nu în ultimul rând, colectarea informațiilor cruciale primează în acest context. Toate aceste elemente determină eficiența intervenției.

### 6 ASPECTE pe care operatorii 112 din cadrul Poliției trebuie să le cunoască:

Felul în care este gestionat un apel poate avea un rol cheie în contextul traficului de persoane. Recomandăm operatorilor să fie conștienți de următoarele aspecte::

1. să cunoască autoritățile locale implicate la nivel național în prevenirea și combaterea traficului de persoane sau în asistența victimelor după ieșirea din situația de exploatare;
2. să cunoască indicatorii traficului de

persoane și informații care ajută la identificarea victimelor traficului de persoane ca parte a unei strategii generale de identificare și asistență a victimelor;

3. să cunoască definiția traficului de persoane și diferitele forme de exploatare conform legislației în vigoare;
4. să cunoască metode pentru o gestionare eficientă a apelurilor și pentru culegerea datelor de o importanță majoră;
5. să cunoască diferența dintre traficul de persoane și prostituție, dar și autoritatea în jurisdicția căreia îi revine una dintre cele două forme;
6. să știe, în general, despre serviciile disponibile victimelor traficului și asistența oferită de instituțiile specializate sau ONG-uri.

### CE INFORMAȚII COLECTĂM?

#### Întrebări de evaluare pentru apeluri mai lungi de 3 minute

În momentul în care o victimă auto identificată sună sau apare o suspiciune de trafic de persoane, recomandăm

utilizarea următorului set de întrebări. Acestea au fost special formulate pentru a evalua situația și pentru a ghida operatorii în cadrul conversației.

### LOCAȚIA

- Cere locația exactă a incidentului sau a victimei și un număr la care se poate reveni pentru a se lua legătura cu victima.
- Dacă nu sunt cunoscute specificațiile, cereți puncte de reper verificabile. Rugați
- apelantul sau martorul să rămână la fața locului, doar dacă este sigur pentru el
- să facă asta până când va veni echipa de salvare Operatorii pot folosi următoarele
- întrebări:
- Care este urgența?
- Care este adresa? Ce apartament?
- Reședința este supravegheată în vreun fel? Dacă da, cum?
- Există și alte victime acolo?

### FELUL URGENȚEI

- Ce s-a întâmplat? Se întâmplă chiar acum? Ești încă în situația de trafic?
- Ești rănit/ă? Ai nevoie de o ambulanță?
- Ești tu sau altcineva în pericol iminent?
- Sunt arme prezente? Dacă da, de care? Unde se află armele?
- Este suspectul prezent?
- Ce vârstă ai?
- Sunt copii prezenți? Câți? Ce vârste?

- Ești liber/ă să pleci? Poți rămâne la telefon?
- Ești ținut/ă cu forța?
- Există încuietori sau lacăte la ușă/geamuri ca să nu poți ieși?
- Te forțează cineva să faci ceva ce nu vrei?
- Ai control asupra documentelor personale?

### DESCRIEREA SUSPECTULUI

- Este prezent/ă?
- Este el/ea în aceeași cameră?
- Poate el/ea să te audă?
- Cere descriere și numele acestuia/acesteia, dacă sunt cunoscute.

### COLECTEAZĂ DATE DESPRE SUSPECT

- Sex,
- rasă,
- vârstă,
- înălțime,
- greutate,
- păr,
- ochi,
- semne distincte (cicatrice, tatuaje, semne, șchiopătat etc),
- deficiențe de auz sau vorbire,
- descrierea îmbrăcăminte,
- limba vorbită de suspect,
- mașina pe care o conduce

## ÎNTREBĂRI PENTRU APELURILE LEGATE DE SUSPICIUNI

- Persoana a fost recrutată?
- Apelantul/persoana care are o suspiciune simte că s-a pus pe sine sau pe altcineva în pericol prin acest apel? Poate victima să vină și să plece după bunul plac?
- Li s-a promis ceva în mod fals?
- Persoana prestează o muncă diferită de cea promisă?
- Este persoana forțată să facă ceva împotriva voinței sale?
- Este victima liberă să plece? Poate victima să vină și să plece după bunul plac?
- Persoana a fost amenințată? Care sunt amenințările?
- Există incidente de agresiune fizică și/sau sexuală în munca persoanei?
- Persoana este ținută împotriva voinței sale?
- Care sunt condițiile actuale de muncă sau de viață?
- Cum a aflat victima despre locul de muncă respectiv?
- Cum ați aflat despre condițiile actuale de muncă?
- Unde doarme și mănâncă persoana?
- Victima are o datorie cuiva? Este capabilă să plătească?
- Persoana are controlul asupra propriilor documente de identificare? De ce nu? Cine deține actele?
- Descrieți o zi obișnuită pentru victimă și ceea ce face aceasta toată

ziua.

- Câte ore lucrează victima în fiecare zi?
- Poate victima să ia pauze de la muncă dacă dorește?
- Victima are probleme de sănătate? Poate merge singură la medic?
- Persoana este plătită? Își controlează banii și tranzacțiile financiare?
- Persoana deține foarte puține lucruri?
- Persoana este urmărită?
- Îi este teamă persoanei să discute despre ea în prezența altora?

## CUM COLECTĂM?

Victimele traficului de persoane suferă adesea simptome grave ale traumei. Întrebări inițiale prezentate în mod corespunzător de către operator pot dezvălui cazuri de trafic de persoane. Transmiterea unui sentiment de siguranță victimelor este de o importanță majoră.

Când întâlniți circumstanțe care ridică suspiciuni, rămâneți vigilenți în legătură cu posibilitatea unui caz de trafic. Puneți întrebări specifice pentru o mai bună evaluare a situației. În lumina fricii insuflată de traficanți, poate fi necesar să puneți întrebări într-un mod creativ, ascultând semne care indică frică, lipsă de libertate, utilizarea forței, fraudei sau constrângerii. Operatorii trebuie să fie instruiți să recunoască informațiile furnizate de apelant ca trafic, în ciuda posibilității că o victimă prezumată nu se va referi niciodată la ea însăși ca



victimă a traficului.

În cazul unei suspiciuni, recomandăm folosirea întrebărilor închise la care se răspunde cu "da" sau "nu". Având în vedere traumele la care victimele au fost expuse, este foarte important ca interviul să fie unul simplu, strategic, cu întrebări bine formulate care să nu pună presiune pe apelant, ci care să vizeze detalii concrete și specifice despre locația sau situația în care se află.

În momentul desfășurării apelului, recomandăm urmărirea următoarelor obiective:

- Obține și verifică locul de unde provine apelul.
- Menține controlul asupra apelului.
- Dacă este necesar, conectează apelantul cu un serviciu de traducere.
- Obține informații într-un mod strategic. Pune întrebări închise.
- Recunoaște nivelul de urgență al situației sau credibilitatea indicatorului și începe imediat procesul de notificare al organului competent.

Metodele de control utilizate de traficanți și realitățile zilnice experimentate, pot afecta modul în care victimele se raportează la cei din jur. Este dificil să stabilești relații de încredere și să obții răspunsuri oneste. Victimele pot fi reticente în a oferi răspunsuri la întrebări deoarece:

- Le este teamă pentru siguranța lor

sau a familiilor lor;

- Nu au încredere în cei care ar trebui să aplice legea;
- Nu se percep ca victime pentru că nu își cunosc drepturile;
- Nu cunosc ce este traficul de persoane și nu se pot autoidentifica neapărat ca fiind victime ale traficului;
- Simt rușine din cauza tipului de muncă pe care au fost forțate să o presteze;
- Simt prea multă rușine pentru a recunoaște că sunt victime;
- Cred că au obligație contractuală de a plăti o datorie în ciuda utilizării forței și a abuzului;
- Văd situația lor ca fiind temporară, supraviețuind prin speranța că, după o anumită perioadă de timp, vor fi libere.
- Sunt sub efectele traumei.

Principii generale pentru gestionarea etică și sigură a apelurilor/interviurilor cu persoanele care au fost traficate:

1. Nu prejudicia situația victimei - povestea fiecărui supraviețuitor este adevărată până la proba contrarie.
2. Evaluează riscul la care este supusă victima - documentează-te cu privire la riscurile asociate traficului de persoane și a efectelor pe termen scurt și pe termen lung.
3. Nu face promisiuni pe care nu le poți ține - oferă informații reale în limba pe care victima o cunoaște. În cazul în care este nevoie de un translator, acesta trebuie să fie

complet imparțial de caz.

4. Asigură confidențialitatea victimei - protejează identitatea și povestea fiecărui supraviețuitor în parte.
5. Asigură-te că victima înțelege perfect situația în care se află în acel moment.
6. Ascultă și respectă fiecare poveste - fiecare victimă are propria poveste și propriile nevoi.
7. Nu contribui la procesul de retraumatizare a victimei - nu pune întrebări indiscrete sau care să obosească victima. Acordă-i timpul necesar pentru a-și pune ordine în idei.
8. Fii gata oricând pentru o intervenție de urgență - în astfel de cazuri pot apărea constant pericole în ceea ce privește siguranța victimei.

## METODE DE ASCULTARE ACTIVĂ

Ascultarea activă este un tip special de ascultare, distinctă de cea obișnuită pe care o practicăm în fiecare zi. Ascultarea activă implică empatie și are în vedere următoarele practici:

Exersarea abordării empatice cu toate persoanele cu care operatorii vin în contact. În orice situație, a demonstra empatie, respect, căldură și grijă sinceră este o abordare bună pentru toți apelanții, cu atât mai mult pentru victimele traficului de persoane.

Conștientizarea fiecărei reacții în momentele de stres. O atenție sporită la

felul în care reacționați dumneavoastră sau apelantul vă va ajuta să vă perfecționați abordarea, să controlați discuția, dar și să identificați emoțiile din spatele cuvintelor rostite de către apelant.

Păstrarea unui ton calm și liniștit al vocii. Apelantul are nevoie de cineva care controlează situația, de cineva care este capabil să echilibreze panica pe care o experimentează.

Ascultarea activă este alcătuită dintr-o serie de abilități individuale care includ:

- Parafrazare
  - Rezumare
  - Folosirea propozițiilor empatice
1. Parafrazarea - Parafrazarea este definită ca transmiterea înțeleșului folosind cuvinte diferite, în special pentru a obține o mai bună claritate asupra mesajului recepționat. În contextul suportului emoțional, parafrazarea înseamnă a reitera conținutul spus de o persoană. Parafrazarea este utilizată pentru a vă asigura că ați auzit conținutul spus de o persoană în timp ce vă vorbește.
  2. Rezumarea - Rezumarea este similară cu parafrazarea, dar este o afirmație mai lungă utilizată pentru a rezuma mai multe minute de conversație. Poate fi folosită în contextul în care apelantul a comunicat foarte multe informații într-un timp scurt și este nevoie de clarificare și condensare pentru a verifica că datele au fost colectate

în mod corect.

3. Folosirea propozițiilor empaticе - Această metodă reprezintă nucleul sprijinului emoțional. Implică formulări empaticе care transmit ideea că ești atent la simțirile și trăirile prin care trece persoana pe care o asculți. Empatia este definită ca „acea abilitate de a înțelege și de a împărtăși sentimentele altuia”, care este diferită de simpatie, adică „sentimente de milă pentru nenorocul altcuiva”.

## BARIERE ÎN ASCULTAREA ACTIVĂ

Sunt anumite lucruri pe care trebuie să le evităm pentru a putea asculta activ, lucruri care stau în calea oferirii suportului emoțional de care victimele au nevoie.

*Întreruperea* - uneori poate apărea pentru că cineva vorbește foarte încet sau prea rar, pentru că ai nevoie de mai multe informații sau pentru că, pur și simplu, unul dintre interlocutori intervine în conversație mai des decât ar fi nevoie.

Când întrerupi este posibil să lași impresia că nu asculți și poți transmite un sentiment de invalidare - chiar dacă anticipezi ce ar fi spus partenerul de conversație. Practică așteptarea și propune-ți să îl lași pe cel pe care îl asculți să își spună până la final ideea.

Întrebări de tipul „de ce?” - Întrebările care încep cu “de ce” sunt des folosite în discuțiile noastre de zi cu zi, dar folosirea acestora în procesul oferirii de sprijin emoțional induce un sentiment de judecată. În loc să spui „De ce crezi că ți s-a întâmplat asta?”, poți folosi „Spune-mi mai multe despre ce ți s-a întâmplat” sau “Ce te face să crezi asta? Sfaturi oferite - Să oferi sfaturi este un gest natural care necesită exercițiu pentru a nu fi folosit în momentele nepotrivite. Atunci când oferi un sfat sau o rezolvare, de fapt, promovezi o dependență de tine, ceea ce înseamnă că tu vei fi blamat când lucrurile nu s-au desfășurat în conformitate cu așteptările, iar acea persoană nu va mai putea să își ia propriile decizii.

Obiectivul este să încurajăm independența prin a ajuta oamenii să ia propriile decizii. În loc să oferi o rezolvare sau un sfat, poți explora opțiuni cu acea persoană prin întrebări de genul: „Te-ai gândit vreodată la...?”, „Spune-mi cum ai gestionat această situație în trecut?” și evită să folosești cuvântul „trebuie”.

## Valori

În procesul de gestionare a apelurilor legate de trafic de persoane, încurajăm îmbrățișarea valorilor enumerate mai jos. Aplicarea acestora în munca desfășurată de operatori asigură o calitate sporită, dar și un cadru sigur, cu limite, care va permite operatorului



să își efectueze cu bine rolul.

- Profesionalism
- Compasiune
- Respect
- Răbdare
- Dedicare pentru acuratețe și detalii
- Asumarea răspunderii față de protocol (asigurarea calității în gestionarea apelului)

## CLASIFICARE APELURI

Delimităm 3 posibile tipuri de apeluri legate de traficul de persoane:

1. **Apel urgent de la o victimă a traficului de persoane sau de la un aparținător** (actul de exploatare este în desfășurare, există o urmărire activă a victimei de către exploatator etc.)
2. **Apel care nu este urgent legat de traficul de persoane** (poate cere informații generale despre traficul de persoane)
3. **Apel de la o persoană care suspectează un caz de trafic de persoane.**



# TRAUMA

## DIN PERSPECTIVĂ

# VICTIMOLOGICĂ

### TRAUMA

Experiențele traumatice pot fi dezumanizante, șocante sau terifiante. Adesea, acestea includ trădare din partea unei persoane de încredere sau a unei instituții și pierderea siguranței. Trauma este o experiență de rănire psihologică care induce lipsă de putere, frică, lipsă recurentă de speranță și o stare constantă de alertă.

Persoana traumatizată a experimentat, a fost martoră sau s-a confruntat cu unul sau mai multe evenimente care implică:

- Copleșirea persoanei – depășește mecanismele sale de coping;
- Grotesc, moarte, rănire a persoanei în cauză sau a altora;
- Provoacă frică intensă, neputință sau groază.

Indivizii sunt modelați de experiențele lor, inclusiv de evenimentele traumatice.



Astfel, vindecarea ar trebui să ia forma unei experiențe opuse, care să constituie reversul efectelor traumatice. Traumatizarea are loc în relație, astfel că și vindecarea trebuie să se producă în relație.

### TRAUMA COMPLEXĂ

Evenimentele traumatizante pot varia în termenii numărului ocurenței lor sau a numărului de abuzatori.

De asemenea, pot fi evenimente impersonale sau traume interpersonale.

”Evenimentele traumatice complexe pot fi definite ca stresori care sunt:

1. Repetitivi, prelungiți sau cumulați;
2. Cel mai adesea interpersonali, implicând rănire directă, exploatare, rele tratamente, inclusiv neglijare/abandon/antipatie din partea îngrijitorilor primari sau a altor adulți



responsabili cu îngrijirea. Adesea se petrec la vârste vulnerabile, în copilărie sau adolescență, dar pot avea loc și la vârsta adultă.

## TIPURI DE TRAUMĂ

- Abuz fizic;
- Neglijarea copilului sau abuzul emoțional;
- Abuzul sexual;
- Abuzuri cu ritualuri satanice;
- Prostituația forțată;
- Violență domestică;
- Mutilare genitală;
- Accident grav;
- Moartea violentă a cuiva drag/ A fi martor la moartea cuiva;
- Moartea accidentală;
- Expunere la război;
- Expunere la violență în școală sau comunitate;
- Expunere la acte de terorism;
- Privarea de mâncare sau resurse materiale (sărăcia);
- Rănirea fizică gravă sau o boală severă;
- Proceduri medicale neplanificate sau riscante;
- Avortul;
- Separarea forțată sau relocarea;
- Consumul de droguri;
- Divorțul părinților sau divorțul personal;
- Adulterul sau infidelitatea unuia dintre parteneri;
- Suicid;
- Omucidere;
- Dezastre naturale (cutremur,

inundații etc.);

- Dezastre provocate de mâna omului;
- Tortura și auto-tortura;
- Răpirea (a ta sau a cuiva drag);
- Evenimente catastrofale, care pun viața în pericol.

## TESTUL ACE ADEVERSE CHILDHOOD EXPERIENCE (EXPERIENȚELE TRAUMATIZANTE DIN TIMPUL COPILĂRIEI)

Este un studiu ce reprezintă cea mai mare investigație despre modul în care abuzul și traumele din copilărie influențează deciziile pe parcursul vieții. Scorul ACE reprezintă suma totală a experiențelor traumatizante din timpul copilăriei. Pentru relevanța rezultatelor, în cercetare au fost implicate 17 000 de persoane.

### Testul ACE:

- Fiecare răspuns „DA” se punctează cu 1. Fiecare răspuns ”NU” se punctează cu 0.
1. În timpul copilăriei tale, în primii 18 ani de viață, ți s-a întâmplat des sau foarte des ca un părinte sau un adult din casă, să te înjure, să te insulte, să te înjosească, să te umilească, să

- te trateze într-un mod în care să-ți fie teamă că ai putea fi rănit fizic grav?
- DA NU
2. În timpul copilăriei tale, în primii 18 ani de viață, ți s-a întâmplat des sau foarte des ca un părinte sau un adult din casă să te împingă, să te apuce cu forța, să te îmbrâncească, să te palmuiască peste față, să arunce cu ceva în tine să te lovească atât de tare încât să rămâi cu semne sau răni?
- DA NU
3. În timpul copilăriei tale, în primii 18 ani de viață s-a întâmplat ca un adult sau o persoana cu cel puțin 5 ani mai în vârstă decât tine să te atingă, să te mângâie sau să te pună să îi atingi corpul lui/ei într-un mod sexual sau să încerce / să fi făcut sex oral, vaginal sau anal cu tine?
- DA NU
4. În timpul copilăriei tale, în primii 18 ani de viață, ți s-a întâmplat des sau foarte des să simți că nimeni din familia ta nu te-a iubit sau că nu ai însemnat ceva pentru cineva din familia ta? Sau că cei din familia ta nu au grijă unul de celălalt, nu se simt apropiați unul de altul și nu se ajută unul pe altul?
- DA NU
5. În timpul copilăriei tale, în primii 18 ani de viață, ți s-a întâmplat des sau foarte des să simți că nu ai avut mâncare suficientă, că a trebuit să porți haine murdare și că nu ai avut pe nimeni să te protejeze? Sau că părinții tăi au fost prea beți / drogați pentru a avea grija de tine sau pentru a te duce la doctor dacă ai fi avut nevoie?
- DA NU
6. În timpul copilăriei tale, în primii 18 ani de viață, părinții tăi au fost vreodată separați sau divorțați?
- DA NU
7. În timpul copilăriei tale, în primii 18 ani de viață, mama ta, mama adoptivă sau persoana care a avut grijă de tine a fost des sau foarte des împinsă, apucată, palmuită sau au fost aruncate obiecte asupra ei? Sau lovită și bătută, lovită cu pumnul sau cu obiecte dure? Sau lovită minute în șir sau amenințată cu un cuțit sau pistol?
- DA NU
8. În timpul copilăriei tale, în primii 18 ani de viață ai locuit cu cineva care a avut probleme cu băutura sau cu drogurile?
- DA NU
9. În timpul copilăriei tale, în primii 18 ani de viață, vreun membru al familiei (gospodăriei) tale a suferit de tulburări mintale sau a avut tentative de sinucidere sau chiar s-a sinucis?
- DA NU

10. În timpul copilăriei tale, în primii 18 ani de viață, vreun membru al familiei tale a fost în închisoare?

DA

NU

## REZULTATE:

### Scor cuprins între 1-5

1 punct înseamnă risc de depresie, consum de alcool, droguri, bulimie. Cu cât scorul obținut este mai mare, cu atât impactul acestor experiențe asupra sănătății fizice și mintale este mai ridicat, generând disfuncții și patologii mintale sau fizice.

### Scor cuprins între 6-10

Răspunsurile pe care le-ai oferit indică prezența experiențelor infantile toxice și risc mare de depresie, anxietate, relații nefericite, boli psihosomatice și dependențe (alcool, droguri, mâncare, muncă, cumpărături, jocuri etc). Cu cât scorul obținut este mai mare, cu atât impactul acestor experiențe asupra sănătății fizice sau mintale este mai ridicat, generând disfuncții și patologii mintale și fizice.

## TRAUMA ȘI IMPACTUL ASUPRA CREIERULUI

Trauma produce modificări fiziologice în creierul unei persoane, astfel încât

sistemul de alarmă al indivizilor traumatizați devine recalibrat, iar sistemul hormonilor de stres își crește activitatea.

Atunci când lucrezi cu supraviețuitori ai traumei, este important să păstrezi în minte faptul că recuperarea ia timp, iar un ritm lent este de preferat. În același timp, vindecarea se produce în relație, astfel că tu vei fi instrumentul care o va cataliza. Reacția pe care o manifestă persoanele traumatizate nu înseamnă că sunt „nebune,” ci sunt reacții normale după unul sau o serie de evenimente traumatice anormale.

## Cum procesează creierul trauma

1. Creierul scanează în mod regulat amenințările reale și percepute- informația este filtrată prin sistemul limbic, de unde instinctiv dă reacții de tipul „luptă”, „fugi” sau „îngheață”.
1. Când o amenințare e percepută, amigdala transmite semnal hipotalamusului pentru a elibera hormoni de stres și alertă sistemului nervos simpatic pentru a lupta, fugi sau îngheța.
1. Reacții la răspunsul „luptă”, „fugi” sau „îngheață”- frica, frustrarea, durerile de inimă influențează mintea astfel încât unele decizii, alegeri sau reacții nu au legătură.
1. Evenimentele traumatizante din copilărie și din viața de adult cresc reacțiile Corp - Creier-



având experiențe traumatizante anterioare, sistemul nervos parasimpatic este automat activat, ceea ce poate rezulta în amorțeală și disociere.

## FACTORI DE VULNERABILITATE

- Traumatizarea anterioară (cumulativă) – abuzul cronic în copilărie;
- Istoricul familial (probleme de sănătate mintală moștenite genetic);
- Amenințarea vieții în timpul evenimentului traumatizant;
- Răspunsul emoțional asupra traumei;
- Lipsa suportului social;
- Genul (sexul victimei).

## SIMPTOME ale traumei complexe:

1. Intruziune – flashback-uri (amintiri declanșatoare de teamă), amorțire, detașare emoțională;
2. Evitare – triggeri (declanșatori ai unor amintiri nefericite);
3. Amnezie parțială sau completă a episodului traumatizant
4. Vigilență excesivă sau extrem de scăzută
5. Probleme comportamentale – slab control al impulsurilor, tulburări alimentare, comportament autodestructiv, agresiv;
6. Probleme de atașament – dificultăți

- în relații, limite, încredere;
7. Dificultăți în reglarea emoțională și exprimarea emoțiilor;
  8. Disociere.

## TULBURĂRI asociate cu un istoric de traumă și alte consecințe:

1. Depresie – neajutorarea învățată, lipsa speranței, pierdere;
2. Anxietate – sentimentul pericolului iminent;
3. Furie;
  - Reacție normală, care oferă o energie ce poate fi canalizată pozitiv, spre vindecare;
  - Adesea, aceasta este canalizată greșit, spre îngrijitori;

## MODIFICĂRI care pot apărea în comportamentul victimei:

1. Alterări în percepția sinelui: vină cronică și rușine, auto-învinovățire, sentimente de ineficiență;
2. Alterări în percepția abuzatorului: adoptarea unor credințe distorsionate și idealizarea abuzatorului;
3. Alterarea relației cu alții:
  - Incapacitatea de a avea încredere sau de a menține relații cu alții;
  - Tendința de a fi revictimizat;
  - Tendința de a victimiza pe alții.







***Operatorul 112 este prima persoană cu care victimele intră în contact, este gata să asculte și să îndrume o persoana care se află în pericol, este sfătuitor pentru cel care nu știe încotro să o apuce și rămâne vigilent pentru a preveni o crimă, toate acestea în cursul unei zile obișnuite de muncă.***

Deși nu au fost recunoscute anterior, efectele resimțite de operatorii 112 devin din ce în ce mai clare. De exemplu, în 2013 a fost numit al 13-lea cel mai stresant loc de muncă din Statele Unite ale Americii. Slujba este extrem de solicitantă - operatorii se confruntă cu excese constante de adrenalină datorită apelurilor de urgență pe care le primesc.

Partea dificilă a gestionării apelurilor de la persoane traumatizate este că poate avea un efect asupra celor care răspund. Acestea se pot manifesta în mai multe moduri precum stres, burnout și trauma vicariantă (TV). Să fii un operator 112 este dificil din cauza unei multitudini de motive. Poate cel mai important este faptul că meseria este grea și stresantă; în orice moment

poți răspunde unui apel de care depinde însuși viața cuiva.

## EPECTELE PE CARE TRAUMELE AU ASUPRA OPERATORILOR:

Trauma Vicariantă (TV) sau  
Stresul Traumatic Secundar (STS):

- TV: Expunerea la emoțiile, amintirile și perspectiva unei persoane traumatizate poate crea reacții negative care se aseamănă cu tulburarea de stres posttraumatic (PTSD);
- Problemele cheie ale TV sunt detașarea emoțională a îngrijitorilor și identificarea cu victima care a suferit o traumă;
- Câteva dintre simptome: emoționale (anxietate, frică, depresie, neputință, amorțeală etc.), mentale (coșmaruri, lipsa empatiei, dificultate în concentrare etc.), fizice (somm întrerupt, respirație îngreunată, greață etc.) și comportamentale (sevraj, mâncare în exces, hipervigilență etc.).

## MĂRTURII OPERATORI:

„Termin o tură stresantă, ajung acasă, dar nu dispare. Stresul e încă acolo. Noi suntem primul contact într-o situație disperată. Este un stres profund, dar și o onoare profundă. Depinzând de cât de traumatic a fost apelul sau de cât de mult absorbi din el, amintirea îți poate rula în minte pentru luni sau chiar ani.”

„Am ajuns în punctul în care tratez totul ca pe o suspiciune. Fiecare persoană trebuia să demonstreze că nu este un abuzator de copii. Fiecare persoană care trecea pe lângă blocul meu trebuia să demonstreze că nu este un hoț. Am căpătat un sentiment că totul este o amenințare.”

„Mi-am petrecut timpul liber simțindu-mă anxioasă sau paranoică. În final, am văzut partea întunecată a comunității din care fac parte. După 3 ani, am ajuns să-mi fie frică că nu mai am ce să ofer celor din afara serviciului - familie, prieteni, logodnic. Îmi aduc aminte că mă uitam la un film și am făcut un atac de panică din cauza unui detaliu minor care a declanșat un flashback de la un apel.”

## STRES & BURNOUT (Epuizarea profesională)

Burnout este un răspuns prelungit la stresul cronic emoțional și interpersonal la locul

de muncă. Simptomele burnout-ului sunt epuizarea, cinismul, ineficiența. Este legat doar de muncă. Mai general, este o formă de epuizare. Termenul de burnout nu este folosit în mod specific pentru a descrie efectele expunerii indirecte la traumă.

Burnout-ul este caracterizat prin epuizare emoțională, depersonalizarea celor care primesc îngrijire, randament scăzut. Deși burnout-ul este o formă de stres produs de muncă, dacă nu este tratat, poate afecta toate domeniile din viața unei persoane. Oamenii pot fi conștienți că sunt stresați, dar nu își dau seama că se apropie de un nivel periculos de burnout decât atunci când începe să le afecteze munca și viața.

- Câteva obiceiuri sănătoase care ajută la managementul stresului pentru a nu se ajunge la burnout: o dietă sănătoasă, somn suficient, exerciții fizice, sprijin social puternic, limitarea sau oprirea consumului de alcool;
- Simptome ale burnout-ului: emoționale (plictiseală, anxietate, iritabilitate), mentale (pierderea satisfacției aduse de muncă, apatie, uitare, pierderea concentrării), fizice (epuizare, durere cronică, dureri de cap) și comportamentale (randament scăzut la muncă, absenteism, asumarea riscurilor).

## COMPASSION FATIGUE (Epuizarea cauzată



## de compasiune)

Compassion fatigue este o stare experimentată de cei care îi ajută pe suferinzi. O stare extremă de tensiune și preocupare pentru suferinzi și oamenii ajutați, care ajunge să traumatizeze persoana care oferă ajutorul.

Compassion fatigue este rezultatul eforturilor de a empatiza și de a fi plin de compasiune. Îngrijitorul devine cel care suferă, uneori la fel de mult ca persoana îngrijită. Compassion fatigue duce, de obicei, la neglijarea auto îngrijirii și la sacrificii de sine extreme.

Simptome ale stresului sau ale tulburărilor legate de stres:

- Fizice: Epuizare, insomnie, coșmaruri, dureri de cap, probleme gastrointestinale, anxietate legată de dureri fizice reale sau imaginare;
- Comportamentale: Uz crescut de alcool sau droguri, absenteism de la muncă sau alte activități, inabilitatea de a lua decizii, probleme în relații personale, îngrijire compromisă a victimelor, mâncat prea mult sau prea puțin și dificultăți în menținerea limitelor profesionale cu victima;
- Psihologice: Izolare sau distanțare de familie și prieteni, amortire, imagine de sine negativă, depresie, mânie sau iritabilitate, abilitate redusă de a simți simpatie sau

empatie, cinism, ură, teama de a lucra cu anumite victime, sentimentul de neajutorare, trăire diminuată a bucuriei și a speranței, imagini intruzive, amintirea frecventă a poveștilor victimelor, identificarea prea mare cu victimele, punerea sub semnul întrebării a unor chestiuni de bază legate de siguranță, încredere, stimă, intimitate și control, vulnerabilitate crescută față de o persoană sau amenințări la adresa unei persoane.

Când ești stresat/epuizat profesional e posibil să:

- Te desensibilizezi în urma suprasolicitării;
- Relațiile personale sunt vizibil afectate;
- Te plângi despre locul de muncă sau despre cantitatea de muncă;
- Dezvolți relații duale;
- Îți însușești problemele pe care le auzi;
- Micșorezi importanța altor coechipieri sau domenii.

## FACTORI DE RISC

Factorii de risc cresc vulnerabilitatea la stres. Deși cu toții suntem vulnerabili până la un anumit punct, totuși, unii dintre noi suntem mai vulnerabili pentru că avem mai mulți factori de risc. Dacă ne înțelegem factorii personali de risc, va fi mai ușor să identificăm ce putem face ca să minimalizăm efectele

stresului.

Victimizarea din trecut poate afecta modul în care conversezi cu apelanții. Uneori, victimizarea din trecut are efecte pozitive. De exemplu, victimizarea te poate motiva să militezi pentru a face dreptate, pentru a face lumea un loc mai bun sau îți poate da o empatie mai profundă pentru victimele infracțiunilor. Totuși, experiențele din trecut pot apărea sub forma unor situații nerezolvate care îți întunecă perspectiva asupra prezentului. Situațiile nerezolvate din trecut te pot face să eviți sau să te identifici foarte mult cu o anumită victimă. De asemenea, te poate face să devii foarte protectiv față de acea persoană sau să încerci să reduci numărul de decizii pe care trebuie să le ia sau să le iei tu în locul ei. Poți să începi să-ți retrăiești propria victimizare.

Viața personală și caracteristicile sale: Stresul în alte domenii din viața ta - precum probleme financiare sau familiale - pot crește șansele de a avea o tulburare legată de stres. Suportul social este și el foarte important. Dacă nu ai oameni cu care să vorbești despre ceea ce faci, se poate acumula stres. De asemenea, anumite părți din munca ta pot fi confidențiale, așa că nu poți da mai departe informații prietenilor sau familiei. În ultimul rând, e important modul în care abordezi munca. Predispoziția la stres poate crește dacă nu poți pune limite, nu ai așteptări realiste, sau petreci prea mult timp la

muncă.

Mediul de muncă: Natura muncii poate crea stres. Poate că auzim povești oribile, detaliate în fiecare zi. Uneori poate ne simțim responsabili pentru persoanele care apelează 112. Și deseori nu vedem o finalitate sau nu putem ști dacă intervenția în situația de urgență a avut vreun impact pe termen lung. Sprijinul organizațional este foarte important. Se poate crea o cultură organizațională stresantă în cazul în care organizația nu recunoaște natura stresantă a muncii, care necesită atenție și efort, nu oferă sprijin suficient și îndeajuns timp liber angajaților.

Contextul: Rolul operatorilor este limitat în acordarea ajutorului pe care îl solicită apelanții. Ei sunt primii care aud detaliile care pot afecta emoțional, dar și cei care nu sunt martori la intervenția asupra situației de urgență, implicit la soluționarea acesteia. Volumul mare de informații cu un puternic impact emoțional, un număr mare de apeluri, sentimentul de neputință, toate aceste lucruri pot conduce la frustrare și în cele din urmă, la o tulburare legată de stres.

## REZILIENȚA

Strategii pentru creșterea rezilienței

1. Menține flexibilitate și echilibru în viața ta pe măsură ce te confrunți cu circumstanțe stresante sau evenimente

traumatizante;

2. Permite-ți să experimentezi emoții puternice și dă-ți seama că e posibil să fie nevoie să le eviți uneori pentru a putea continua să funcționezi;

3. Fă un pas înainte pentru a acționa, și fă un pas înapoi pentru a te odihni;

4. Bazează-te pe alții, dar și pe tine;

5. Fă-ți conexiuni - familie, prieteni, grupuri sociale, organizații religioase, alte grupuri locale;

6. Evită să vezi crizele ca fiind probleme de nebiruit. Poți schimba modul cum le interpretezi și să răspunzi altfel la evenimentele stresante;

7. Acceptă că schimbarea face parte din viață. Singurul lucru constant în viață este schimbarea!

8. Fă ceva regulat, chiar dacă pare a fi un lucru mic, care îți permite să te apropii de scopurile tale;

9. Ia acțiuni decisive în loc să te detașezi complet și să îți dorești ca problemele și lucrurile stresante să dispară;

10. Caută oportunități să te descoperi pe tine. Oamenii se dezvoltă în anumite domenii ca rezultat al confruntării cu pierderea;

11. Dezvoltă o imagine pozitivă de sine. Dezvoltă încredere în abilitatea ta de

a rezolva probleme; ai încredere în instinctele tale;

12. Analizează-ți perspectiva asupra lucrurilor. Construiește o perspectivă cu privire la lucruri pe termen lung și evită dramatizarea;

13. Menține o atitudine pozitivă! Așteaptă-te ca lucruri bune să se întâmple în viața ta; gândește-te la ceea ce vrei, în loc să te îngrijorezi de lucrurile de care ți-e teamă;

14. Ai grijă de tine! Fii atent la propriile-ți nevoi și sentimente! Fă activități care îți plac și care te relaxează!

Metode de exersare a rezilienței

## I. PERSPECTIVĂ PERSONALĂ ȘI SENS:

Este modalitatea prin care recunoști semnificația și punctele de vedere cu privire la munca ta. Calculezi costurile, dar și câștigurile asociate muncii din domeniul prestării de servicii în folosul victimelor.

- **Moralitate și integritate:**  
Recunoști ce e corect și ce e greșit, ai o toleranță scăzută pentru comportamente nepotrivite și ai curajul să îți asumi riscuri când ai putea avea de suferit. Cu alte cuvinte, moralitatea și integritatea înseamnă să știi când ceva este greșit și să ai curaj să corectezi acel lucru.



- **Spiritualitate:**  
Practicile spirituale și religioase se corelează cu multe aspecte ale sănătății mentale, inclusiv reziliența. Printre beneficiile spiritualității se numără evitarea comportamentelor provocatoare de stres și oferirea unui simț al scopului și semnificației în viață.
- **Sens coerent al vieții:**  
Identifici valori personale pe care le transpui în acțiunile tale.

## 2. MENȚINEREA SPERANȚEI:

Este încrederea că situația se va îmbunătăți. Speranța implică o perspectivă optimistă asupra vieții, recunoscând experiențele dificile ale victimelor, dar păstrând un punct de vedere pozitiv asupra provocărilor vieții. Componentele menținerii speranței includ:

- Optimismul este capacitatea de a putea găsi o soluție. Optimiștii văd o problemă și încearcă să o rezolve. Ei văd problemele ca fiind provocări, în loc de catastrofe. De asemenea, optimiștii sunt oameni veseli care tind să aibă grijă mai bine de ei decât cei care se simt singuri sau deprimați. O atitudine optimistă îi ajută pe oameni să aibă vieți mai lungi și mai sănătoase, relații mai bune și îi ajută să ducă sarcinile

fizice mai bine la îndeplinire.

- **Umorel și distracția:** Umorel este o unealtă socială pozitivă. Umorel ajută la exprimarea emoțiilor atât timp cât acestea nu sunt exprimate cu rea-voință sau într-un mod degradant. Dacă ești o persoană plină de speranță, vei vedea situațiile stresante în perspectivă și vei putea râde de greșelile tale. Abilitatea de a te distra la locul de muncă și în viața ta personală este extrem de importantă pentru un simț al speranței. La fel ca umorel, distracția ne ajută să eliberăm stresul și tensiunea.

## 3. COPING SĂNĂTOS:

Această noțiune reprezintă capacitatea de a-ți folosi abilitățile pentru a echilibra aspectele negative din viață cu activități pozitive; să ai grijă de nevoile tale fizice, emoționale, mentale și spirituale și să abordezi sentimentele negative în mod proactiv.

- Onestitatea reprezintă acceptarea adevărului și înțelegerea faptului că munca ne afectează la un nivel fundamental. Ea indică disponibilitatea de a vedea impactul pe care munca o are asupra noastră la nivel personal și profesional. Acest lucru înseamnă că în mod constant îți evaluezi teoriile cu

privire la motivul pentru care lucrurile sunt în modul în care sunt.

- Empatia este abilitatea de a înțelege experiența altcuiva din punct de vedere afectiv, cognitiv, comportamental și interactiv. Este abilitatea de a empatiza, necesară pentru a dezvolta o alianță între tine și victimă.
- Receptivitatea este capacitatea de a răspunde în mod pozitiv la situații, la timpul potrivit. Victimele se așteaptă și au nevoie de asistența ta imediată. Receptivitatea este importantă mai ales în situații neplăcute sau dificile. Este cu mult mai puțin stresant să te ocupi de evenimentele negative imediat, în loc să aștepti și să te gândești la ele.

## 4. RELAȚIILE PUTERNICE

Iau naștere din nevoia de a aparține. Așadar, aceasta este bazată pe oameni; când există conexiuni pozitive cu alții, ai o stare de sănătate mai bună, mai multă fericire și mai multă satisfacție în viață. Conexiunile duc la clădirea unei rețele personale de sprijin.

- Atașarea de alții. În ceea ce privește creșterea rezilienței, valoarea unei prietenii nu poate fi subestimată. Totuși, oamenii care lucrează în sectorul serviciilor pot avea mult de muncă, iar clădirea și menținerea unor prietenii la locul de muncă poate fi dificilă. E

nevoie de timp, efort și abilități pentru a clădi o prietenie apropiată, dar pentru a crește reziliența, e posibil să fie unul dintre cele mai importante lucruri pe care le poate face cineva.

- Caută și oferă. Indiferent de cât de bine ai învățat să fii independent și autosuficient, sunt momente în care ai nevoie de ajutor și sprijin. Nu poți să faci totul singur. Trebuie să înveți să profiți de cunoștințele și abilitățile altor colegi, organizații și experți. Trebuie să ai și curaj să ceri ajutor, atunci când ai nevoie. Să înveți să ceri sprijin poate fi la fel de simplu ca cerutul instrucțiunilor/comandarea unui taxi sau la fel de complex precum concentrarea pe o situație specială sau pe rezolvarea unei probleme complexe și dificile pentru victimă.

## 5. CUNOAȘTEREA DE SINE

Se poate materializa prin formularea unui sens clar a ceea ce crezi și simți; ea presupune identificarea punctelor forte și slabe - unde ai succes și unde ai nevoie de ajutor. Cunoașterea de sine are 2 componente:

- Stima de sine este sentimentul de simpatie și de respect față de propria persoană, în măsura în care îți oferă capacitatea de a te concentra pe nevoile altora, în loc să cauți în mod constant aprobarea și afirmarea celorlalți. Stima de sine contribuie la satisfacerea relațiilor sociale

care, după cum a fost demonstrat în mai multe studii, sunt componente foarte importante ale rezilienței.

- Sentimentul de control îți oferă claritatea de a distinge între ceea ce nu poți controla, ce poți controla și ce poți influența. Dacă ai un sentiment interior de control, recunoști că ai abilitatea de a afecta mai multe rezultate și nu îți pierzi energia încercând să rezolvi probleme pe care nu le poți controla tu.

## STRATEGII DE ÎNGRIJIRE DE SINE

Este important ca îngrijitorii să poată identifica simptomele de burnout în viața lor, așa încât să poată aborda această problemă. Pentru a putea identifica orice problemă, pune-ți următoarele întrebări:

1. Cât de des ești obosit și duci lipsă de energie când te duci la muncă dimineața?
2. Cât de des te simți epuizat fizic și te simți fără baterii?
3. Cât de des nu te poți concentra și nu poți gândi clar?
4. Cât de des te chinui să te gândești la probleme complexe la muncă?
5. Cât de des te simți detașat emoțional față de colegii sau clienții tăi sau nu poți să răspunzi nevoilor lor?

## CUM FACI UN PLAN DE ÎNGRIJIRE DE SINE?

Un plan de îngrijire de sine este un fel de hartă care îți arată cum să rămâi sănătos! Asta înseamnă că crezi un plan care să ia în considerare răspunsul tău personal la stres și cum te recuperezi cel mai bine după evenimente stresante; acest plan include o evaluare a:

1. Răspunsului corpului tău la simptome fizice (de stres etc.);
2. Sentimentelor tale legate de un eveniment;
3. Gândurilor tale și reacțiilor senzoriale care rămân după un eveniment;
4. Comportamentului tău când ești singur și când ești cu alții;
5. Conexiunii spirituale cu Dumnezeu, înainte și după eveniment.

Nu ne oprim după ce luăm în considerare răspunsul personal, ci ne uităm să vedem cum putem avea grijă de noi - lucruri pe care le-am putea face în acel moment - pentru a ne simți mai bine. Cu toții știm că în momente de criză e dificil să gândești creativ sau eficient despre lucruri care te pot ajuta să te simți mai bine. Un plan scris poate ajuta foarte mult și ne poate da idei în momente grele.

## MANAGEMENTUL STRESULUI

Acesta este un comportament



individual învățat, dar managerii pot ajuta personalul să își însușească comportamentul prin promovarea practicilor proactive legate de managementul stresului. Sunt 4 măsuri care pot fi luate pentru a ajuta la dezvoltarea abilităților de management al stresului:

1. Adoptă și menține un angajament de a crește reziliența la stres: acest lucru necesită o practică regulată a managementului stresului pentru a crea un obicei și a te familiariza cu el, astfel încât să te poți baza pe obiceiurile astea în perioade de stres. Poți folosi câteva tehnici pentru a menține acest angajament, precum remindere regulate în calendar, implementarea unui sistem personal de recompensare sau să vorbești cu alții despre angajamentul pe care ți l-ai luat.
2. Crește nivelul de conștientizare: asta necesită să cunoști ce anume provoacă stresul și ce abilități ai deja pentru a putea trece peste asta. De asemenea, liderii echipei au rolul de a recunoaște când angajații sau voluntarii au simptome de stres/burnout.
3. Setează-ți scopuri realiste: este important să știi că stresul nu poate fi eliminat în totalitate și că uneori stresul este sănătos și ne ajută să ne dezvoltăm, de aceea toate scopurile ar trebui să fie făcute cu acest lucru în gând.

4. Exersează abilitățile de management ale stresului: Acesta este ultimul pas în procesul de învățare, exersare și încorporare a abilităților de management ale stresului în viața de zi cu zi. Un mod folositor în care ne putem gândi la abilitățile de management ale stresului este să luăm în considerare activități care cresc toleranța la stres; acestea ajută la prevenirea stresului și ajung la un punct în care au un impact asupra vieții omului. Pot include:

- O reușită a fiecărei zile pe care o notezi undeva;
- Rugăciuni;
- Un stil de viață sănătos în ceea ce privește somnul, dieta și exercițiile fizice;
- Un grup (de prieteni, biserică etc.) cu care să ții legătura constant;
- Așteptări realiste pentru locul de muncă, pentru tine și pentru ceilalți.

Consumă-ți energia prin alte activități: acest lucru te ajută să faci ceva cu energia în exces pe care o generează stresul. Activitățile care te ajută să consumi această energie într-un mod pozitiv, pot reduce stresul. În timpul stresului, există tendința de a te concentra doar pe sursa de stres, astfel fiind mai greu să dai atenție altor lucruri. Managementul stresului poate lua forma unor activități care te fac să nu te mai gândești la sursa stresului.

Astfel de activități pot include:

- Exerciții fizice intense;
- Citirea unei cărți antrenante sau vizionarea unui film antrenant;
- Hobby-uri care necesită concentrare și atenție.

Relaxează-te: acest lucru ajută corpul să se recupereze și minimizează posibilitatea de a ajunge la stres cronic sau burnout. Când îi permiți corpului să alterneze între stres și odihnă, se restaurează un ritm natural. Ideal ar fi ca perioadele de relaxare să fie inserate pe toată perioada zilei.

Posibile activități:

- Ieșirea la o plimbare;
- Scrierea în jurnal;
- O baie fierbinte sau un masaj;
- Ascultarea sau compunerea muzicii/aprecierea artei;
- Meditarea/practicarea yoga.

## MODUL DE ABORDARE A TRAUMEI VICARIANTE (TV)

Pentru abordarea TV sunt necesare atât măsuri personale, cât și la nivel organizațional/instituțional:

1. Limitarea expunerii la situații traumatiche: când sunt în afara locului unde muncesc, voluntarii ar putea dori să evite filme sau cărți care se concentrează pe situații traumatizante și să facă activități care scot în evidență lucrurile bune care se întâmplă în lume.

2. Debriefing: acestea ar trebui să se întâmple la un interval regulat și pot fi formale sau informale. Ar trebui să se concentreze pe cum se simt voluntarii în relație cu munca pe care o fac. Sugestii de întrebări de debriefing:

- Cum ești afectat de munca ta?
- Arăți vreun semn de TV (sau alte forme de stres)?
- Ce tip de autoîngrijire practici? Te ajută?
- Poți să-ți amintești de ce ai vrut să lucrezi aici în primul rând? Scrie motivele. Încă îți dorești să lucrezi aici?

3. Managerii: sunt responsabili pentru sprijinirea personalului în managementul stresului și în crearea unui mediu de muncă sănătos. Ei ar trebui să:

- Se asigure că oferă apreciere pentru munca și succesul echipei;
- Aibă grijă de bunăstarea echipei, având în minte simptomele de burnout și TV;
- Implementeze sesiuni de debriefing;
- Să se asigure că personalul își ia concediul și pauza obligatorie și să îi încurajeze să se odihnească după perioade stresante.

4. Limite: acestea ar trebui stabilite și observate. Oamenii nu ar trebui să facă mai mult decât le cere fișa postului (ex: o persoană care nu a făcut cursuri de

consiliere nu ar trebui să consilieze supraviețuitori).

5. Apelarea la profesioniști: este important să se observe când un voluntar are nevoie să se consulte cu cineva specializat pentru a-l ajuta să facă față TV. Managerii ar trebui să pledeze pentru acest lucru în domeniile în care este nevoie și să știe ce e de făcut în cazul în care cineva are nevoie de ajutorul unui profesionist.

Identifică strategii care pot să ajute atât la prevenirea TV, cât și la managementul TV, atunci când acesta devine problematic.

Strategiile bune de coping sunt lucruri care te ajută să ai grijă de tine - în special cele care te ajută să evadezi, să te relaxezi și să te joci. Printre alte lucruri, acestea pot include:

- Evadare: Să te detașezi de toate lucrurile din punct de vedere fizic și mental (cărți și filme, o zi din săptămână liberă, jocurile video, să vorbești cu prietenii despre altceva în afară de muncă);
- Relaxare: Să nu îți stabilești niciun scop sau să-ți planifici ceva, să faci lucruri care te relaxează (să te uiți la nori stând pe iarbă, să bei o ceașcă de ceai, să trași un pui de somn, să îți se facă un masaj);
- Joacă: Să faci activități care te fac să râzi și să te simți bine (să povestești istorioare amuzante cu un prieten, să te joci cu un copil, să fii creativ, să fii activ

din punct de vedere fizic).





# PLANUL DE ÎNGRIJIRE DE SINE

Un “plan de îngrijire de sine” se referă la activități pe care tu le-ai identificat ca fiind importante pentru starea ta de bine și pe care tu te-ai angajat să le faci în mod regulat pentru a avea grijă de tine. Nu există o “rețetă universală” în ceea ce privește planurile de grijă de sine, dar există câteva principii generale care te vor ajuta să te menții în ceea ce privește îngrijirea de sine:

- Ai grijă de sănătatea ta fizică;
- Gestionează nivelul de stres și redu-l dacă este posibil;
- Ține cont de nevoile tale emoționale și spirituale;
- Investește în relațiile tale;
- Caută echilibrul în viața ta personală și profesională.

Sunt câțiva pași simpli care te pot ghida în acest proces:

1. Cum faci față acum? Identifică modul în care gestionezi stresul din viața ta și apreciază dacă funcționează.
2. Ce îți place să faci? Completează ”Evaluarea Îngrijirii de Sine”. Ce idei ai luat din acest instrument? Ce ai vrea să adaugi rutinei tale?
3. Fă o schemă a planului tău. Folosește fișa de lucru a Planului Îngrijirii de Sine pentru a scrie ce faci în prezent și ce vrei să faci de acum încolo în fiecare domeniu.
4. Obstacole în implementare. Odată ce ai identificat aceste activități, e folositor să identifiți posibilele obstacole sau bariere care ar putea să îți facă mai greu drumul către implementarea și practicarea lor constantă.
5. Fă un angajament față de tine. Pregătirea unui plan este important; el identifică țelurile tale și strategiile care duc la îndeplinirea lor. Însă succesul tău în implementarea planului stă în ultimă instanță în angajamentul sincer pe care ți-l iei față de propria ta grijă de sine.
6. Împărtășește-ți intențiile. Odată ce ți-ai dezvoltat un plan și ți-ai luat un angajament față de el, împărtășește-l cu alții.
7. Urmează-ți planul. Odată ce ai finalizat evaluarea și fișa de lucru, ai identificat elementele cheie din Planul tău de Îngrijire de Sine, pasul final este de a implementa planul și de a urmări progresul.

*Adaptat după (Lisa D. Butler, PhD, bazat parțial pe materiale oferite de Sandra A. Lopez, LCSW, ACSW, Universitatea din Houston, Facultatea de Asistență Socială)*

## FIȘA DE LUCRU A PLANULUI ÎNGRIJIRII DE SINE

Ține cont de ceea ce faci acum pentru grija de sine și scrie activitățile respective sub fiecare categorie (sau poți adăuga noi dimensiuni care îți caracterizează viața, la sfârșit). Identifică noi strategii pe care o să începi să le pui în practică drept parte din planul tău de menținere constantă a grijii de sine - dă atenție sporită domeniilor pe care nu le-ai adresat în trecut.

Pe ultima pagină identifică bariere care ar putea interfera cu grija de sine continuă, cum le vei adresa și strategii de adaptare pe care ai vrea să le schimbi.

<p><b>Minte</b></p> <p>Activități curente:</p> <p>Activități noi:</p>	<p><b>Corp</b></p> <p>Activități curente:</p> <p>Activități noi:</p>
<p><b>Emoții</b></p> <p>Activități curente:</p> <p>Activități noi:</p>	<p><b>Spirit</b></p> <p>Activități curente:</p> <p>Activități noi:</p>
<p><b>Muncă</b></p> <p>Activități curente:</p> <p>Activități noi:</p>	<p><b>Relații</b></p> <p>Activități curente:</p> <p>Activități noi:</p>
<p><b>Alt domeniu</b></p> <p>Activități curente:</p> <p>Activități noi:</p>	<p><b>Alt domeniu</b></p> <p>Activități curente:</p> <p>Activități noi:</p>



<b>Obstacole</b> pe care mi-ar plăcea să le întâmpin mai rar sau deloc:	<b>Cui voi adresa</b> aceste bariere și cum îmi voi aduce aminte că trebuie să practic grija de sine?
<b>Strategii de adaptare negative</b> pe care mi-ar plăcea să le folosesc mai rar sau deloc:	<b>Ce voi face în loc de asta?</b>

## HEADINGTON INSTITUTE

# TEST DE SELF-CARE

Cât de stresat ești?

### IMPORTANT:

Acest instrument nu este un instrument de diagnostic clinic și are rol educativ. El pur și simplu identifică unele din cele mai des întâlnite simptome ale stresului. Dacă aveți griji legate de starea dumneavoastră de sănătate emoțională, ar trebui să vă consultați o persoană autorizată în domeniul sănătății mintale.

### INSTRUCȚIUNI:

În ultimele luni, cât de des au fost adevărate următoarele propoziții pentru dumneavoastră?

Notați numărul care se potrivește cu realitatea, deasupra liniei din fața fiecărei propoziții.

0 | NICIODATĂ    1 | RAR    2 | CÂTEODATĂ    3 | DES    4 | TOT TIMPUL

- \_\_\_ 1. Mă simt obosit.
- \_\_\_ 2. Îmi este foarte greu să mă relaxez sau să mă liniștesc.
- \_\_\_ 3. Îmi este greu să iau decizii.
- \_\_\_ 4. Am palpitații și îmi dau seama că respir în mod alert.
- \_\_\_ 5. Am probleme în a gândi limpede.
- \_\_\_ 6. Mănânc prea mult sau prea puțin.
- \_\_\_ 7. Am dureri de cap.
- \_\_\_ 8. Mă simt amorțit din punct de vedere emoțional.
- \_\_\_ 9. Mă gândesc la problemele mele constant pe parcursul zilei.
- \_\_\_ 10. Am probleme cu somnul (ex. nu pot adormi, mă trezesc des în timpul nopții, nu mă pot trezi, am coșmaruri etc.)
- \_\_\_ 11. Îmi e greu să fiu optimist.
- \_\_\_ 12. Mă găsesc asumându-mi riscuri necesare sau comportându-mă în moduri ce pun în pericol sănătatea sau siguranța mea.
- \_\_\_ 13. Am dureri de spate și gât, sau alte dureri cronice ce țin de tensionări.
- \_\_\_ 14. Folosesc cafeina sau nicotina mai mult ca de obicei.
- \_\_\_ 15. Mă simt copleșit și neputincios.
- \_\_\_ 16. Am obiceiuri emoționale (ex. îmi rod unghiile, scrâșnesc din dinți, dau din picior etc.)

- \_\_\_ 17. Uit lucruri mărunte (ex. unde mi-am pus cheile, numele unor persoane, detalii discutate la ultima întâlnire de lucru).
- \_\_\_ 18. Mă deranjează stomacul (ex. grețuri, stări de vomă, diaree, constipare, balonare).
- \_\_\_ 19. Sunt irascibil și ușor de enervat.
- \_\_\_ 20. Am schimbări de stare sau sunt prea emoțional.
- \_\_\_ 21. Îmi este greu să mă concentrez.
- \_\_\_ 22. Îmi e greu să simt că viața are semnificație.
- \_\_\_ 23. Sunt retras și mă simt distant sau rupt de ceilalți oameni.
- \_\_\_ 24. Folosesc alcoolul sau/și droguri/medicamente pentru a face față.
- \_\_\_ 25. Performanța mea de la muncă a scăzut și îmi este greu să termin lucrurile pe care le am de făcut.

SCOR TOTAL: \_\_\_\_\_

## PRINCIPII ORIENTATIVE DE INTERPRETARE A REZULTATULUI

### 0-25

Un scor în acest interval sugerează că probabil nu ești stresat.

### 26-50

Un scor în acest interval sugerează că ai putea experimenta un grad de stres scăzut până la moderat.

### 51-75

Un scor în acest interval sugerează că ai putea experimenta un grad de stres moderat până la ridicat.

### 76-100

Un scor în acest interval sugerează că ai putea experimenta un grad de stres foarte ridicat.



## TESTUL PROQOL VERSIUNEA 5 (2009)

### Satisfacția compasiunii și oboseala compasiunii

Când ajuți oameni, ai contact direct cu viețile lor. Așa cum mulți au descoperit, compasiunea ta pentru cei pe care îi ajuți te poate afecta într-un mod pozitiv sau negativ. Mai jos sunt câteva întrebări cu privire la experiențele tale, atât pozitive cât și negative, în calitate de îngrijitor.

Răspunde la fiecare dintre ele avându-te în vedere pe tine și munca ta. Alege numărul care reflectă în mod onest frecvența cu care ai experimentat fiecare lucru în ultimele 30 de zile.

0 | NICIODATĂ    1 | RAR    2 | CÂTEODATĂ    3 | DES    4 | TOT TIMPUL

- \_\_\_ 1. Sunt fericit.
- \_\_\_ 2. Sunt preocupat de mai multe persoane pe care le ajut.
- \_\_\_ 3. Sunt împlinit prin a putea să ajut alți oameni.
- \_\_\_ 4. Mă simt conectat cu ceilalți.
- \_\_\_ 5. Tresalt sau sunt speriat de zgomote neașteptate.
- \_\_\_ 6. Mă simt energizat după ce lucrez cu cei pe care îi ajut.
- \_\_\_ 7. Îmi este greu să separ viața mea personală de viața mea de îngrijitor.
- \_\_\_ 8. Nu sunt atât de productiv la muncă deoarece nu pot dormi din cauza experiențelor traumatiche ale persoanei pe care o ajut.
- \_\_\_ 9. Cred că e posibil să fi fost afectat de stresul traumatic al celor pe care îi ajut.
- \_\_\_ 10. Mă simt prins (captiv) de slujba mea de îngrijitor.
- \_\_\_ 11. Din cauza ajutorului pe care îl acord, m-am simțit tensionat cu privire la diverse lucruri.
- \_\_\_ 12. Îmi place munca mea de îngrijitor.
- \_\_\_ 13. Mă simt deprimat din cauza experiențelor traumatiche ale persoanelor pe care le ajut.
- \_\_\_ 14. Mă simt de parcă aș experimenta trauma unei persoane pe care am ajutat-o.
- \_\_\_ 15. Am lucruri în care cred, ce mă susțin.
- \_\_\_ 16. Sunt mulțumit de modul în care reușesc să folosesc metodele și protocoalele de ajutorare.
- \_\_\_ 17. Sunt persoana care mi-am dorit întotdeauna să devin.
- \_\_\_ 18. Munca mea mă face să mă simt împlinit.
- \_\_\_ 19. Mă simt obosit din cauza muncii mele de îngrijitor.
- \_\_\_ 20. Am gânduri și sentimente vesele cu privire la cei pe care îi ajut și modul în care

îi pot ajuta.

- \_\_\_ 21. Mă simt copleșit pentru că sarcinile mele de asistență par fără capăt.  
 \_\_\_ 22. Cred că pot face o diferență prin munca mea.  
 \_\_\_ 23. Evit anumite activități sau situații din cauză că îmi aduc aminte de experiențe înspăimântătoare ale persoanelor pe care le ajut.  
 \_\_\_ 24. Sunt mândru de ce pot face pentru a ajuta.  
 \_\_\_ 25. Ca urmare a ajutorării mele am gânduri intruzive sau înfricoșătoare.  
 \_\_\_ 26. Mă simt "blocat" de sistem.  
 \_\_\_ 27. Am gânduri că sunt un "succes" în ce privește ajutorarea.  
 \_\_\_ 28. Nu îmi aduc aminte lucruri importante din munca mea cu victime ale traumei.  
 \_\_\_ 29. Sunt o persoană afectuoasă.  
 \_\_\_ 30. Sunt bucuros că am ales să fac această muncă.

## TEST DE CALITATE A VIEȚII PROFESIONALE

În această secțiune, vei obține scoruri din testul tău pe care o să poți apoi să le interpretezi mai jos. Pentru a obține scorul tău la fiecare secțiune, fă suma notelor date în dreptul întrebărilor notate mai jos și identifică scorul în tabelul din dreapta.

Scara Satisfacției Compasiunii:

	Scorul răspunsurilor mele despre satisfacția compasiunii	Scorul meu este	Nivelul meu de compasiune
3. ___ 6. ___ 12. ___			
16. ___ 18. ___	22 sau mai puțin	43 sau mai puțin	Scăzut
20. ___ 22. ___	Între 23 și 41	În jur de 50	Mediu
24. ___ 27. ___ 30. ___	42 sau mai mult	57 sau mai mult	Ridicat

**SCOR TOTAL:** \_\_\_\_\_

## Scara Burnout:

*1. ____ = ____ *4. ____ = ____ 8. ____ 10. ____ *15. ____ = ____ *17. ____ = ____ 19. ____ 21. ____ 26. ____ *29. ____ = ____	Scorul răspunsurilor mele despre satisfacția compasiunii	Scorul meu este	Nivelul meu de compasiune
	22 sau mai puțin	43 sau mai puțin	Scăzut
	Între 23 și 41	În jur de 50	Mediu
	42 sau mai mult	57 sau mai mult	Ridicat

Inversează scorul pentru cele cu steluță.

0=0, 1=5, 2=4, 3=3, 4=2, 5=1

**SCOR TOTAL:** \_\_\_\_\_

## Scara traumei secundare:

2. ____ 5. ____ 7. ____ 9. ____ 11. ____ 13. ____ 14. ____ 23. ____ 25. ____ 28. ____	Scorul răspunsurilor mele despre satisfacția compasiunii	Scorul meu este	Nivelul meu de compasiune
	22 sau mai puțin	43 sau mai puțin	Scăzut
	Între 23 și 41	În jur de 50	Mediu
	42 sau mai mult	57 sau mai mult	Ridicat

**SCOR TOTAL:** \_\_\_\_\_

## SCORUL TĂU LA PROQOL:

### Test de calitate a vieții profesionale

Bazat pe răspunsurile tale, scrie scorul în secțiunea corespunzătoare de mai jos. Dacă ai motive să îți faci griji, ar trebui să le discuți cu un profesionist în sănătatea fizică sau mintală.

#### Satisfacția compasiunii \_\_\_\_\_

Satisfacția compasiunii ține de plăcerea pe care ți-o iei din puterea de a-ți face bine treaba. Spre exemplu, s-ar putea să simți că este o plăcere să îi ajuți pe ceilalți prin munca ta. S-ar putea să ai sentimente pozitive cu privire la colegii tăi sau cu privire la abilitatea ta de a contribui la mediul de lucru sau chiar la binele mai mare al societății. Scoruri mai mari la această secțiune reprezintă o satisfacție mai mare legată de abilitatea ta de a fi un sprijin bun la locul de muncă.

Scorul mediu este 50. Aproximativ 25% din oameni obțin un punctaj mai mare de 57 și 25% obțin un punctaj sub 43. Dacă te încadrezi în intervalul superior, înseamnă că probabil obții destul de multă satisfacție din poziția ta. Dacă scorul tău este sub 40, s-ar putea fie să ai probleme cu locul de muncă, sau ar putea să fie alt motiv - cum ar fi, de exemplu, că obții satisfacții din alte activități decât cele de la locul de muncă.

#### Burnout \_\_\_\_\_

Multă lume înțelege intuitiv ce înseamnă burnout. Dintr-o perspectivă de cercetare, burnout este unul din elementele epuizării cauzate de compasiune. Este asociat cu sentimente de neajutorare și dificultăți în abordarea muncii sau eficiența ei. Aceste sentimente negative deseori se instalează gradual. Ele pot reflecta faptul că eforturile tale nu fac o diferență sau pot fi asociate cu o cantitate de muncă mare ori cu un mediu ostil. Scoruri mai mari la această secțiune denotă un risc mai mare de burnout.

Scorul mediu pe scara burnout este 50. Aproximativ 25% din oameni obțin un punctaj mai mare de 57 și 25% obțin un punctaj sub 43. Dacă scorul tău este sub 18, acest lucru probabil reflectă în mod pozitiv sentimentele tale cu privire la capacitatea ta de a-ți îndeplini munca în mod eficient. Dacă scorul tău este peste 57 s-ar putea să vrei să te gândești ce anume la muncă te face să te simți neeficient în poziția ta. Scorul tău poate reflecta dispoziția ta; poate ai o "zi proastă" sau ai nevoie de câteva zile libere. Dacă scorul mare persistă sau dacă e mare din alte considerente, ar putea fi un motiv de îngrijorare.



## Stres traumatic secundar \_\_\_\_\_

A doua componentă a epuizării cauzate de compasiune este stresul traumatic secundar (STS). Ține de expunerea ta la evenimente traumatice sau extrem de stresante, prin munca ta. Dezvoltarea unor probleme din cauza expunerii la trauma altora apare destul de rar, însă li se întâmplă des oamenilor care țin la cei care au trecut prin evenimente traumatice sau extrem de stresante. Spre exemplu, s-ar putea să auzi în mod repetat povești despre lucrurile traumatice care li s-au întâmplat altor persoane, numită în general traumatizare vicariantă. Dacă munca ta te pune în mod direct în fața pericolului, spre exemplu, muncă de teren pe un front de război sau o zonă cu violență civilă, aceasta nu este expunere secundară; expunerea ta este primară. Totuși, dacă ești expus experiențelor traumatice ale altora ca rezultat al muncii tale, spre exemplu, ca terapeut sau medic de ambulanță, aceasta este expunere secundară. Simptomele STS se instalează în general rapid și sunt asociate cu evenimente specifice. Pot include teama, probleme cu somnul, apariția unor imagini cu evenimentul traumatic în minte sau evitarea lucrurilor ce îți aduc aminte de eveniment.

Scorul mediu pe scara aceasta este 50. Aproximativ 25% din oameni obțin un punctaj sub 43 și 25% din oameni obțin un punctaj peste 57. Dacă scorul tău este mai mare de 57, s-ar putea să vrei să îți iei timp să te gândești ce anume la muncă te sperie sau dacă există alte motive pentru un scor atât de mare. În timp ce scoruri mai mari nu înseamnă că ai o problemă, ele sunt un indicator că ai putea dori să examinezi modul în care te simți cu privire la munca ta sau mediul în care muncești. S-ar putea să vrei să discuți aceste aspecte cu superiorul tău, un coleg sau cu un profesionist în domeniul sănătății.

# BIBLIOGRAFIE

## Curriculum pentru Detectarea și Notificarea Cazurilor de Trafic de Persoane

- “45.8 Million People Are Enslaved in the World Today.” Global Slavery Index. Accessed June 22, 2017. <https://www.globalslaveryindex.org/>.
- Henry Louis Gates Jr., “Slavery, by the Numbers”, The Root. February 10, 2014. Accessed June 22, 2017. <http://www.theroot.com/slavery-by-the-numbers-1790874492>
- “Trafic De Persoane.” eLiberare. Accessed June 22, 2017. <http://www.eliberare.com/trafic-de-persoane/>.
- “Curriculum-ul eLiberare.” eLiberare. Accessed June 22, 2017. <http://www.eliberare.com/curriculum/>
- “ILO Says Forced Labour Generates Annual Profits of US\$ 150 Billion.” Economics of Forced Labour: ILO Says Forced Labour Generates Annual Profits of US\$ 150 Billion. May 20, 2014. Accessed June 22, 2017. [http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS\\_243201/lang--en/index.htm](http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_243201/lang--en/index.htm)
- „VITA Tool on Victim Translation Assistance”, available at the UN.GIFT website: [www.ungift.org](http://www.ungift.org).
- OSCE - The Organization for Security and Co-operation in Europe, (2011), “Trafficking in Human Beings: Identification of Potential and Presumed Victims - A Community Policing Approach”, Vienna - <http://www.osce.org/spmu/78849?download=true>
- United Nations Office on Drugs and Crime “Considerations before identification”, [www.unodc.org](http://www.unodc.org), Accessed July 11, 2017. [https://www.unodc.org/documents/human-trafficking/Toolkit-files/o8-58296\\_tool\\_6-2.pdf](https://www.unodc.org/documents/human-trafficking/Toolkit-files/o8-58296_tool_6-2.pdf)
- POL, „Trafficking in Human Beings in the European Union: EUROPOL Perspective, The Hague”, December 2009, at: [http://www.europol.europa.eu/publications/Serious\\_Crime\\_Overviews/THB\\_Fact\\_Sheet\\_2009%20EN.pdf](http://www.europol.europa.eu/publications/Serious_Crime_Overviews/THB_Fact_Sheet_2009%20EN.pdf)
- Villemain, M., “West African Voodoo: A technique for control by human traffickers”, het Centrum Kinderhandel en Mensenhandel (CKM), Accessed July 13, 2017
- Cf. Global Alliance against Traffic in Women (GAATW), “Collateral Damage: The Impact of Anti-Trafficking Measures on Human Rights around the World”, Bangkok, 2007), p. Viii.
- eLiberare, (2016), “Trauma Informed Care Curriculum”, București
- Cf. Johnson. “National Center for Trauma Informed Care.” NASDDDS. National Association of State Directors of Developmental Disabilities Services, 2013

- "Identification of Human Trafficking Victims in a Clinical Setting", <http://steppingstonesnetwork.org/>, Accessed July 17th, 2017 <http://steppingstonesnetwork.org/Portals/2/Images/Identification%20of%20Human%20Trafficking%20Victims%20in%20a%20Clinical%20Setting.pdf?ver=2016-03-23-181738-193>
- Van der Kolk, B. (2014). "The Body Keeps the Score: Brain, Mind and Body in the Healing of Trauma", New York: Viking Press.
- Indiana Protection for Abused and Trafficked Humans Task Force, "Human Trafficking Identification: Screening Tool and Report", Accessed July 17th, 2017 <http://www.restoredinc.org/sitecontent/uploads/2015/02/Human-TraffickingIdentification.pdf>
- Cf. International Centre for Migration Policy Development/Austrian Ministry of Interior. Regional Standard for Anti-Trafficking Police Training in SEE (op.cit. note 37), p. 24.
- NENA Protocol for Handling Calls Regarding Human Trafficking Operations Information Document (OID)

Curriculum privind înțelegerea traumei și a efectelor expunerii la situații traumatizante asupra operatorilor:

- "Trauma-informed Care Toolkit." Canadian Centre on Substance Abuse. [www.ccsa.ca](http://www.ccsa.ca). Web. .
- Johnson. "National Center for Trauma Informed Care." NASDDDS. National Association of State Directors of Developmental Disabilities Services, 2013 .
- Jepsen, Ellen K.K. , "Introduction to PTSD and chronic traumatization", April, 24-25, 2009, Timisoara Suzette Boon, in Conferința "Beyond the trauma faces", Trauma complexă și 1. Aftercare 2. Trauma Bibliografie tulburările disociative: elemente clinice de evaluare și intervenție clinică, April 24-25, 2015, Timisoara.
- Grant, Beth, and Cindy Lopez. Hudlin. "Unit 4: Introduction to Aftercare." Hands That Heal: International Curriculum to Train Caregivers of Trafficking Survivors" Springfield Mo.: Project Rescue International/FAAST, 2007.
- Johnson, Becca C. "Aftercare for Survivors of Human Trafficking." Social Work & Christianity, vol. 39, No. 4 (2012), 370-389 Journal of the North American Association of Christians in Social Work
- Courtois, Christine A., PhD. "Understanding Complex Trauma, Complex Reactions, and Treatment Approaches - Gift From Within", [www.drchriscourtois.com](http://www.drchriscourtois.com), Web.
- World Health Organisation.(1992). International Statistical Classification of Diseases and Related Health Problems, 10th Revision (ICD-10). Geneva: WHO.
- Mosquera, D.; Gonzalez, A. (2011), „Narcissism as a consequence of trauma and early

- experiences”, European Society for Trauma and Dissociation Newsletter, Vol. I, Issue 4.
- Van der Kolk, B. (2014). *The Body Keeps the Score: Brain, Mind and Body in the Healing of Trauma*. New York: Viking Press.
  - Jepsen, Ellen K.K., “Introduction to PTSD and chronic traumatization”, April, 24-25, 2009, Timisoara Suzette Boon, in Conferința “Beyond the trauma faces”, Trauma complexă și tulburările disociative: elemente clinice de evaluare și intervenție clinică, April 24-25, 2015, Timisoara.
  - Langberg, D. M. (1999), „On the Threshold of Hope”, Tyndale House Publishers, Carol Stream, Illinois;
  - Langberg, D. M. (2009), „Counseling Survivors of Sexual Abuse”, Xulon Press, Maitland, Florida.
  - McBride, J.; Simms, S. (2001). „Death in the Family: Adapting a Family Systems Framework to the Grief Process. *The American Journal of Family Therapy*”, pp 59-73.
  - Hill, H.; Bagge, D.; Miersma, P. (2016), „Healing the Wounds of Trauma: How the Church Can Help”, American Bible Society, Philadelphia.
  - Powell, B.; Cooper, G.; Hoffman, K.; Marvin, B. (2014), „The Circle of Security Intervention, Enhancing Attachment in Early Parent-Child Relationships”, The Guilford Press, New York.
  - Training Curriculum on Trauma Informed Care, International Justice Mission
  - Chapter. “Chapter 12: Trauma and Self-Care.” *Manual on Human Rights Monitoring: 23- 24*. United Nations Human Rights Office of the High Commissioner. Web.
  - “Office for Victims of Crime Training and Technical Assistance Center.” *Victim Assistance Training Online*. Office of Justice Programs. Web.
  - [www.medscape.com/viewarticle/513615](http://www.medscape.com/viewarticle/513615)
  - “Importance of Self-Care.” Global Center for Women and Justice. Vanguard University, Spring 2016.
  - “How Stressed Are You?” *Stress and Burnout Resources*. Headington Institute. Headington Institute. Web.
  - A Selection of Online Resources.” [ProQOL.org](http://ProQOL.org). [ProQOL.org](http://ProQOL.org), .
  - Importance of Self-Care.” Global Center for Women and Justice. Vanguard University, 2016.
  - Training Curriculum on Trauma Informed Care, International Justice Mission
  - Office for Victims of Crime Training and Technical Assistance Center. “Self Care.” *Victim Assistance Training Online*. Office of Justice Programs. Web.
  - Pearlman, Laurie, Dr. “Preventing Burnout.” Headington Institute, 12 June 2013. Web. .
  - Walsh, F. (2003), „Family Resilience: A Framework for Clinical Practice”, *Family Process* 42 (1), pp. 1-18; Walsh, F. ed. (2009). *Spiritual Resources in Family Therapy*. Second edition. The Guilford Press. New York.

















Un material



Cu sprijinul



British Embassy  
Bucharest

