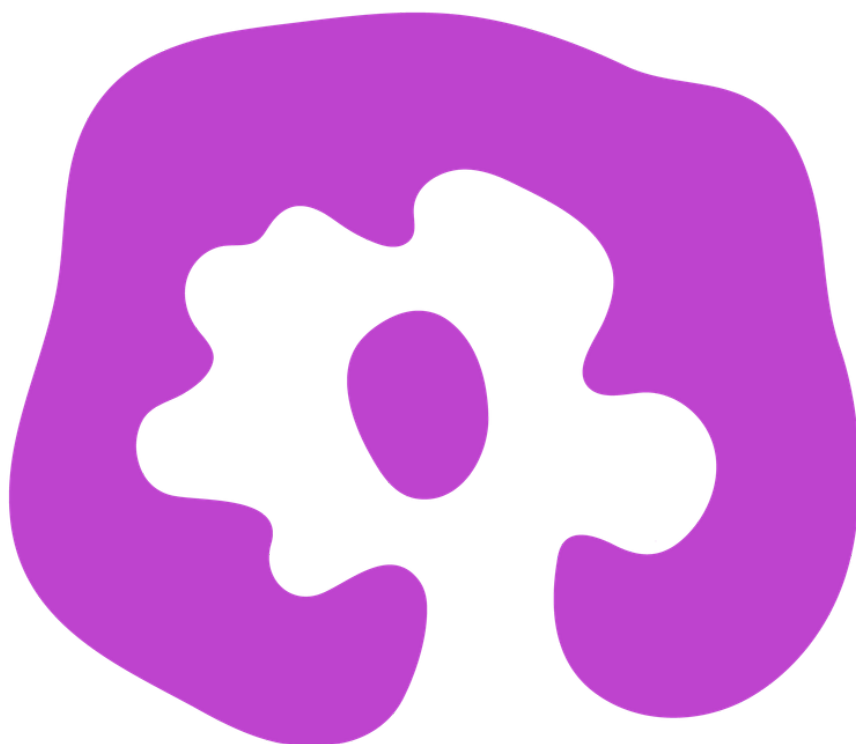




VIOLENȚA DE GEN ȘI TRAFICUL DE PERSOANE:

PERSPECTIVE PROFESIONALE DE
FORMARE ȘI INTERVENȚIE



Implementat de:



Lucrarea este pusă la dispoziție sub licența Creative Commons Atribuire–Necomercial 4.0 Internațional (CC BY-NC 4.0).

Pentru a consulta o copie a acestei licențe, vizitați *Creative Commons*.

Autoare: I. Beldianu, E. Ungureanu și A. Tudose

Editoare: Elena Ungureanu

Grafice: Vlad Mihai

Sunt permise distribuirea și adaptarea materialului în scopuri necomerciale, cu condiția menționării corespunzătoare a autoarelor, a sursei și a licenței, precum și a indicării eventualelor modificări aduse materialului.

Licența nu se aplică elementelor pentru care drepturile aparțin unor terți, inclusiv siglelor, fotografiilor, ilustrațiilor sau altor materiale utilizate cu permisiune.

Citare recomandată:

Beldianu, I., Ungureanu, E., & Tudose, A. (2026). *Violența de gen și traficul de persoane: Perspective profesionale de formare și intervenție*. Centrul FILIA; eLiberare.

Iunie 2026

Publicație realizată în cadrul proiectului *CARE - Drepturi, rețele și intervenție coordonată împotriva violenței bazate pe gen și traficului de persoane*, implementat de eLiberare și Centrul FILIA, în parteneriat cu ACT212 din Elveția.

Proiect finanțat prin Programul de Implicare Civică, sprijinit de Contribuția Elvețiană cu scopul de a reduce diparitățile economice și sociale în UE. Conținutul acestui material nu reflectă în mod necesar poziția oficială a Elveției: www.elvetiaromania.ro.

Violența de gen și traficul de persoane:

Perspective profesionale de formare și intervenție

Iolanda Beldianu, Elena Ungureanu, Andrada Tudose,

2026

CUPRINS

Lista figurilor	5
Lista tabelelor	6
Lista acronimelor	7
Sumar executiv	9
Recomandări-cheie	11
1. Cadrul normativ, literatura existentă și decalajul față de practică	13
1.1. De ce este necesar acest capitol	13
1.2. Cadrul european: standarde de referință pentru formare, protecție și cooperare ...	13
1.3. Cadrul național: mecanisme de protecție și responsabilități instituționale	15
1.4. Monitorizare, date existente și contribuțiile societății civile	18
1.5. Decalajul față de practică: ce aduce cercetarea de față	19
1.6. Implicații pentru citirea raportului	20
2. Metodologia cercetării	22
2.1. Cum trebuie citite limitele cercetării	23
3. Cine a participat la cercetare	24
3.1. Componenta cantitativă: respondenții la chestionar	24
3.2. Distribuția respondenților pe tipuri de instituții	24
3.3. Experiența profesională	25
3.4. Gen, vârstă și educație	25
3.5. Distribuția teritorială	26
3.6. Componenta calitativă: profesioniști intervievați	26
3.7. Profilul profesioniștilor intervievați	27
3.8. Componenta calitativă: supraviețuitoare interievate	27
3.9. Profilul agregat al supraviețuitoarelor	28
4. Peisajul formării profesionale	29
4.1. Accesul la formare: un deficit semnificativ	29
4.2. Formarea este relevantă acolo unde există, dar accesul rămâne inegal	30
4.3. Competența se construiește frecvent informal	31
4.4. Ce lipsește din formare: nu doar proceduri, ci și informații despre traumă, risc și colaborare	32
4.5. Nevoi diferite, nucleu comun	33
4.6. Formatele de învățare: profesioniștii cer formare aplicată	34
4.7. De ce formarea online nu este suficientă	35
4.8. Formarea ca infrastructură de protecție	35

4.9. Ce ar trebui să includă nucleul comun de formare	36
5. Condițiile intervenției: sprijin profesional, timp, birocrație și epuizare	37
5.1. Sentimentul de pregătire și limitele lui	38
5.2. Sprijinul profesional: disponibil, dar inegal.....	38
5.3. Burnout-ul și trauma secundară: riscuri profesionale, nu vulnerabilități individuale	40
5.4. Timpul: resursă invizibilă a intervenției	41
5.5. Birocrația: între documentare necesară și reducerea timpului pentru sprijin	42
5.6. Fluctuația personalului și discontinuitatea sprijinului	43
5.7. Când condițiile de lucru devin condiții ale protecției	44
5.8. Ce poate fi consolidat.....	44
5.9. Cum afectează condițiile de lucru experiența victimei.....	45
6. Încrederea și traseul prin sistem: ce înseamnă ajutorul bun	46
6.1. Neîncrederea victimelor în instituții: o experiență recurentă	46
6.2. Primul contact: momentul în care sistemul poate deschide sau închide traseul	47
6.3. A fi crezută și verificarea fără invalidare	48
6.4. Protecția imediată: când siguranța trebuie să fie simțită, nu doar consemnată	50
6.5. Audierea și repetarea poveștii: când procedura poate deveni retraumatizantă	51
6.6. Fragmentarea traseului și povara coordonării	51
6.7. Sprijinul concret: mai mult decât ascultare	52
6.8. Sprijinul juridic, comunicarea și accesul efectiv la drepturi	54
6.9. Continuitatea și posibilitatea de revenire	55
6.10. Ce înseamnă ajutor bun și ce înseamnă o instituție demnă de încredere	56
7. Colaborarea interinstituțională: între rețea, fragmentare și intervenție integrată	57
7.1. Colaborarea este necesară, dar evaluată inegal	58
7.2. Rețeaua de actori: complementaritate necesară, dar nu automat integrată	59
7.3. Obstacolele colaborării: resurse, comunicare, formare comună, proceduri și personal	61
7.4. De la colaborare formală la intervenție integrată	61
7.5. Fragmentarea ca problemă de acces real la protecție	62
7.6. Traseul prin sistem: cum este trăită fragmentarea de supraviețuitoare	63
7.7. Protocoalele sunt necesare, dar nu suficiente.....	64
7.8. De la colaborare dependentă de persoane la mecanisme stabile	64
7.9. Ce înseamnă colaborare bună din perspectiva persoanei afectate	64
Concluzia capitolului.....	
8. Specificul traficului de persoane: identificare, stabilizare și reintegrare	66
8.1. Un deficit mai mare de formare în domeniul traficului	66
8.2. Detectarea victimelor: o competență centrală	67

8.3. Traficul și vulnerabilitățile multiple	68
8.4. Stabilizarea socială ca premisă a intervenției.....	68
8.5. Exploatarea intrafamilială: când spațiul familial devine spațiu de risc	69
8.6. Sprijinul pe termen lung și posibilitatea reconstrucției.....	69
8.7. Integrarea socio-profesională: mai mult decât găsirea unui loc de muncă.....	70
8.8. Confidențialitatea în reintegrare	71
8.9. Sprijinul psihologic și juridic în cazurile de trafic de persoane	71
8.10. Colaborarea interinstituțională în cazurile de trafic de persoane	71
8.11. Ce formare este necesară pentru traficul de persoane	72
Concluzia capitolului.....	
9. Sinteză integrată a constatărilor.....	73
9.1. Competența există, dar compensează o infrastructură de formare care lipsește ...	74
9.2. Pregătirea procedurală nu produce automat o practică sensibilă la traumă și la stereotipuri.....	74
9.3. Încrederea este infrastructura protecției	75
9.4. Condițiile de lucru erodează intervenția.....	75
9.5. Fragmentarea este trăită ca povară.....	76
9.6. Ce arată împreună cele două perspective: profesioniști și supraviețuitoare	76
9.7. De la constatări la recomandări	77
Concluzia sintezei integrate	
10. Recomandări	80
A. Formarea profesioniștilor	
B. Primul contact, audierea și relația cu persoana afectată	
C. Colaborarea interinstituțională și managementul de caz	
D. Sprijinul pentru profesioniști și condițiile de lucru	
E. Intervenția specifică în cazurile de trafic de persoane	
F. Date, monitorizare și învățare instituțională.....	
Recomandări prioritare după orizont de implementare	
11. Concluzie finală	90
12. Lista de referințe.....	92
Anexe.....	94
Anexa 1. Chestionar	94
Anexa 2. Ghid de interviu pentru profesioniști	106
Anexa 3. Ghid de interviu pentru supraviețuitoare	109

Lista figurilor

Figura 1. Distribuția respondenților pe gen

Figura 2. Participarea la programe de formare în ultimii 3 ani

Figura 3. Pregătire profesională ridicată, în funcție de participarea la formare

Figura 4. Sursele competenței profesionale

Figura 5. Teme insuficient acoperite în formare

Figura 6. Formate de învățare considerate utile

Figura 7. Cât de pregătiți se simt profesioniștii să facă față complexității cazurilor

Figura 8. Forme de sprijin profesional, după tipul de instituție

Figura 9. Condiții care erodează intervenția — indicatori sintetici

Figura 10. Măsura în care mecanismele existente previn epuizarea profesională (burnout)

Figura 11. Măsura în care timpul disponibil permite oferirea sprijinului necesar

Figura 12. Măsura în care presiunea administrativă limitează timpul și calitatea intervenției

Figura 13. Măsura în care fluctuația personalului afectează continuitatea sprijinului

Figura 14. Evaluarea colaborării interinstituționale

Figura 15. Obstacole în colaborarea interinstituțională

Figura 16. Participarea la formare specifică în domeniul traficului de persoane

Figura 17. Itemi atitudinali specifici traficului de persoane

Lista tabelelor

Tabel 1. Lista anexelor

Tabel 2. Standardele europene și relevanța lor pentru raport

Tabel 3. Surse externe și contribuția cercetării de față

Tabel 4. Indicatori metodologici ai cercetării

Tabel 5. Distribuția respondenților pe tipuri de instituții

Tabel 6. Profilul profesioniștilor intervievați

Tabel 7. Profilul agregat al supraviețuitoarelor intervievate

Tabel 8. Indicatori de sinteză privind formarea profesioniștilor

Tabel 9. Indicatori cantitativi privind condițiile de lucru ale profesioniștilor

Tabel 10. Forme de sprijin disponibile în instituție

Tabel 11. Efectul condițiilor instituționale asupra victimei/supraviețuitoarei

Tabel 12. Frecvența situațiilor de neîncredere a victimelor în instituții

Tabel 13. Indicatori privind prioritizarea protecției și verificarea informațiilor

Tabel 14. Întrebări care pot culpabiliza și reformulări posibile

Tabel 15. De la colaborare formală la intervenție integrată

Tabel 16. Obstacole și direcții de îmbunătățire a colaborării interinstituționale

Tabel 17. Indicatori de sinteză privind formarea și intervenția

Tabel 18. Cele cinci constatări integrate ale raportului

Tabel 19. De la problemă la direcție de acțiune

Tabel 20. Direcțiile recomandărilor raportului

Tabel 21. Sursele dobândirii competențelor profesionale

Tabel 22. Formatele de învățare considerate utile

Tabel 23. Caracteristici utile pentru organizarea programelor de formare

Tabel 24. Frecvența categoriilor de victime întâlnite în intervenție

Tabel 25. Acordul cu afirmații privind evaluarea cazurilor în practică

Tabel 26. Matricea supraviețuitoare – nevoi de formare – direcții instituționale

Tabel 1. Lista anexelor

Nr.	Titlul anexei
Anexa 1	Chestionarul online
Anexa 2	Ghidul de interviu pentru profesioniști
Anexa 3	Ghidul de interviu pentru supraviețuitoare
Anexa 4	Tabele de frecvențe pentru principalele itemuri
Anexa 5	Matricea supraviețuitoare – nevoi de formare – direcții instituționale

Lista acronimelor

ANAIS = Asociația ANAI

ANES = Agenția Națională pentru Egalitatea de Șanse între Femei și Bărbați

ANITP = Agenția Națională Împotriva Traficului de Persoane

CETS = Convenția Consiliului Europei — Council of Europe Treaty Series (seria de tratate a Consiliului Europei)

DAS = Direcția de Asistență Socială (verificați denumirea exactă folosită instituțional în context local)

DGASPC = Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului

DIICOT = Direcția de Investigare a Infracțiunilor de Criminalitate Organizată și Terorism

GDPR = General Data Protection Regulation — Regulamentul (UE) 2016/679 privind protecția datelor cu caracter personal

GREVIO = Grupul de experți pentru acțiunea împotriva violenței împotriva femeilor și a violenței domestice

IGPR = Inspectoratul General al Poliției Române

IML = Institutul de Medicină Legală

JHA = Justice and Home Affairs (US)

LGBTQ = Lesbian, Gay, Bisexual, Transgender, Queer

ONG = Organizație Neguvernamentală

ORAPO = Observatorul Român pentru Analiza și Prevenirea Omorurilor

UE = Uniunea Europeană

VBG = Violență Bazată pe Gen

Sumar

Acest raport prezintă rezultatele unei cercetări mixte privind nevoile de formare și condițiile de intervenție ale profesioniștilor/profesionistelor care lucrează cu victime ale violenței bazate pe gen și ale traficului de persoane în România. Cercetarea a fost realizată ca analiză de nevoi pentru fundamentarea unor programe de formare și a unor recomandări de politici publice, pornind de la o întrebare centrală: ce condiții sunt necesare pentru ca intervenția instituțională să ofere protecție reală, dincolo de răspunsul procedural?

Raportul arată că protecția efectivă a victimelor nu depinde exclusiv de existența legislației sau de responsabilitatea individuală a profesioniștilor. Ea depinde de o infrastructură întreagă: formare continuă, colaborare interinstituțională, servicii specializate, sprijin pentru profesioniști, comunicare sensibilă la traumă și relații de încredere între victime și instituții.

Cercetarea a inclus un chestionar online adresat profesioniștilor care intră în contact cu victime ale violenței bazate pe gen și ale traficului de persoane, interviuri cu profesioniști din servicii sociale, protecția copilului, poliție, ONG-uri și structuri specializate, precum și interviuri cu supraviețuitoare. Această combinație de date permite înțelegerea sistemului din două perspective complementare: din interiorul practicii profesionale și din experiența persoanelor care trec prin sistem în căutare de protecție, sprijin și siguranță.

Constatările raportului indică o tensiune majoră între standardele care cer intervenție coordonată, protecție efectivă, prevenirea revictimizării și formare specializată, pe de o parte, și condițiile reale ale intervenției, pe de altă parte. Profesioniștii lucrează adesea în contexte marcate de lipsă de timp, volum mare de cazuri, resurse insuficiente, colaborare inegală între instituții și acces limitat la formare. În același timp, supraviețuitoarele descriu trasee instituționale în care primul contact, audierea, comunicarea cu instituțiile și continuitatea sprijinului pot decide dacă o persoană continuă să caute ajutor sau se retrage din sistem.

Un prim rezultat major privește **accesul la formare**. O proporție importantă dintre profesioniștii/profesionistele care lucrează cu violență bazată pe gen sau trafic de persoane nu a urmat formări specifice în ultimii ani. Deficitul este mai accentuat în domeniul traficului de persoane. În lipsa unei infrastructuri stabile de formare, competențele se construiesc frecvent prin experiență practică, schimburi cu colegii, autoformare și învățare informală. Aceste forme de învățare sunt valoroase, dar nu pot înlocui o pregătire continuă, aplicată, actualizată și distribuită echitabil între instituții.

Un al doilea rezultat privește limitele unei **pregătiri predominant procedurale**. Intervenția în cazurile de violență și trafic presupune mai mult decât cunoașterea legislației și aplicarea unor pași administrativi. Profesioniștii au nevoie să lucreze cu traumă, ambivalență, rușine, frică, dependență economică și emoțională, risc post-separare, reticență în autoidentificarea ca victimă, neîncredere în instituții și reveniri repetate în medii abuzive. Datele arată că formarea trebuie să includă dimensiuni relaționale și reflexive: comunicare non-judicativă, evaluarea riscului, audiere sensibilă la traumă, înțelegerea controlului coercitiv, identificarea stereotipurilor de gen și gestionarea graniței dintre verificare profesională și neîncredere prejudiciabilă.

Un al treilea rezultat central privește **încrederea**. Încrederea victimelor în instituții nu este un element secundar al intervenției, ci o condiție a protecției. Pentru supraviețuitoare, a cere ajutor nu înseamnă doar a intra într-o procedură; înseamnă a se expune, a povesti experiențe dureroase, a risca să nu fie crezute, a depinde de reacția unor profesioniști și de capacitatea instituțiilor de a le proteja. Primul contact cu sistemul poate deschide sau poate închide traseul ulterior. O întrebare culpabilizatoare, o audiere grăbită, repetarea inutilă a relatării sau lipsa de informații despre caz

pot produce retragere, neîncredere și retraumatizare. În sens invers, ascultarea fără judecată, informațiile clare, protecția concretă și continuitatea sprijinului pot transforma contactul cu sistemul într-o experiență de siguranță.

Un al patrulea rezultat privește **condițiile de lucru ale profesioniștilor/profesionistelor**. Calitatea intervenției este afectată de mecanisme insuficiente de prevenire a epuizării profesionale, de sprijin profesional inegal, de lipsa supervizării, de fluctuația personalului, de presiunea birocratică și de timpul insuficient pentru lucrul direct cu persoanele afectate. Aceste condiții nu afectează doar profesioniștii, ci și victimele. Lipsa timpului poate deveni interacțiune grăbită; lipsa de personal poate deveni discontinuitate; colaborarea slabă poate obliga persoana afectată să repete aceeași poveste în mai multe instituții; epuizarea profesională poate reduce capacitatea de ascultare, răbdare și acompaniere.

Un al cincilea rezultat privește **colaborarea interinstituțională**. Intervenția în cazurile de violență bazată pe gen și trafic de persoane presupune cooperarea dintre poliție, servicii sociale, protecția copilului, sistemul medical, sistemul judiciar, ONG-uri specializate, școli și alte structuri locale. Datele arată că această colaborare există, dar funcționează inegal. Ea depinde adesea de relații personale, de resurse locale și de istoricul colaborării dintre instituții, nu întotdeauna de mecanisme stabile, clare și predictibile. Pentru persoanele afectate, fragmentarea instituțională nu este o problemă administrativă abstractă, ci o experiență concretă: drumuri repetate, explicații reluate, lipsa unui punct unic de contact, confuzie privind responsabilitățile și sentimentul că trebuie să gestioneze singure relația cu sistemul.

În ansamblu, raportul arată că *intervenția eficientă cere mai mult decât profesioniști bine intenționați și proceduri existente. Este nevoie de un ecosistem coerent de protecție: formare aplicată, servicii accesibile, mecanisme de coordonare, sprijin pentru profesioniști, reducerea retraumatizării și implicarea organizațiilor neguvernamentale specializate ca parteneri reali ai instituțiilor publice.*

Recomandările raportului vizează zece direcții principale:

- ✓ dezvoltarea unei infrastructuri de formare continuă;
- ✓ prioritizarea formării aplicate și interinstituționale;
- ✓ introducerea unei componente reflexive obligatorii;
- ✓ consolidarea formării specifice pe trafic de persoane;
- ✓ standardizarea primului contact;
- ✓ reducerea retraumatizării în audiere și pe traseul instituțional;
- ✓ crearea unui punct unic de contact sau a unui mecanism de management de caz interinstituțional;
- ✓ comunicarea constantă privind stadiul cazului în echipa multidisciplinară ;
- ✓ întărirea sprijinului instituțional pentru profesioniști;
- ✓ consolidarea parteneriatului stat-ONG.

Acest raport nu propune pur și simplu mai multe cursuri. Propune o schimbare de perspectivă: formarea trebuie înțeleasă ca parte a infrastructurii de protecție. O instituție este cu adevărat disponibilă pentru victime nu atunci când are doar atribuții legale, ci atunci când poate răspunde competent, coordonat, empatic, predictibil și sigur.

Recomandări-cheie

Logica recomandărilor

Recomandările nu se reduc la ideea de a organiza mai multe cursuri. Ele propun consolidarea unei infrastructuri de protecție: formare continuă, colaborare stabilă, management de caz, sprijin pentru profesioniști, reducerea retraumatizării și parteneriat stat–ONG.

1. Dezvoltarea unei infrastructuri de formare continuă

Formarea profesioniștilor trebuie să devină sistematică, recurentă și accesibilă tuturor instituțiilor implicate, nu dependentă de inițiativa individuală sau de proiecte punctuale. Ea ar trebui să includă inducție pentru debutanți, actualizare periodică, formare specializată și mecanisme de învățare continuă.

2. Prioritizarea formării aplicate și interinstituționale

Profesioniștii au nevoie de formări bazate pe cazuri, simulări, jocuri de rol, analiză de spețe și schimb de experiență între instituții. Formarea comună poate contribui la dezvoltarea competențelor individuale, dar și la construirea unui limbaj comun între poliție, servicii sociale, protecția copilului, sănătate, justiție, educație și ONG-uri specializate.

3. Introducerea unei componente reflexive obligatorii

Formarea trebuie să includă lucrul cu stereotipurile de gen, miturile despre violență și trafic, controlul coercitiv, trauma, ambivalența, rușinea, retinența în autoidentificarea victimelor traficului și granița dintre verificarea profesională și neîncrederea prejudiciabilă.

4. Consolidarea formării specifice în domeniul traficului de persoane

Deficitul de formare este mai accentuat în domeniul traficului. Sunt necesare module specializate privind identificarea victimelor, exploatarea sexuală și prin muncă, constrângerea psihologică, amenințările, dependența față de exploatator, lucrul cu persoane vulnerabile și stabilizarea psihosocială înainte de cooperarea procedurală completă.

5. Standardizarea primului contact cu victima

Primul contact cu instituțiile trebuie tratat ca moment critic al intervenției. Sunt necesare standarde de comunicare sensibilă la traumă, spații private, securizate, profesioniști pregătiți pentru comunicare în criză, materiale clare privind drepturile și pașii următori și referire rapidă către servicii specializate.

6. Reducerea retraumatizării în audiere și pe traseul instituțional

Instituțiile trebuie să reducă repetarea inutilă a relatării, să folosească responsabil informațiile deja colectate, să asigure spații adecvate pentru audiere și acolo unde este posibil, prezența unei persoane de sprijin. Audiarea trebuie să fie orientată atât spre documentarea cazului, cât și spre protejarea persoanei.

7. Crearea unui punct unic de contact (consilier al victimei) sau a unui mecanism de management de caz interinstituțional

Persoanele afectate nu ar trebui să fie nevoite să gestioneze singure relația cu sistemul. Este necesar un punct de contact recognoscibil, o persoană responsabilă de comunicarea cu victima și trasee clare de referire între instituții.

8. Comunicarea constantă privind stadiul cazului

Lipsa de informații despre dosar, proceduri sau pașii următori întreține frica și neîncrederea. Instituțiile ar trebui să asigure actualizări periodice, explicații clare privind limitele și posibilitățile intervenției și comunicare accesibilă pe parcursul cazului.

9. Sprijin instituțional pentru profesioniști

Supervizarea, mentoratul, sprijinul psihologic, întâlnirile de analiză a cazurilor și distribuirea rezonabilă a volumului de muncă trebuie tratate ca elemente ale calității serviciilor. Profesioniștii care lucrează constant cu traumă, risc și suferință au nevoie de sprijin instituțional — reziliența individuală, singură, nu este suficientă.

10. Consolidarea parteneriatului stat-ONG

ONG-urile specializate trebuie integrate ca parteneri reali în formare, referire, sprijin direct și dezvoltarea serviciilor. Colaborarea stat-ONG ar trebui să fie stabilă, finanțată predictibil și recunoscută instituțional, nu dependentă doar de relații informale sau proiecte temporare.

1. Cadrul normativ, literatura existentă și decalajul față de practică

Rezumatul capitolului

Acest capitol nu urmărește o trecere exhaustivă prin legislație. Rolul lui este să arate de ce temele investigate în raport – formarea profesioniștilor, colaborarea interinstituțională, prevenirea victimizării secundare, identificarea timpurie, accesul la servicii specializate și încrederea în instituții – nu sunt simple preferințe metodologice ale cercetării, ci dimensiuni centrale ale standardelor europene, cadrului național și mecanismelor de monitorizare.

Citit astfel, cadrul normativ funcționează ca reper pentru înțelegerea decalajului dintre ceea ce standardele cer și ceea ce datele raportului arată despre practica de intervenție: formare insuficientă sau inegală, colaborare fragilă, presiune asupra profesioniștilor, dificultăți de identificare și trasee instituționale care pot deveni greu de parcurs pentru persoanele afectate.

1.1. De ce este necesar acest capitol

Prevenirea și combaterea, precum și asistența victimelor violenței bazate pe gen și a traficului de persoane sunt reglementate printr-un ansamblu de instrumente europene și naționale care promovează prevenirea, protecția, sprijinul specializat, cooperarea interinstituțională și formarea profesioniștilor. Aceste instrumente nu sunt relevante pentru raport doar ca fundal juridic, ci ca repere care permit citirea critică a datelor empirice.

În mod particular, standardele europene și mecanismele de monitorizare insistă asupra câtorva condiții ale protecției efective: profesioniști formați, cooperare multidisciplinară, servicii accesibile, prevenirea victimizării secundare, evaluarea riscurilor, identificarea vulnerabilităților și tratamentul respectuos al victimelor în contactul cu instituțiile.

Raportul pornește de la premisa că existența acestor standarde nu garantează automat funcționarea lor în practică. Întrebarea centrală nu e dacă există legislație sau proceduri, ci dacă profesioniștii au formare, timp, sprijin, mecanisme de colaborare și servicii suficiente pentru a transforma aceste standarde în protecție concretă pentru victime și supraviețuitoare.

De aceea, acest capitol trebuie citit ca o punte între cadrul normativ și analiza empirică. El arată ce promite arhitectura normativă și unde vor fi urmărite, în capitolele următoare, tensiunile dintre standard, implementare și experiența efectivă a intervenției.

1.2. Cadrul european: standarde de referință pentru formare, protecție și cooperare

La nivel european, răspunsul instituțional la violența bazată pe gen și traficul de persoane este construit în jurul unor principii recurente: prevenire, protecție, sprijin specializat, colaborare între instituții, tratament nediscriminatoriu al victimelor și evitarea victimizării secundare. Aceste principii se regăsesc în mai multe instrumente relevante pentru raport.

1.2.1. Convenția de la Istanbul

Convenția Consiliului Europei privind prevenirea și combaterea violenței împotriva femeilor și a violenței domestice rămâne unul dintre principalele repere europene pentru intervenția în domeniul violenței împotriva femeilor. Pentru prezentul raport sunt deosebit de importante prevederile privind formarea profesioniștilor, cooperarea interinstituțională, prevenirea victimizării secundare și accesul la servicii specializate.

Articolul 15 formulează obligația statelor de a furniza sau consolida formarea adecvată pentru profesioniștii care intră în contact cu victimele sau cu autorii actelor de violență.

Articolul 18 insistă asupra cooperării eficiente între agențiile relevante ale statului, autorități locale și regionale, sistem judiciar, forțe de ordine, servicii sociale și organizații neguvernamentale.

Articolul 22 privește serviciile specializate de sprijin.

Aceste prevederi sunt direct legate de datele raportului: accesul la formare, colaborarea interinstituțională, calitatea primului contact, capacitatea de referire și sprijinul acordat victimelor nu sunt teme secundare, ci condiții ale implementării standardelor asumate.

1.2.2. Directiva (UE) 2024/1385 privind combaterea violenței împotriva femeilor și a violenței domestice

Directiva (UE) 2024/1385 consolidează cadrul european privind prevenirea și combaterea violenței împotriva femeilor și a violenței domestice. Ea este importantă pentru raport deoarece pune accent pe prevenire, protecție, sprijin specializat, acces la justiție, formare generală și specializată a profesioniștilor, abordare sensibilă la traumă și cooperare între instituțiile publice și organizațiile societății civile.

Pentru analiza datelor, directiva este relevantă mai ales prin faptul că leagă protecția victimelor de competențele profesionale și de modul în care instituțiile colaborează. Astfel, întrebările privind formarea, stereotipurile de gen, comunicarea non-revictimizantă, identificarea riscului, violența facilitată digital și sprijinul multidisciplinar nu sunt simple teme de formare, ci cerințe pentru un răspuns instituțional compatibil cu standardele europene recente.

1.2.3. Directiva 2011/36/UE și Directiva (UE) 2024/1712 privind traficul de persoane

Directiva 2011/36/UE stabilește cadrul european privind prevenirea și combaterea traficului de persoane și protecția victimelor. Directiva (UE) 2024/1712 modifică și actualizează acest cadru, inclusiv în raport cu forme noi sau mai vizibile de exploatare, cu rolul tehnologiei în recrutare, control și exploatare și cu nevoia de răspuns instituțional adaptat mediului digital.

Pentru acest raport, elementele cele mai relevante sunt identificarea timpurie a victimelor, asistența și sprijinul acordate înainte, în timpul și după procedurile penale, abordarea individualizată a nevoilor victimelor, mecanismele de referire și formarea constantă a profesioniștilor susceptibili să intre în contact cu victime sau potențiale victime ale traficului de persoane.

Aceste prevederi susțin necesitatea unui capitol distinct despre specificul traficului de persoane. Datele cercetării arată că traficul presupune nevoi speciale de identificare, lucrul cu reticența la autoidentificare, stabilizare psiho-socială, sprijin juridic și psihologic, confidențialitate în reintegrare și colaborare între instituții specializate și servicii locale specializate.

1.2.4. Directiva 2012/29/UE privind drepturile victimelor

Directiva 2012/29/UE privind drepturile, sprijinul și protecția victimelor infracționalității este relevantă pentru modul în care raportul discută contactul dintre victime și instituții. Directiva pune accent pe tratamentul respectuos, individualizat, profesional și nediscriminatoriu al victimelor, pe dreptul la informare și sprijin, precum și pe prevenirea victimizării secundare și repetate.

Aceste principii sunt direct legate de relațiile supraviețuitoarelor analizate în raport: primul contact, audierea, repetarea poveștii, comunicarea pe parcursul cazului, accesul la servicii și sentimentul că persoana este crezută sau, dimpotrivă, suspectată. Din această perspectivă, victimizarea secundară nu rămâne un concept juridic abstract, ci devine o experiență concretă care poate apărea atunci când procedurile sunt aplicate fără atenție la traumă, comunicare și siguranță.

Caseta 1. Ce cer standardele europene și unde apare în raport

Formare profesională continuă: analizată în capitolul despre peisajul formării și în recomandări.

Cooperare multidisciplinară: analizată în capitolul despre colaborarea interinstituțională.

Prevenirea victimizării secundare: analizată prin primul contact, audiere, repetarea poveștii și comunicarea cu persoana afectată.

Identificarea vulnerabilităților și a victimelor traficului: analizată în capitolul despre specificul traficului de persoane.

Acces la servicii specializate și sprijin concret: analizat prin traseul supraviețuitoarelor, rolul ONG-urilor specializate, sprijin psihologic, juridic, social și material.

Tabel 2. Standardele europene și relevanța lor pentru raport

Standard european	Ce presupune	Întrebarea empirică a raportului
Formarea profesioniștilor	Pregătire generală și specializată, actualizare, abordare sensibilă la traumă.	Au profesioniștii acces la formare relevantă, aplicată și recurentă?
Cooperare între instituții	Mecanisme de coordonare între poliție, justiție, servicii sociale, sănătate, ONG-uri specializate.	Colaborarea produce intervenție integrată sau doar trimiteri formale?
Prevenirea victimizării secundare	Reducerea retraumatizării și tratament respectuos al victimelor.	Cum este trăit primul contact, audierea și repetarea poveștii?
Sprijin specializat	Servicii psihologice, juridice, sociale, materiale și de protecție.	Ajutorul este accesibil, concret și suficient de continuu?
Identificarea victimelor traficului	Recunoașterea indicatorilor, inclusiv în situații de reticență la autoidentificare.	Sunt profesioniștii pregătiți să recunoască traficul în forme ambigue?

1.3. Cadrul național: mecanisme de protecție și responsabilități instituționale

Cadrul național privind violența domestică și traficul de persoane a fost dezvoltat în dialog cu standardele europene și internaționale. Pentru prezentul raport, el este relevant deoarece stabilește mecanismele de protecție, rolurile instituțiilor și premisele colaborării. Totuși, analiza raportului nu urmărește evaluarea juridică a conformității, ci modul în care aceste mecanisme sunt susținute sau limitate în practică de formare, resurse, colaborare și condiții de lucru.

1.3.1. Violența domestică și mecanismele de protecție

Principalul reper național în domeniul violenței domestice rămâne *Legea nr. 217/2003 privind prevenirea și combaterea violenței domestice, republicată, cu modificările și completările ulterioare*. Ea consacră forme multiple ale violenței, mecanisme de protecție și responsabilități pentru poliție, servicii publice de asistență socială, direcții de asistență socială și protecția copilului, autorități locale și furnizori de servicii sociale.

Cadrul trebuie însă citit împreună cu *Legea nr. 26/2024 privind ordinul de protecție*, care a generalizat instrumentul ordinului de protecție pentru acte de violență precum lovirea, violența sexuală, amenințarea, urmărirea, hărțuirea online și alte forme de intimidare sau violență psihică.

Modificările recente aduse prin *Legea nr. 232/2025 și Legea nr. 36/2026 consolidează continuitatea protecției, informarea victimei și reacția la încălcarea măsurilor dispuse.*

Ordinul de protecție și ordinul de protecție provizoriu sunt relevante pentru analiza raportului deoarece presupun evaluarea riscului, intervenție rapidă, informarea persoanei afectate, monitorizarea respectării măsurilor și cooperare instituțională. Actualizările recente întăresc tocmai aceste puncte: prelungirea de drept a ordinului provizoriu până la soluționarea în primă instanță a cererii pentru ordinul de protecție, obligații de informare a victimei înainte de expirarea măsurilor, posibilitatea unor măsuri de control și reacții mai ferme în cazul încălcărilor repetate. Eficiența acestor instrumente depinde însă de capacitatea profesioniștilor de a recunoaște riscurile, de a înțelege dinamica violenței și de a lucra coordonat cu alte servicii.

Din perspectiva datelor cercetării, cadrul legislativ creează premise importante, dar nu rezolvă automat dificultățile din teren:

- ✓ accesul inegal la formare,
- ✓ lipsa timpului,
- ✓ birocrăția,
- ✓ colaborarea fragilă,
- ✓ încrederea redusă a victimelor
- ✓ riscul de retraumatizare în contactul cu instituțiile.

1.3.2. Traficul de persoane: identificare, protecție și stabilizare

În domeniul traficului de persoane, *Legea nr. 678/2001 privind prevenirea și combaterea traficului de persoane și protecția victimelor* trebuie citită împreună cu *Hotărârea Guvernului nr. 88/2023 pentru aprobarea Mecanismului Național de Identificare și Referire (MNIR) a victimelor traficului de persoane* și cu *Hotărârea Guvernului nr. 533/2024 pentru aprobarea Strategiei naționale împotriva traficului de persoane pentru perioada 2024-2028*. Strategia structurează intervenția în jurul prevenirii, pedepsirii, protecției și parteneriatului și include obiective privind reducerea vulnerabilităților, eficiența justiției penale, protecția și asistența victimelor, standardizarea colectării datelor și cooperarea în sistemul anti-trafic.

Pentru raport, aceste elemente sunt importante deoarece traficul de persoane presupune o logică de intervenție specifică. Victima poate alege dacă vrea să coopereze în procedurile judiciare, poate avea nevoie de stabilizare psiho-socială înainte de cooperarea juridică sau psihologică și poate fi expusă riscului de revictimizare dacă nu există alternative materiale reale. MNIR este relevant tocmai pentru că tratează identificarea ca proces etapizat, multidisciplinar și interinstituțional.

Astfel, întrebările privind formarea specializată, identificarea indicatorilor traficului, colaborarea cu structuri specializate și ONG-uri, sprijinul social și reintegrarea socio-profesională derivă direct din modul în care cadrul normativ conceptualizează traficul ca fenomen complex, și nu ca simplu dosar penal.

1.3.3. Legea nr. 53/2026 privind femicidul și prevenirea escaladării violenței

Un element recent și important al cadrului normativ național este *Legea nr. 53 din 23 aprilie 2026 pentru prevenirea și combaterea femicidului și a violențelor care îl precedă*, precum și pentru modificarea și completarea unor acte normative, publicată în Monitorul Oficial nr. 323 din 23 aprilie 2026.

Legea introduce în legislația națională termenul de femicid și distinge între femicid intim, femicid nonintim și femicid indirect.

Ea include în sfera termenului „femei” și fetele sub 18 ani și reglementează tentativa de femicid intim sau nonintim. Pentru prezentul raport, *relevanța legii nu constă doar în definirea unei forme extreme de violență, ci în mutarea atenției de la evenimentul letal izolat către traseul de violențe, amenințări, intimidări, control și vulnerabilități care pot preceda fapta extremă.*

Legea este relevantă și pentru tema formării profesionale. Dacă femicidul este înțeles ca rezultat posibil al unui continuum de violență, profesioniștii de prim contact trebuie *să poată recunoaște semnalele de risc înainte ca violența să ajungă la forme extreme*:

- ✓ amenințări explicite sau implicite,
- ✓ urmărire,
- ✓ hărțuire,
- ✓ încălcarea măsurilor de protecție,
- ✓ violență post-separare,
- ✓ control prin copii,
- ✓ accesul agresorului la victimă,
- ✓ intensificarea frecvenței sau severității episoadelor,
- ✓ izolarea persoanei afectate
- ✓ situațiile de dependență sau vulnerabilitate exploatate de agresor.

Această direcție normativă susține una dintre constatările centrale ale raportului: prevenirea riscului nu poate depinde exclusiv de existența unor proceduri, ci de capacitatea profesioniștilor de a interpreta situațiile în context, de a evalua riscul dincolo de violența fizică vizibilă și de a colabora rapid cu alte instituții. În lipsa formării, a timpului, a coordonării și a unor mecanisme clare de monitorizare, semnalele de escaladare pot rămâne tratate ca incidente separate.

Legea nr. 53/2026 întărește și rolul monitorizării. Ea prevede colectarea de date relevante de către organele de poliție, organele judiciare și instituțiile de medicină legală, rapoarte anuale publice și analiza cazurilor prin Observatorul Român pentru Analiza și Prevenirea Omorurilor. Datele nu trebuie să fie doar descriptive, ci să permită înțelegerea traseelor de risc: ce semnale au existat înainte, ce instituții au fost contactate, ce măsuri au fost luate, unde s-a întrerupt comunicarea și ce tipuri de intervenție ar fi putut reduce riscul. Această logică este convergentă cu recomandarea raportului de a completa datele administrative cu indicatori privind experiența intervenției și continuitatea sprijinului.

Caseta 2. Relevanța Legii nr. 53/2026 pentru raport

Introduce termenul legal de femicid și distinge între femicid intim, femicid nonintim și femicid indirect.

Mută accentul de la reacția după violența extremă la prevenirea escaladării și la citirea traseului anterior al violenței.

Întărește nevoia de formare privind evaluarea riscului, controlul coercitiv, amenințările, încălcarea ordinelor de protecție și violența post-separare.

Arată importanța colaborării rapide între poliție, justiție, servicii sociale, sănătate, protecția copilului, medicină legală și ONG-uri.

Instituie o logică mai robustă de colectare și analiză a datelor, inclusiv prin rapoarte anuale și prin analiza cazurilor de către ORAPO.

Susține ideea că femicidul trebuie citit ca eșec posibil al unei infrastructuri de protecție, și nu doar ca fapt penal izolat.

Caseta 3. Ce adaugă cadrul național la analiza raportului

Clarifică responsabilitățile instituțiilor implicate în intervenție.

Creează mecanisme de protecție, precum ordinele de protecție, ordinele de protecție provizorii și instrumentele de identificare/referire.

Actualizările recente ale ordinului de protecție întăresc informarea victimei, continuitatea măsurilor și reacția la încălcarea lor.

Solicită cooperare între poliție, servicii sociale, protecția copilului, justiție, sănătate, medicină legală, autorități locale și ONG-uri.

Pune accent pe evaluarea riscului, prevenirea repetării și escaladării violenței, identificarea victimelor traficului și accesul la servicii.

Ridică întrebarea centrală a raportului: în ce condiții aceste mecanisme funcționează efectiv pentru persoanele afectate?

1.4. Monitorizare, date existente și contribuțiile societății civile

Pe lângă cadrul normativ, analiza trebuie plasată în raport cu mecanismele de monitorizare internațională, datele administrative și rapoartele societății civile. Aceste surse arată că decalajul dintre standarde și implementare nu este specific doar prezentei cercetări, ci reprezintă o temă deja semnalată în evaluările existente.

Raportul de evaluare de bază GREVIO privind România, publicat în 2022, a evidențiat progrese legislative, dar și vulnerabilități privind colectarea datelor, formarea profesioniștilor, răspunsul forțelor de ordine și al sistemului judiciar, cooperarea interinstituțională și prevenirea victimizării secundare.

În plus, prima rundă de evaluare tematică GREVIO, aflată în derulare pentru România prin vizita din 2025, pune accent pe încredere, sprijin și acces la justiție pentru femeile victime ale violenței. Aceste repere oferă un cadru important pentru interpretarea rezultatelor cercetării.

Datele administrative produse de instituții precum ANES, IGPR și ANITP permit înțelegerea amplitudinii fenomenului și a răspunsurilor instituționale formale. Totuși, aceste date surprind mai puțin condițiile concrete ale intervenției: cum sunt formați profesioniștii, ce sprijin primesc, cum colaborează instituțiile, cum trăiesc victimele primul contact și dacă protecția este resimțită ca efectivă.

Organizațiile societății civile au contribuit atât prin furnizarea de servicii specializate, cât și prin monitorizare, advocacy și documentarea limitelor sistemului. Rapoartele și analizele realizate de organizații active în domeniu au atras atenția asupra accesului la servicii, încrederii reduse în instituții, nevoii de colectare mai bună a datelor, prevenirii femicidului, riscului de escaladare a violenței și dificultăților de identificare și sprijin pentru victimele traficului de persoane.

Tabel 3. Surse externe și contribuția cercetării de față

Sursă externă	Ce arată	Cum este completată de cercetarea de față
Mecanisme europene de monitorizare	Progrese legislative, dar și vulnerabilități privind implementarea, formarea, datele și răspunsul instituțional	Raportul arată cum aceste vulnerabilități sunt trăite de profesioniști și supraviețuitoare.
Date administrative	Amploarea fenomenului, sesizări, intervenții, ordine de protecție, identificări și cazuri raportate	Raportul adaugă perspectiva condițiilor de lucru și a calității traseului prin sistem.
Rapoarte ale societății civile	Acces la servicii, monitorizarea femicidului, dificultăți de identificare, colaborare stat-ONG	Raportul pune în dialog aceste teme cu date cantitative și interviuri cu profesioniști și supraviețuitoare.

1.5. Decalajul față de practică: ce aduce cercetarea de față

Cadrul normativ și rapoartele existente converg în jurul aceluiași cerințe: formare, cooperare, prevenirea victimizării secundare, acces la servicii și identificarea riscurilor. Cercetarea de față nu repetă aceste standarde, ci examinează condițiile în care ele pot fi sau nu transformate în practică.

Datele cantitative arată unde apar tensiunile la nivelul eșantionului:

- ✓ acces inegal la formare,
- ✓ deficit mai accentuat în domeniul traficului de persoane,
- ✓ sprijin profesional insuficient,
- ✓ mecanisme anti-burnout limitate,
- ✓ colaborare interinstituțională evaluată inegal
- ✓ zone de ambivalență profesională în evaluarea cazurilor.

Interviurile cu profesioniști arată cum sunt gestionate aceste tensiuni în teren:

- ✓ prin experiență,
- ✓ improvizații responsabile,
- ✓ relații informale între instituții,
- ✓ efort individual,
- ✓ învățare pe cazuri
- ✓ depășirea frecventă a limitelor formale ale rolului.

Ele arată și costurile acestei funcționări: oboseală, birocrație, presiune emoțională și dificultatea de a asigura continuitate.

- ✓ *Relatările supraviețuitoarelor* arată ce înseamnă aceste condiții din perspectiva persoanei afectate: primul contact poate încuraja sau descuraja continuarea demersului;
- ✓ întrebările pot clarifica sau culpabiliza;
- ✓ audierea poate documenta cazul sau reactiva trauma;
- ✓ colaborarea dintre instituții poate reduce povara sau o poate transfera asupra victimei.

Prin urmare, decalajul analizat în raport nu este un simplu decalaj între lege și aplicare. Este un decalaj între standardul protecției centrate pe victimă și condițiile reale în care profesioniștii încearcă să intervină. Acest decalaj se află la intersecția dintre formare, resurse, timp, colaborare, cultură instituțională, stereotipuri, încredere și acces la servicii.

Caseta 4. Decalajul urmărit de raport

Standardele cer profesioniști formați; datele arată acces inegal la formare și dependență de învățarea informală.

Standardele cer cooperare multidisciplinară; datele arată colaborare existentă, dar fragilă și adesea dependentă de persoane.

Standardele cer prevenirea victimizării secundare; supraviețuitoarele descriu riscul primului contact dificil, al întrebărilor culpabilizatoare și al repetării poveștii.

Standardele cer acces la servicii; datele arată că sprijinul efectiv depinde de resurse, ONG-uri, servicii locale și continuitate.

Standardele cer identificarea timpurie a victimelor traficului; datele arată deficit de formare specializată și dificultăți în lucrul cu reticența la autoidentificare din partea victimelor.

1.6. Implicații pentru citirea raportului

Acest capitol a oferit cadrul prin care trebuie citite următoarele secțiuni. Peisajul formării profesionale arată în ce măsură obligația de formare se traduce în acces real la pregătire.

- Capitolul despre condițiile intervenției arată că formarea nu poate produce efecte durabile fără timp, sprijin, supervizare și mecanisme anti-burnout.
- Capitolul despre colaborare arată diferența dintre cooperarea formală și intervenția integrată.
- Capitolul despre încredere și traseul supraviețuitoarelor arată cum standardele privind tratamentul respectuos și prevenirea revictimizării sunt trăite în contactul concret cu instituțiile.
- Capitolul despre trafic arată de ce identificarea, stabilizarea socială și reintegrarea cer competențe specifice.

Raportul nu evaluează juridic conformitatea României cu toate standardele europene și naționale. El oferă o analiză empirică a condițiilor de intervenție și a nevoilor de formare, încercând să pună în dialog standardele existente cu ceea ce profesioniștii și supraviețuitoarele descriu despre funcționarea efectivă a sistemului.

Din această perspectivă, recomandările raportului nu sunt simple propuneri de cursuri sau ajustări punctuale. Ele vizează construirea unei infrastructuri de protecție:

- ✓ formare continuă,
- ✓ colaborare stabilă,
- ✓ servicii specializate,
- ✓ sprijin pentru profesioniști,
- ✓ reducerea retraumatizării
- ✓ practici instituționale demne de încredere.

Notă privind utilizarea cuvintelor „victimă” și „supraviețuitoare”

În acest raport folosim atât termenul „victimă”, cât și termenul „supraviețuitoare”, fără a-i trata ca interschimbabili. Alegem termenul în funcție de unghiul din care este privită persoana afectată, instituțional și juridic pe de o parte, biografic și experiențial pe de altă parte.

Victimă

Folosim „victimă” atunci când ne referim la cadrul instituțional, juridic și procedural al intervenției. În cadrul normativ, directivele UE, Convenția de la Istanbul și legislația națională folosesc termenul „victimă” ca categorie juridică, de exemplu „protecția victimelor” sau „victimizare secundară”. În

descrierea rolului profesioniștilor, vorbim despre „profesioniști care lucrează cu victime ale violenței bazate pe gen”.

În chestionarul aplicat profesioniștilor, „victimă” este folosit explicit ca termen generic de lucru, indiferent de modul în care persoana s-ar autodescrie. Această alegere este explicată chiar în instrucțiunile chestionarului: „Pe parcursul chestionarului, utilizăm termenul victimă ca termen generic, inclusiv cu referire la persoane care se identifică drept supraviețuitoare ale violenței bazate pe gen sau ale traficului de persoane.”

În acest sens, „victimă” este termenul potrivit atunci când vorbim despre sistem: despre ce le datorează instituțiile persoanelor afectate, despre standardele de protecție, despre proceduri și despre indicatori.

Supraviețuitoare

Folosim „supraviețuitoare” atunci când ne referim la persoanele intervievate în componenta calitativă a cercetării și la experiența lpe care ne-o relatează. Cele zece participante la interviurile calitative sunt numite în tot raportul „supraviețuitoare”.

Termenul recunoaște agentivitatea persoanei, faptul că a trecut prin experiență, a căutat sprijin, a navigat instituții și a continuat, nu doar faptul că a suferit o vătămare. Este folosit în special atunci când vorbim despre traseul prin sistem: cum a fost trăit primul contact, audierea, sprijinul primit sau refuzat, încrederea sau neîncrederea în instituții. În acest sens, „supraviețuitoare” este termenul potrivit atunci când vorbim despre persoană: despre cum a trăit, simțit și interpretat interacțiunea cu sistemul.

Raportul nu impune o alegere terminologică universal corectă. Recunoaște că persoanele afectate de violență sau exploatare se pot identifica diferit, în funcție de context, moment sau preferință personală. Distincția folosită aici este una funcțională, nu ideologică: „victimă” descrie poziția într-un cadru de protecție și răspundere instituțională, „supraviețuitoare” descrie persoana din perspectiva propriei experiențe și a traseului prin sistem.

2. Metodologia cercetării

Rezumatul capitolului

Cercetarea care stă la baza acestui raport a folosit un design mixt, combinând date cantitative și calitative. Această alegere a permis atât identificarea unor tipare generale privind formarea și condițiile de intervenție, cât și înțelegerea mai profundă a modului în care aceste condiții sunt trăite de profesioniști și de persoanele afectate.

Tabel 4. Indicatori metodologici ai cercetării

Indicator metodologic	Valoare	Rol în citirea raportului
Designul cercetării	mixt: chestionar + interviuri cu profesioniști + interviuri cu supraviețuitoare	permite citirea împreună a tiparelor cantitative și a experiențelor concrete
Componenta cantitativă analizată	383 respondenți valizi	bază pentru procentele raportate în capitolele tematice
Profesioniști intervievați	16 profesioniști, în 12 sesiuni	adâncește înțelegerea practicii de intervenție și a condițiilor instituționale
Supraviețuitoare interviuate	10 participante	arată cum sunt trăite sprijinul, primul contact, audierea și traseul prin sistem
Tipul eșantionului cantitativ	eșantion de conveniență	procentele trebuie citite ca indicii în interiorul eșantionului, nu ca estimări naționale

Componenta cantitativă a constat într-un **chestionar online adresat profesioniștilor** care, în activitatea lor, intră în contact cu victime ale violenței bazate pe gen, victime ale traficului de persoane sau cu ambele categorii. Din totalul înregistrărilor, analiza a inclus răspunsurile respondenților activi, adică ale celor care au declarat că lucrează direct cu cel puțin una dintre categoriile vizate. Chestionarul a urmărit accesul la formare, sursele competenței profesionale, sentimentul de pregătire, percepțiile privind evaluarea cazurilor, condițiile instituționale de lucru, sprijinul profesional, colaborarea interinstituțională și resursele considerate necesare.

Componenta calitativă a inclus **interviuri semistructurate cu profesioniști din domeniu**. Acești profesioniști provin din servicii sociale, protecția copilului, poliție, organizații neguvernamentale și structuri specializate în prevenirea și combaterea traficului de persoane. Intervipurile au permis înțelegerea detaliată a practicii de intervenție: colaborarea dintre instituții, dificultățile din teren, dilemele profesionale, relația cu persoanele afectate, nevoile de formare și limitele serviciilor existente.

Cercetarea a inclus și **interviuri cu supraviețuitoare ale violenței bazate pe gen și ale traficului de persoane**. Aceste interviuri au fost centrate pe experiența cu sprijinul primit, nu pe relatarea detaliată a experienței traumatiche. Participantele au fost invitate să vorbească despre interacțiunile cu instituțiile și serviciile de sprijin, despre ce le-a ajutat, ce le-a descurajat, cum au trăit primul contact cu sistemul, audierea, comunicarea cu profesioniștii, protecția și continuitatea sprijinului.

Datele cantitative și calitative au fost analizate complementar. Datele din chestionar oferă o imagine asupra distribuției unor percepții, experiențe și nevoi în rândul respondenților. Intervipurile explică mecanismele prin care aceste tipare apar în practică și arată cum sunt resimțite de profesioniști și de supraviețuitoare. Raportul nu tratează cele două tipuri de date ca surse separate, ci le pune în dialog: cifrele indică amploarea unor probleme în eșantion, iar interviurile arată cum se manifestă aceste probleme în situații concrete de intervenție.

Participarea la cercetare a fost voluntară. Chestionarul a fost anonim. Interviuurile au fost realizate pe baza consimțământului informat, iar datele calitative au fost anonimizate. În raport, citatele și narațiunile de caz sunt prezentate fără nume, localități, instituții identificabile sau detalii biografice care ar putea permite recunoașterea persoanelor. În cazul relatărilor sensibile, mai ales cele care implică minori sau situații de violență severă, detaliile au fost reduse sau generalizate pentru protejarea identității persoanelor implicate.

2.1. Cum trebuie citite limitele cercetării

Această cercetare nu își propune să ofere estimări statistice reprezentative la nivel național. Eșantionul cantitativ este unul de conveniență și reflectă mai puternic perspectiva anumitor categorii instituționale, în special a structurilor de ordine publică. De asemenea, distribuția teritorială a răspunsurilor este inegală, unele județe fiind mai prezente decât altele în date.

Aceste limite nu reduc relevanța cercetării, dar indică modul corect de citire a rezultatelor. Procentele prezentate în raport trebuie interpretate ca indicii privind tipare, tensiuni și nevoi existente în interiorul eșantionului, nu ca estimări naționale. Ele arată probleme relevante pentru profesioniștii care au răspuns la chestionar și pot orienta dezvoltarea programelor de formare, a politicilor publice și a mecanismelor de sprijin.

Componenta calitativă completează această limită prin includerea unor perspective care sunt mai puțin vizibile în eșantionul cantitativ: profesioniști din servicii sociale, protecția copilului, sprijin specializat, organizații neguvernamentale și supraviețuitoare. Interviuurile nu sunt folosite pentru a generaliza numeric, ci pentru a înțelege cum funcționează intervenția în practică, cum apar blocajele și ce înseamnă sprijinul efectiv pentru persoanele afectate. De asemenea, supraviețuitoarele ne-au fost referite prin intermediul ONG-urilor specializate, ceea ce oferă o anumită perspectivă atunci când participantele vorbesc despre sprijin.

Prin urmare, raportul trebuie citit ca o analiză de nevoi și condiții de intervenție, nu ca o măsurare reprezentativă a întregului sistem național. Forța lui constă în combinarea datelor cantitative cu relatările profesioniștilor și ale supraviețuitoarelor, ceea ce permite identificarea unor direcții concrete de formare, coordonare instituțională și îmbunătățire a sprijinului.

Notă de citire metodologică

Acest raport nu produce estimări statistice reprezentative la nivel național. Procentele trebuie citite ca indicii privind tipare, tensiuni și nevoi în interiorul eșantionului analizat.

Forța designului mixt constă în dialogul dintre chestionar, interviuurile cu profesioniști și interviuurile cu supraviețuitoare: cifrele arată distribuții, iar interviuurile explică mecanismele și efectele concrete ale intervenției.

3. Cine a participat la cercetare

Rezumatul capitolului

Profilul participanților contează atunci când citim rezultatele raportului. Cercetarea reunește trei perspective: perspectiva profesioniștilor care au răspuns la chestionar, perspectiva profesioniștilor intervievați și perspectiva supraviețuitoarelor. Fiecare componentă aduce un tip diferit de informație.

Chestionarul oferă o imagine mai largă asupra formării, condițiilor de lucru, colaborării și percepțiilor profesionale în rândul respondenților activi. Interviuurile cu profesioniști permit înțelegerea mai detaliată a practicii de intervenție, a dilemelor profesionale și a condițiilor instituționale. Interviuurile cu supraviețuitoare arată cum este trăit traseul prin sistem de persoanele care caută protecție și sprijin.

Compoziția participanților trebuie citită cu atenție. Eșantionul cantitativ surprinde în primul rând perspectiva primei linii instituționale, mai ales a structurilor de ordine publică. Componenta calitativă completează acest profil prin includerea mai accentuată a profesioniștilor din servicii sociale, protecția copilului și sprijin specializat.

3.1. Componenta cantitativă: respondenții la chestionar

Componenta cantitativă include **383 de respondenți activi**, adică persoane care au declarat că lucrează direct cu victime ale violenței bazate pe gen, ale traficului de persoane sau cu ambele categorii.

Distribuția instituțională arată o prezență majoritară a structurilor de ordine publică. Poliția reprezintă 58% din eșantion, cu 222 de respondenți. Jandarmeria reprezintă 8,1%, cu 31 de respondenți. Împreună, aceste două categorii reunesc aproximativ două treimi dintre respondenți.

Asistența socială reprezintă 18,8% din eșantion, cu 72 de respondenți. Organizațiile neguvernamentale reprezintă 4,4%, cu 17 respondenți. Instituțiile publice locale, educația, sănătatea și sistemul judiciar sunt prezente în proporții mai reduse.

Această structură are consecințe directe pentru interpretarea rezultatelor. Datele cantitative reflectă mai puternic perspectiva instituțiilor de prim contact și a structurilor de ordine publică. Perspectivele sectorului neguvernamental, ale serviciilor specializate, ale sănătății, educației și sistemului judiciar sunt prezente, dar mai puțin vizibile statistic.

3.2. Distribuția respondenților pe tipuri de instituții

Tabel 5. Distribuția respondenților pe tipuri de instituții

Tip de instituție	N	%
Poliție	222	58,0
Asistență socială	72	18,8
Jandarmerie	31	8,1
ONG	17	4,4
Instituție publică locală	12	3,1
Educație / Sănătate / Sistem judiciar	14	3,7
Altele / nespecificat	15	3,9

Pentru înțelegerea rezultatelor ulterioare, avem aici o distribuție utilă. De exemplu, atunci când raportul discută sentimentul de pregătire profesională, accesul la formare, colaborarea interinstituțională sau percepțiile privind cazurile, aceste rezultate trebuie citite ținând cont de faptul că eșantionul este dominat de profesioniști din structuri de ordine publică.

În același timp, prezența asistenței sociale și a ONG-urilor specializate permite surprinderea unor perspective diferite asupra intervenției, chiar dacă aceste categorii sunt numeric mai mici. Pentru subeșantioanele reduse, rezultatele trebuie citite ca indicii, nu ca bază pentru concluzii generalizabile la nivelul întregului sector.

3.3. Experiența profesională

Eșantionul cantitativ include atât respondenți aflați la început de carieră, cât și profesioniști cu vechime mare în domeniu. Aproape patru din zece respondenți au sub trei ani de experiență, dintre care aproximativ 10% au mai puțin de un an. În același timp, aproximativ un sfert dintre respondenți au peste 15 ani de experiență.

Este o distribuție importantă pentru interpretarea nevoilor de formare, sugerând că în interiorul aceluiași sistem coexistă nevoi diferite. Profesioniștii aflați la început de carieră pot avea nevoie de inducție, pregătire de bază și ghidaj în cazurile complexe. Profesioniștii cu vechime pot avea nevoie de actualizare, formare specializată, supervizare, spații de analiză a cazurilor și sprijin pentru prevenirea epuizării profesionale.

Prin urmare, recomandările privind formarea nu ar trebui să trateze profesioniștii ca grup omogen. O infrastructură de formare eficientă trebuie să includă atât formare introductivă pentru debutanți, cât și formare continuă și specializată pentru cei cu experiență.

3.4. Gen, vârstă și educație

Distribuția pe gen a respondenților este relativ echilibrată: 52,2% sunt femei, iar 47,5% sunt bărbați. Prezența masculină este ridicată mai ales în structurile de ordine publică, ceea ce reflectă compoziția instituțională a eșantionului.

Din punctul de vedere al vârstei, predomină segmentele active de carieră. Aproximativ 29,5% dintre respondenți au între 35 și 44 de ani, iar 25,6% au între 45 și 54 de ani. Aceste date arată că o parte importantă a respondenților se află într-o etapă profesională în care experiența practică este deja acumulată, dar nevoia de actualizare și sprijin rămâne relevantă.

Distribuția respondenților pe gen

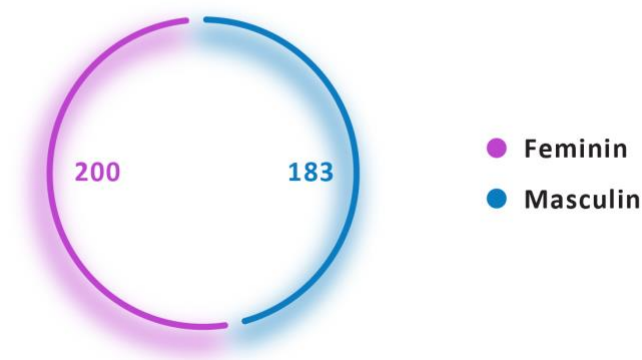


Figura 1. Distribuția respondenților pe gen

Nivelul de educație este ridicat. 44,4% dintre respondenți au studii de masterat, 28,5% au studii de licență, iar 21,7% au studii postliceale. Acest profil educațional indică faptul că raportul surprinde perspectivele unor profesioniști cu nivel ridicat de pregătire formală, dar rezultatele privind lipsa formării specifice arată că educația generală nu înlocuiește formarea specializată în domeniul violenței bazate pe gen și al traficului de persoane.

3.5. Distribuția teritorială

Respondenții provin din 41 de județe. Această acoperire teritorială este largă, dar distribuția răspunsurilor este neuniformă. Județul Prahova concentrează 31,6% dintre răspunsuri, adică 121 de respondenți. La distanță urmează Arad, Brașov, București și Harghita, fiecare cu aproximativ 5% dintre răspunsuri.

Această concentrare teritorială confirmă caracterul de conveniență al eșantionului și trebuie avută în vedere în citirea rezultatelor. Raportul nu oferă o imagine reprezentativă statistic a tuturor județelor, ci surprinde tipare, tensiuni și nevoi în interiorul unui eșantion distribuit teritorial inegal.

În același timp, faptul că respondenții provin din 41 de județe oferă o diversitate de contexte instituționale și locale. Această diversitate este importantă, dar nu trebuie confundată cu reprezentativitatea statistică.

3.6. Componenta calitativă: profesioniști intervievați

Componenta calitativă a inclus 16 profesioniști, intervievați în 12 sesiuni. Dintre acestea, nouă au fost interviuri individuale, iar trei au fost interviuri în diadă. Interviuurile au fost realizate în trei județe: Argeș, Bacău și Dolj.

Spre deosebire de componenta cantitativă, dominată de structurile de ordine publică, componenta calitativă a fost orientată deliberat către profesioniști din servicii sociale, protecția copilului și sprijin specializat. Această decizie a urmărit completarea perspectivei oferite de chestionar și echilibrarea profilului general al datelor.

Cei mai mulți participanți provin din servicii de asistență socială și protecția copilului. Alături de aceștia, au fost intervievați ofițeri de poliție din compartimente de analiză și prevenire, un reprezentant al unei organizații neguvernamentale specializate în asistența victimelor și un reprezentant al unei agenții naționale dedicate combaterii traficului de persoane.

Această compoziție permite accesul la experiențe profesionale acumulate în zone diferite ale intervenției: prevenire, protecție, consiliere, asistență juridică, coordonare de servicii și sprijin pentru victime.

Spectrul profesional este multidisciplinar. El include asistenți sociali, psihologi, consilieri juridici, ofițeri de poliție specializați în prevenire, coordonatori de centre și coordonatori de programe. Eșantionul calitativ este caracterizat de senioritate ridicată: majoritatea participanților au peste 15 ani de activitate, iar mai mulți depășesc 20 de ani.

Este o configurație care oferă acces la forme de cunoaștere profesională sedimentată, pentru că interviurile nu surprind doar opinii punctuale, ci experiențe acumulate în ani de practică, inclusiv înțelegeri tacite despre modul în care funcționează sistemul în teren.

3.7. Profilul profesioniștilor intervievați

Tabel 6. Profilul profesioniștilor intervievați

Cod	Sector	Rol	Domeniu principal	Vechime
P1	Poliție	Ofițer, prevenire	Violență domestică	10–15 ani
P2	Poliție	Ofițer, prevenire	Violență domestică și trafic, prevenire	peste 15 ani
P3	Asistență socială	Asistent social	Trafic de persoane	peste 15 ani
P4	Asistență socială	Psiholog	Trafic și repatrieri	peste 20 ani
P5	Asistență socială	Asistent social	Violență domestică	peste 15 ani
P6	Poliție	Ofițer, prevenire	Violență domestică și trafic	10–15 ani
P7	Asistență socială	Consilier juridic	Violență domestică, trafic, victime ale infracțiunilor	peste 15 ani
P8	ONG specializat	Coordonator de programe	Trafic de persoane	peste 20 ani
P9	Asistență socială	Psiholog, conducere centru	Violență domestică	peste 20 ani
P10	Asistență socială	Consiliere, abuz asupra copilului	Abuz asupra copiilor	peste 15 ani
P11	Asistență socială	Asistent social principal	Violență și abuz asupra copiilor	peste 20 ani
P12	Asistență socială	Coordonare, protecția copilului	Violență domestică	10–15 ani
P13	Asistență socială	Consilier juridic	Violență domestică și trafic	sub 10 ani
P14	Asistență socială	Psiholog clinician	Violență domestică	peste 15 ani
P15	Asistență socială	Consilier juridic	Violență domestică și trafic, centru de urgență	peste 15 ani
P16	Agenție națională	Asistent social	Trafic de persoane	Peste 15 ani

3.8. Componenta calitativă: supraviețuitoare interviuate

Componenta calitativă include interviuri cu zece supraviețuitoare ale violenței bazate pe gen și ale traficului de persoane. Participantele au fost incluse pe baza consimțământului informat și a disponibilității de a discuta despre experiența lor cu instituțiile și serviciile de sprijin.

Dat fiind caracterul sensibil al acestor relatări, profilul este prezentat exclusiv în formă agregată. Nu sunt menționate localități, vârste individuale, numărul exact al copiilor, eventuale condiții de sănătate sau alte detalii biografice care ar putea permite identificarea vreunei persoane. Caracteristicile nu sunt încrucișate între ele.

Scopul acestor interviuri nu a fost reconstruirea experienței traumatiche, ci înțelegerea felului în care sprijinul instituțional și comunitar a fost trăit de persoanele afectate: ce a ajutat, ce a fost dificil, unde au apărut blocaje, ce a produs încredere sau neîncredere și ce tip de sprijin a fost perceput ca efectiv.

3.9. Profilul agregat al supraviețuitoarelor

Tabel 7. Profilul agregat al supraviețuitoarelor intervievate

Caracteristică	Distribuție
Număr de participante	10 supraviețuitoare
Tipul experienței relatate	Violență din partea partenerului / violență domestică — aproximativ jumătate dintre participante; trafic de persoane și forme de exploatare — cealaltă jumătate
Interval de vârstă	Între 24 și 44 de ani, distribuite relativ uniform de la vârsta adultă tânără la cea mijlocie
Mediu de rezidență	Urban și rural, cu o pondere mai mare a mediului urban
Copii în îngrijire	Majoritatea participantelor aveau copii în îngrijire la momentul interviului
Servicii contactate	▪ Poliție — toate participantele; ▪ organizații neguvernamentale — aproape toate; ▪ sistemul de justiție — majoritatea; ▪ sprijin psihologic / terapie — majoritatea, de regulă prin intermediul unui ONG; ▪ servicii de protecție și asistență socială — mai multe participante; ▪ structuri specializate în combaterea traficului — în cazurile de trafic; ▪ servicii medico-legale — o parte dintre participante

Profilul arată că interviurile cu supraviețuitoare surprind experiențe de contact cu mai multe tipuri de instituții și servicii. Toate participantele au intrat în contact cu poliția, aproape toate cu organizații neguvernamentale, iar majoritatea cu sistemul de justiție și cu sprijin psihologic sau terapie. Această diversitate a contactelor permite analiza traseului prin sistem, dincolo de o singură interacțiune instituțională.

În același timp, profilul trebuie citit cu precauție. Cele zece interviuri nu oferă o imagine reprezentativă a tuturor supraviețuitoarelor violenței bazate pe gen sau ale traficului de persoane. Ele oferă însă acces la experiențe relevante privind modul în care sprijinul este trăit, ce produce încredere sau neîncredere, ce forme de sprijin sunt percepute ca utile și unde apar blocaje în traseul prin sistem.

Structura participanților arată că raportul trebuie citit ca analiză de nevoi și condiții de intervenție, nu ca studiu reprezentativ național. Componenta cantitativă este puternică prin numărul de respondenți activi și prin faptul că surprinde perspectiva unor profesioniști care lucrează direct cu victime. Totuși, ea este dominată de structurile de ordine publică și distribuită teritorial inegal.

Componenta calitativă completează această perspectivă prin includerea mai accentuată a profesioniștilor din servicii sociale, protecția copilului, ONG-uri și sprijin specializat. Ea aduce în analiză și perspectiva supraviețuitoarelor, indispensabilă pentru înțelegerea efectului real al intervenției instituționale.

Împreună, cele trei surse de date permit o citire mai echilibrată decât ar permite fiecare separat. Chestionarul arată tipare în rândul respondenților activi. Interviurile cu profesioniști arată cum se lucrează în practică, în condiții instituționale concrete. Interviurile cu supraviețuitoare arată cum sunt trăite aceste practici de persoanele care caută protecție.

Dincolo de limite, această triangulare este una dintre punctele tari ale raportului. Ea permite trecerea de la întrebarea „*ce cred profesioniștii că se întâmplă?*” la o întrebare mai amplă: „*cum se produce intervenția și cum este ea trăită de persoanele afectate?*”.

4. Peisajul formării profesionale

Rezumatul capitolului

Formarea profesioniștilor care lucrează cu victime ale violenței bazate pe gen și ale traficului de persoane este una dintre condițiile centrale ale intervenției eficiente. Datele arată însă că accesul la formare este insuficient, inegal și, în multe cazuri, dependent de contextul instituțional, de inițiativa individuală sau de oportunități punctuale. În lipsa unei infrastructuri stabile de formare continuă, competența profesională se construiește frecvent prin experiență practică, schimburi între colegi, autoformare și învățare directă din cazuri.

Este o constatare care trebuie citită cu atenție. Raportul nu susține că profesioniștii nu au competență sau că intervenția nu funcționează. Dimpotrivă, datele calitative arată existența unei cunoașteri profesionale importante, sedimentate în ani de practică, mai ales în rândul profesioniștilor cu experiență. Problema este că această competență rămâne adesea informală, inegal distribuită și insuficient susținută instituțional. Un sistem care se bazează predominant pe experiența acumulată individual riscă să producă diferențe mari între instituții, județe, echipe și profesioniști.

În domenii marcate de traumă, risc, ambivalență, dependență, exploatare, neîncredere în instituții și posibilă retraumatizare, formarea nu poate fi redusă la transmiterea de informații juridice sau procedurale. Profesioniștii au nevoie de pregătire aplicată, interdisciplinară și continuă, care să combine cunoașterea cadrului legal cu înțelegerea traumei, comunicarea non-judicativă, evaluarea riscului, colaborarea interinstituțională și protejarea propriei sănătăți profesionale.

Tabel 8. Indicatori de sinteză privind formarea profesioniștilor

Indicator	Procent	Semnificație
Fără formare specifică VBG	48,9%	Profesioniști care lucrează cu VBG și nu au urmat nicio formare specifică în ultimii trei ani.
Fără formare specifică trafic	59,2%	Profesioniști care lucrează cu trafic de persoane și nu au urmat nicio formare specifică în ultimii trei ani.
Pregătire ridicată – cu formare	80,0%	Respondenți cu formare care declară pregătire în mare/foarte mare măsură.
Pregătire ridicată – fără formare	56,3%	Respondenți fără formare care declară pregătire în mare/foarte mare măsură.
Riscul de repetare/escaladare insuficient acoperit	50,0%	Tema cel mai frecvent indicată ca insuficient acoperită în formare.
Simulări/jocuri de rol considerate utile	79,8%	Formatul de învățare cel mai frecvent evaluat ca util/foarte util.

4.1. Accesul la formare: un deficit semnificativ

Prima constatare privește participarea la programe de formare.

În domeniul violenței bazate pe gen, aproape jumătate dintre respondenții care lucrează cu astfel de cazuri nu au urmat nicio formare specifică în ultimii trei ani.

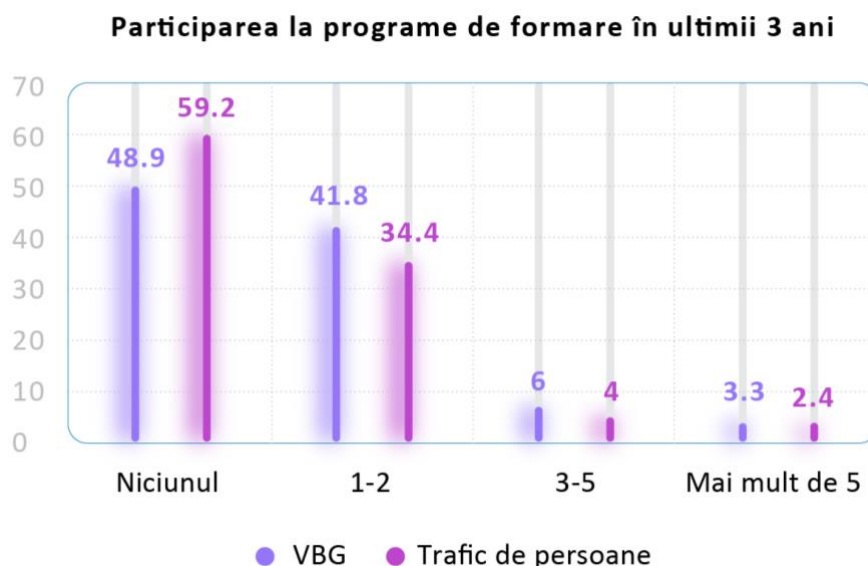
În domeniul traficului de persoane, deficitul este și mai accentuat: aproape șase din zece respondenți care lucrează cu astfel de cazuri nu au urmat nicio formare specifică în aceeași perioadă.

Această diferență este importantă pentru că traficul de persoane presupune forme specifice de identificare, protecție și intervenție. Victimele traficului se pot afla în situații de exploatare sexuală, exploatare prin muncă, control psihologic, amenințări, dependență față de exploatator, lipsă de documente, rușine, frică sau neautoidentificare ca victime. În astfel de cazuri, lipsa formării specializate poate afecta identificarea timpurie, referirea către servicii adecvate și capacitatea profesioniștilor de a înțelege de ce persoana afectată nu cere ajutor în forma așteptată sau nu cooperează imediat cu instituțiile.

Un tipar relevant apare în cazul *profesioniștilor care lucrează cu ambele categorii de victime*: violență bazată pe gen și trafic de persoane. Deși acești profesioniști se află la intersecția a două domenii complexe și pot întâlni situații cu vulnerabilități suprapuse, ei raportează niveluri ridicate de lipsă a formării în fiecare dintre cele două domenii. Această constatare arată că expunerea profesională la cazuri complexe nu este automat însoțită de acces la pregătire specializată.

Lipsa formării nu se limitează la începutul carierei. Datele indică faptul că proporția profesioniștilor fără formare rămâne ridicată atât în rândul debutanților, cât și în rândul celor cu vechime mare. Aceasta sugerează că problema nu ține doar de inducția profesională, adică de pregătirea noilor angajați, ci este una structurală: **formarea continuă nu este suficient de stabilă, predictibilă și integrată în parcursul profesional.**

Figura 2. Participarea la programe de formare în ultimii 3 ani



4.2. Formarea este relevantă acolo unde există, dar accesul rămâne inegal

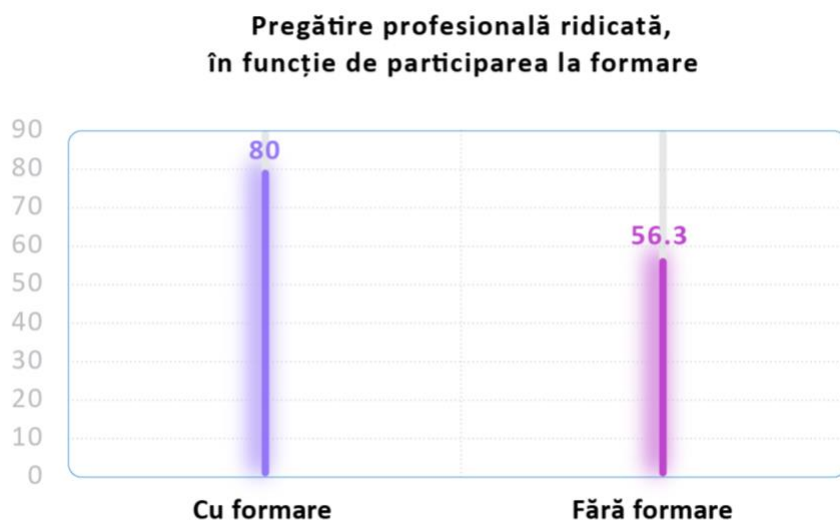
Datele sugerează că problema principală nu este lipsa de relevanță a formărilor urmate, ci **accesul inegal** la acestea. Respondenții care au beneficiat de formări aplicabile muncii lor tind să le considere utile sau foarte utile. În plus, formarea se asociază cu un sentiment mai ridicat de pregătire profesională: cei care au urmat cel puțin o formare specifică declară mai frecvent că se simt pregătiți să facă față complexității cazurilor.

Noi am interpretat această relație cu prudență. Sentimentul de pregătire nu este același lucru cu intervenția efectivă sau cu calitatea relației cu victima. *Un profesionist se poate simți pregătit pentru că are experiență, pentru că stăpânește procedurile sau pentru că a gestionat multe cazuri.*

În același timp, intervenția în violență și trafic cere competențe care nu sunt întotdeauna vizibile în autoevaluarea profesională: capacitatea de a asculta fără judecată, de a formula întrebări care nu culpabilizează, de a înțelege ambivalența victimei, de a evalua riscul dincolo de violența fizică vizibilă, de a lucra cu trauma și de a coopera cu alte instituții.

Totuși, faptul că formarea se asociază cu mai multă încredere profesională este important. Arată că formarea nu e un adaos secundar, ci o resursă care poate crește capacitatea profesioniștilor de a înțelege situațiile complexe și de a acționa cu mai multă siguranță. Pentru ca această resursă să producă efecte sistemice, ea trebuie să fie accesibilă recurent, nu ocazional.

Figura 3. Pregătire profesională ridicată, în funcție de participarea la formare



4.3. Competența se construiește frecvent informal

În **lipsa unei infrastructuri suficiente de formare formală**, profesioniștii indică drept surse principale ale competenței experiența practică și discuțiile cu colegii. Acest rezultat arată că învățarea profesională are loc, în mare măsură, în interiorul practicii cotidiene: prin cazuri întâlnite, decizii luate sub presiune, consultări rapide, sfaturi primite de la colegi cu experiență și ajustări făcute în funcție de situațiile din teren.

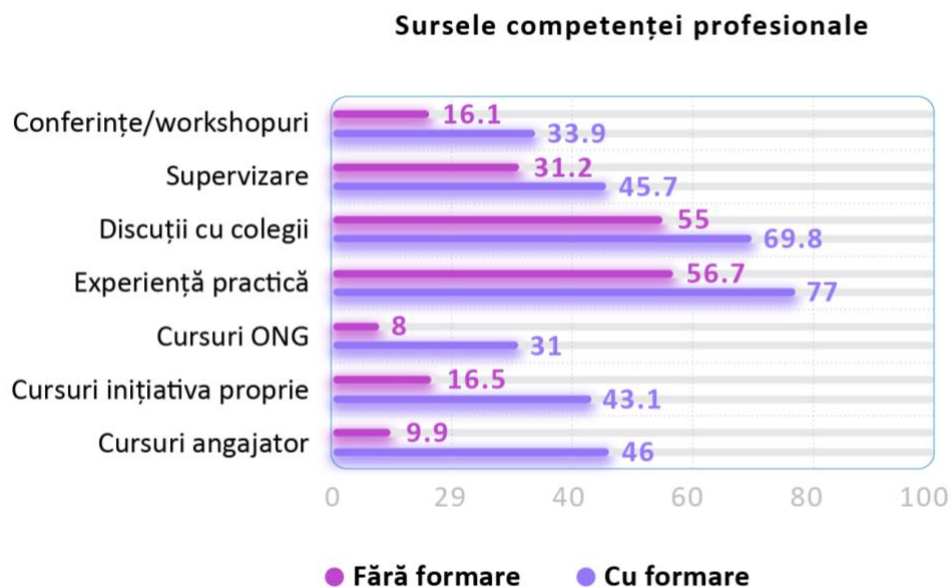
Vorbim despre o formă de învățare cu o valoare reală. În domenii precum violența bazată pe gen și traficul de persoane, multe situații nu pot fi anticipate complet prin manuale sau proceduri. Profesioniștii învață din cazuri dificile, din întâlnirea cu persoane aflate în criză, din colaborarea cu alte instituții și din experiența acumulată în timp. Cunoașterea practică este importantă, mai ales atunci când intervenția presupune discernământ, adaptare și capacitatea de a acționa în situații ambigue.

Totuși, dependența excesivă de învățarea informală are limite. Ea poate produce diferențe mari între echipe și instituții. *Un profesionist care lucrează într-o echipă cu experiență, unde se discută cazurile și există disponibilitate pentru sprijin colegial, poate învăța mai mult decât un profesionist izolat, aflat într-o instituție cu resurse reduse sau cu fluctuație mare de personal.* Astfel, accesul la competență poate depinde de norocul de a avea colegi buni, de un coordonator atent sau de o rețea profesională funcțională.

De asemenea, **învățarea informală nu garantează actualizarea cunoștințelor**. Legislația se modifică, formele de violență se diversifică, riscurile digitale devin mai vizibile, iar înțelegerea traumei și a controlului coercitiv evoluează. Fără formare continuă, există riscul ca unele practici să rămână bazate pe intuiții, rutine sau presupuneri profesionale care nu mai sunt suficiente pentru complexitatea cazurilor actuale.

Un alt aspect important este că persoanele fără formare nu par să compenseze integral lipsa acestora prin surse informale mai puternice. Dimpotrivă, datele sugerează că **lipsa formării poate coincide cu acces mai redus și la alte resurse de învățare profesională**. Aceasta înseamnă că absența formării nu este întotdeauna compensată de experiență, colegialitate sau supervizare. Pentru unii profesioniști, lipsa formării poate face parte dintr-o poziție mai generală de izolare profesională.

Figura 4. Sursele competenței profesionale



4.4. Ce lipsește din formare: nu doar proceduri, ci și informații despre traumă, risc și colaborare

Atunci când sunt întrebați ce teme sunt insuficient acoperite în pregătirea profesională, respondenții indică atât dimensiuni tehnice, cât și dimensiuni relaționale, psihologice și de autoprotecție profesională.

Printre cele mai frecvent menționate teme se află:

- *riscul de repetare și escaladare a violenței,*
- *trauma și efectele acesteia asupra victimelor,*
- *intervenția multidisciplinară și colaborarea interinstituțională,*
- *particularitățile intervenției pe categorii de victime,*
- *prevenirea traumei secundare și a epuizării profesionale,*
- *precum și cadrul juridic și procedurile relevante.*

Această distribuție este importantă pentru că arată că profesioniștii nu cer doar mai multă informație juridică. Ei indică nevoi care țin de capacitatea de a înțelege dinamica violenței și efectele ei asupra persoanei afectate. Riscul de repetare și escaladare a violenței nu poate fi evaluat doar prin existența unui episod violent recent sau prin gravitatea leziunilor vizibile. El presupune înțelegerea amenințărilor, controlului coercitiv, urmăririi, izolării, violenței post-separare, dependenței economice, accesului agresorului la victimă și rolului copiilor în menținerea controlului.

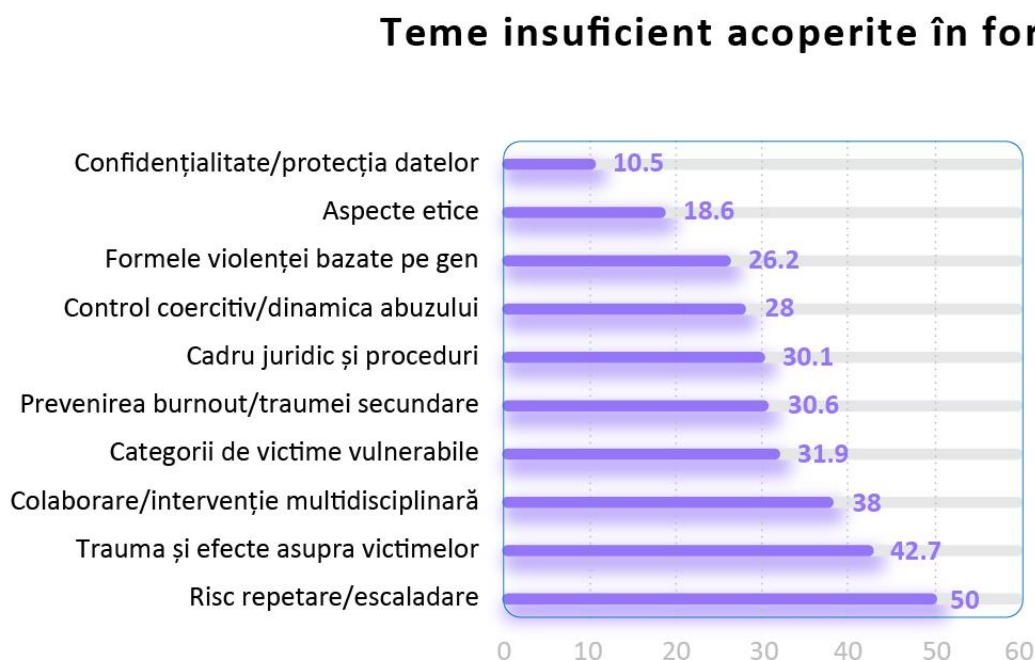
În mod similar, **trauma** nu se reduce la o consecință psihologică a violenței: afectează felul în care persoana comunică, își amintește, se raportează la instituții și poate accepta sprijin. O victimă poate relata fragmentat, poate evita anumite detalii, poate reveni asupra declarațiilor, poate părea confuză sau poate refuza ajutorul. Fără formare privind efectele traumei, aceste reacții pot fi interpretate greșit ca lipsă de cooperare, necredibilitate sau ambivalență nejustificată. Cu formare adecvată, ele pot fi înțelese ca reacții posibile la violență, frică și control.

Nevoia de formare privind **colaborarea interinstituțională** arată că intervenția nu poate fi gândită doar la nivelul competenței individuale. Profesioniștii trebuie să cunoască rolurile celorlalte instituții, traseele de referire, limitele fiecărui serviciu, modurile de comunicare și responsabilitățile comune. În lipsa acestei înțelegeri, persoana afectată riscă să fie trimisă de la o instituție la alta, să repete aceeași relatare și să primească informații fragmentare sau contradictorii.

Faptul că prevenirea **traumei secundare** și a **epuizării profesionale** apare printre temele insuficient acoperite este, de asemenea, relevant. Munca în acest domeniu expune profesioniștii la suferință, risc, urgențe, cazuri repetitive, presiune administrativă și responsabilitate emoțională ridicată.

Dacă profesioniștii nu au acces la supervizare, sprijin psihologic, analiză de caz și instrumente de autoreglare profesională, capacitatea lor de a interveni empatic și coerent poate fi afectată. Așadar, sprijinul pentru profesioniști nu este separat de protecția victimelor; el este o condiție a calității intervenției.

Figura 5. Teme insuficient acoperite în formare



4.5. Nevoi diferite, nucleu comun

Datele sugerează că nevoile de formare diferă în funcție de sectorul instituțional. Profesioniștii din asistență socială tind să indice mai frecvent teme legate de trauma victimei, sprijinul relațional și prevenirea epuizării profesionale. Structurile de ordine publică acordă o importanță ridicată evaluării riscului, cadrului juridic și procedurilor. Aceste diferențe sunt firești, pentru că rolurile instituționale sunt diferite. Poliția intervine adesea în situații de urgență, documentează fapte, evaluează riscuri imediate și poate emite sau contribui la măsuri de protecție. Serviciile sociale și organizațiile specializate lucrează mai frecvent cu sprijinul pe termen mediu și lung, cu nevoile materiale, psihologice, juridice și relaționale ale persoanei afectate. Totuși, *diferențele dintre roluri nu ar trebui să ducă la formări complet separate.*

Este nevoie de un nucleu comun de pregătire, care să includă: înțelegerea violenței bazate pe gen, dinamica traficului de persoane, efectele traumei, comunicarea non-revictimizantă, evaluarea nevoilor și riscurilor, colaborarea interinstituțională, drepturile victimei și principiile intervenției centrate pe persoana afectată. Pe lângă acest nucleu comun, pot exista module adaptate fiecărui sector: intervenție de urgență pentru poliție, management de caz pentru servicii sociale, sprijin psihologic pentru specialiștii în consiliere, proceduri juridice pentru personalul implicat în documentarea cazurilor, identificarea timpurie pentru școli și servicii medicale.

În relatarea unui profesionist: „sunt foarte multe cazuri pe care cei de la poliție le referă în ultima perioadă de violență domestică cu ordine de protecție, cu nevoie de consiliere pentru victime”

În relatarea unui profesionist: „accesarea programului de consiliere este doar în baza acordului victimei. Dacă nu avem acordul ei, nici nu avem cum să colaborăm”

Un astfel de model ar evita două *riscuri*. Primul este fragmentarea formării: fiecare instituție învață doar despre propria procedură și nu înțelege traseul complet al persoanei afectate. Al doilea este uniformizarea excesivă: toți primesc aceeași formare generală, dar fără aplicabilitate pentru rolul lor concret. O infrastructură eficientă de formare trebuie să combine un limbaj comun cu specializare pe roluri.

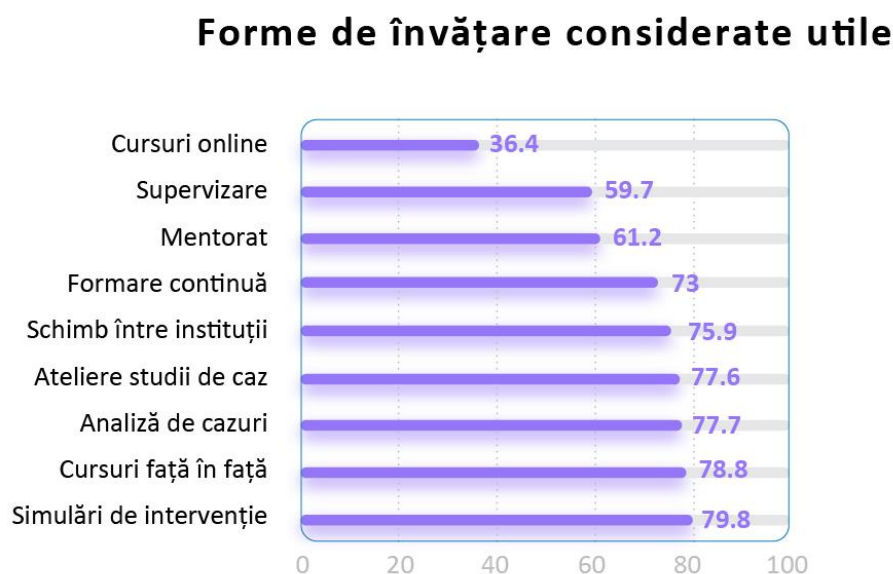
4.6. Formatele de învățare: profesioniștii cer formare aplicată

Respondenții valorizează în mod clar formatele de învățare aplicate, interactive și apropiate de situațiile reale de intervenție. Cele mai apreciate sunt simulările și jocurile de rol, formarea față în față, atelierele practice pe studii de caz, întâlnirile de analiză a cazurilor, schimbul de experiență între instituții și programele de formare continuă. *Cursurile online sunt evaluate semnificativ mai slab decât aceste formate*, o preferință ușor de înțeles. Intervenția în cazurile de violență și trafic presupune decizii în situații complexe, comunicare dificilă, evaluarea riscului, colaborare cu alte instituții și gestionarea emoțiilor proprii și ale persoanei afectate. Aceste competențe nu pot fi dezvoltate suficient doar prin transmitere de informație. Ele cer exercițiu, discuție aplicată, reflecție, feedback și lucru pe cazuri apropiate de realitatea profesională.

Simulările și jocurile de rol pot ajuta profesioniștii să exerseze primul contact, audierea, formularea întrebărilor, explicarea drepturilor, comunicarea cu o persoană aflată în panică sau gestionarea unei situații de refuz al ajutorului. Atelierele pe *studii de caz* permit discutarea dilemelor: când verificarea devine invalidare, cum se evaluează riscul post-separare sau întoarcere la domiciliu, cum se lucrează cu o victimă care revine la agresor/traficant, cum se procedează când instituțiile au perspective diferite asupra aceluiași caz. Întâlnirile de analiză a cazurilor pot funcționa atât ca formare, cât și ca sprijin profesional.

Schimbul de experiență între instituții este deosebit de important. Multe blocaje apar nu pentru că profesioniștii nu cunosc legislația, ci pentru că nu cunosc suficient rolul celorlalte instituții, limitele lor, tipurile de servicii disponibile sau persoanele de contact. Formarea interinstituțională poate construi relații profesionale, poate clarifica trasee de intervenție și referire și poate reduce dependența de improvizații în cazuri urgente.

Figura 6. Formate de învățare considerate utile



4.7. De ce formarea online nu este suficientă

Cursurile online pot avea un rol în transmiterea unor informații de bază, în actualizarea legislativă sau în introducerea unor concepte. Ele pot fi utile mai ales atunci când resursele sunt limitate sau când profesioniștii se află în localități diferite. Totuși, datele arată că profesioniștii le consideră mult mai puțin utile decât formatele aplicative și interactive.

Această evaluare nu trebuie interpretată ca respingere completă a formării online, ci ca semnal privind limitele ei. Într-un domeniu care presupune traumă, risc, comunicare sensibilă și colaborare între instituții, formarea exclusiv online poate rămâne prea abstractă. Ea transmite informații, dar nu creează suficient spațiu pentru exersarea deciziilor, pentru discuții dificile, pentru înțelegerea perspectivelor altor instituții sau pentru reflecție asupra propriilor reacții profesionale.

O soluție realistă ar fi un model mixt: module online scurte pentru informații de bază și actualizări, urmate de ateliere față în față, simulări, analiză de caz și sesiuni interinstituționale. Astfel, formarea online nu ar fi eliminată, ci integrată într-un parcurs mai amplu de învățare profesională.

4.8. Formarea ca infrastructură de protecție

Constatările acestui capitol arată că formarea trebuie înțeleasă ca parte a infrastructurii de protecție a victimelor. Ea nu se reduce la o activitate de dezvoltare profesională și nu privește doar cariera individuală a profesioniștilor. Modul în care profesioniștii sunt formați influențează direct felul în care persoana afectată este primită, ascultată, crezută, orientată, protejată și însoțită.

O formare insuficientă poate produce întârzieri în identificarea riscului, întrebări care culpabilizează, dificultăți în înțelegerea traumei, comunicare incoerentă între instituții și epuizare profesională. O formare bine construită poate contribui la intervenții mai sigure, la reducerea retraumatizării, la creșterea încrederii în instituții și la o colaborare mai coerentă între actorii implicați.

Prin urmare, recomandarea centrală nu se rezumă la organizarea mai multor cursuri, ci la construirea unei infrastructuri de formare continuă. Aceasta ar trebui să aibă câteva caracteristici clare:

- să fie recurentă, nu punctuală;
- să fie aplicată, nu doar teoretică;
- să fie interinstituțională, nu izolată pe instituții;
- să combine nucleul comun cu module adaptate rolurilor profesionale;
- să includă traumă, risc, comunicare, stereotipuri, trafic, colaborare și burnout;
- să creeze spații de analiză a cazurilor și de reflecție profesională;
- să implice organizațiile neguvernamentale și supraviețuitoarele, acolo unde este etic și sigur, în proiectarea conținutului formărilor.

În final, datele arată că profesioniștii nu au nevoie doar să știe mai mult, ci să poată lucra mai bine în situații dificile. Aceasta presupune cunoaștere, dar și exercițiu, sprijin, coordonare și timp. Formarea trebuie să îi ajute să transforme procedura în protecție efectivă și contactul instituțional într-o experiență cât mai sigură pentru persoana afectată.

4.9. Ce ar trebui să includă nucleul comun de formare

Un program comun de formare pentru profesioniștii care lucrează cu victime ale violenței bazate pe gen și ale traficului de persoane ar trebui să includă cel puțin următoarele teme:

- Forme ale violenței bazate pe gen și ale traficului de persoane.
- Dinamica violenței domestice, controlul coercitiv și violența post-separare.
- Identificarea victimelor traficului de persoane și lucrul cu reticența la autoidentificare.
- Trauma și efectele ei asupra memoriei, comunicării și relației cu instituțiile.

- Evaluarea riscului de repetare/retraficare și escaladare a violenței.
- Comunicarea de prim contact și ascultarea non-judicativă.
- Audierea sensibilă la traumă și reducerea retraumatizării.
- Verificarea profesională fără invalidare sau culpabilizare.
- Stereotipuri de gen, mituri despre violență și mituri despre trafic.
- Colaborarea interinstituțională și managementul de caz.
- Sprijinul pentru copii și recunoașterea copiilor martori la violență.
- Prevenirea traumei secundare și a epuizării profesionale.
- Rolul ONG-urilor specializat și traseele de referire către servicii specializate.
- Comunicarea cu victima pe parcursul cazului și explicarea drepturilor.
- Etica intervenției: autonomie, protecție, confidențialitate și siguranță.

Concluzia capitolului

Formarea este una dintre verigile centrale ale intervenției, dar nu poate fi tratată ca soluție izolată. Datele arată că profesioniștii au nevoie de formare continuă, aplicată și interdisciplinară, dar și de condiții instituționale care să le permită să aplice ceea ce învață. Un curs despre traumă nu poate compensa lipsa unui spațiu adecvat de audiere. Un modul despre colaborare nu poate înlocui absența unor trasee clare de referire. O sesiune despre burnout nu poate rezolva lipsa personalului sau volumul excesiv de cazuri.

De aceea, formarea trebuie integrată într-o strategie mai largă de consolidare a sistemului de protecție. Ea trebuie legată de supervizare, sprijin profesional, colaborare interinstituțională, proceduri clare și servicii accesibile pentru victime. Numai astfel poate contribui la obiectivul central al intervenției: protecție reală, reducerea retraumatizării și sprijin efectiv pentru persoanele afectate.

5. Condițiile intervenției: sprijin profesional, timp, birocrație și epuizare

Rezumatul capitolului

Calitatea intervenției în cazurile de violență bazată pe gen și trafic de persoane nu depinde doar de formarea individuală a profesioniștilor. Ea depinde și de condițiile în care aceștia lucrează: câte cazuri gestionează, cât timp au la dispoziție, ce forme de sprijin profesional primesc, cât de clar sunt distribuite responsabilitățile, câtă birocrație trebuie să administreze și dacă există mecanisme instituționale care îi protejează de epuizare.

Datele arată că profesioniștii lucrează frecvent într-un context de presiune. Mulți dintre ei se confruntă cu volum mare de cazuri, timp insuficient, cerințe administrative ridicate, sprijin profesional inegal și mecanisme limitate de prevenire a burnout-ului. Aceste condiții nu afectează doar starea de bine a profesioniștilor. Ele influențează direct felul în care victimele sunt primite, ascultate, orientate, protejate și însoțite.

Problemele identificate nu trebuie reduse la competența sau atitudinea individuală a profesioniștilor. Un profesionist poate fi bine intenționat și experimentat, dar dacă lucrează sub presiune constantă, fără supervizare, fără timp suficient și fără servicii către care să trimită persoana afectată, calitatea intervenției rămâne vulnerabilă. În același timp, un sistem care se sprijină excesiv pe dedicarea individuală a profesioniștilor riscă să consume tocmai resursa care îl ține funcțional.

Acest capitol analizează condițiile de lucru ale profesioniștilor ca parte a infrastructurii de protecție. Sprijinul pentru profesioniști nu este un beneficiu secundar, ci o condiție a intervenției sigure, coerente și sensibile la traumă.

Indicatori cantitativi relevanți pentru capitol

Câteva date sintetizează legătura dintre condițiile de lucru ale profesioniștilor și capacitatea intervenției de a rămâne coerentă, susținută și centrată pe persoana afectată:

Tabel 9. Indicatori cantitativi privind condițiile de lucru ale profesioniștilor

Indicator	Procent	Semnificație
Pregătire profesională ridicată	69,6%	Respondenți care lucrează direct cu cazuri și declară că se simt pregătiți în mare/foarte mare măsură.
Sprijin profesional insuficient	24,7%	Respondenți care evaluează sprijinul profesional ca fiind deloc sau în mică măsură suficient.
Mecanisme anti-burnout insuficiente	51,5%	Respondenți care consideră mecanismele de prevenire a burnout-ului puțin sau deloc suficiente.
Timp disponibil insuficient	23,9%	Respondenți care consideră că timpul disponibil permite deloc sau în mică măsură oferirea sprijinului necesar.
Proceduri care limitează adaptarea intervenției	24,9%	Respondenți care consideră că procedurile limitează adaptarea intervenției în mare/foarte mare măsură.
Fluctuația personalului afectează continuitatea	39,2%	Respondenți care consideră că fluctuația personalului afectează continuitatea sprijinului în mare/foarte mare măsură.

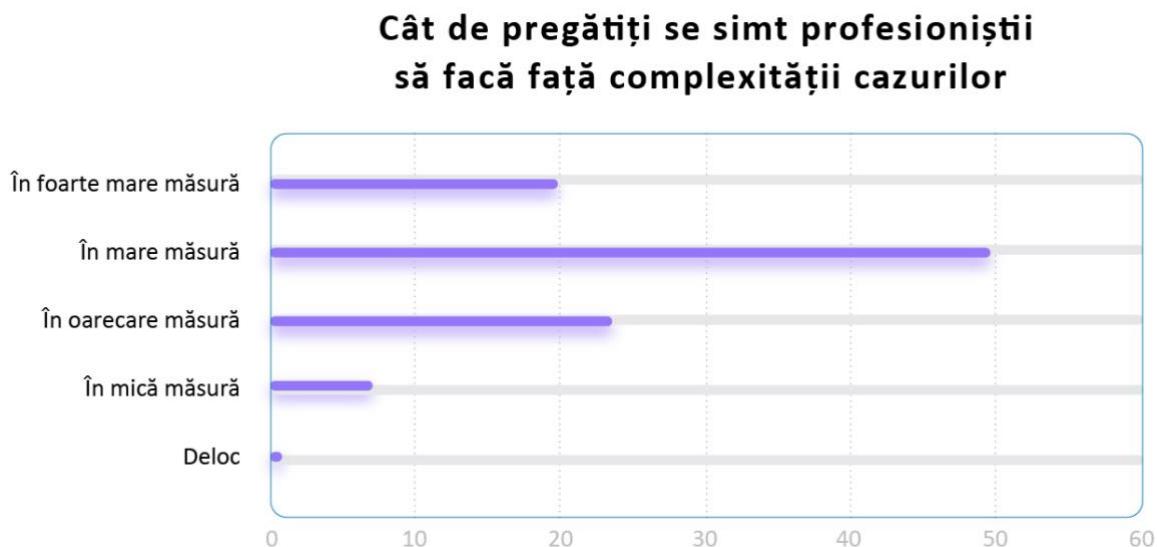
5.1. Sentimentul de pregătire și limitele lui

La nivel declarativ, majoritatea respondenților se consideră pregătiți să facă față complexității cazurilor cu care lucrează. *Această încredere profesională este importantă și arată că sistemul se sprijină pe oameni care au acumulat experiență, proceduri, rutine de lucru și forme de cunoaștere practică.*

Totuși, sentimentul de pregătire trebuie citit împreună cu celelalte date ale raportului. O parte importantă dintre respondenți nu a urmat formări specifice în ultimii ani, iar competența profesională este dobândită adesea prin experiență practică și schimburi informale cu colegii. În plus, pregătirea percepută nu elimină dificultățile produse de lipsa timpului, de presiunea administrativă, de absența supervizării sau de fragmentarea colaborării dintre instituții.

Prin urmare, nu este suficient să întrebăm dacă profesioniștii se simt pregătiți. Trebuie să întrebăm și dacă au condițiile necesare pentru a transforma această pregătire în protecție efectivă. *Un profesionist poate ști ce ar trebui făcut într-un caz, dar să nu aibă timp, sprijin, resurse sau parteneri instituționali disponibili pentru a acționa în mod adecvat.* Aici apare una dintre tensiunile centrale ale intervenției: diferența dintre competența individuală și capacitatea instituțională.

Figura 7. Cât de pregătiți se simt profesioniștii să facă față complexității cazurilor



5.2. Sprijinul profesional: disponibil, dar inegal

Sprijinul profesional este necesar într-un domeniu în care profesioniștii intră în contact cu traumă, risc, suferință, situații familiale complexe, violență repetată, abuz asupra copiilor, exploatare și decizii cu impact major asupra siguranței persoanelor. În astfel de contexte, profesioniștii au nevoie de spații în care să poată discuta cazurile, să primească feedback, să clarifice dileme, să gestioneze impactul emoțional al muncii și să evite izolarea profesională.

Datele arată însă că formele de sprijin sunt distribuite inegal. Supervizarea profesională și întâlnirile de analiză a cazurilor sunt menționate de o parte dintre respondenți, dar nu apar ca practici generalizate. Suportul psihologic pentru personal este disponibil pentru o proporție mai redusă dintre profesioniști. În același timp, o parte relevantă dintre respondenți declară că nu au la dispoziție niciuna dintre formele de sprijin enumerate.

Această situație este problematică pentru că intervenția în violență și trafic presupune decizii dificile, care trec mult dincolo de aplicarea mecanică a procedurilor. Profesioniștii trebuie să evalueze riscul, să asculte relatări traumatice, să distingă între conflict și violență, să lucreze cu persoane ambivalente, să gestioneze refuzul ajutorului, să colaboreze cu alte instituții și să ia decizii uneori în condiții de incertitudine. Fără sprijin profesional, aceste decizii sunt asumate individual, iar responsabilitatea emoțională și profesională poate deveni greu de susținut.

Un profesionist observă: „polițistul nu a făcut nimic, nu a trimis echipaj, nu a consemnat”.

Acest tip de situație indică faptul că existența procedurilor nu garantează automat aplicarea lor consecventă. Deși cadrul legislativ este perceput ca fiind mai bine dezvoltat decât în trecut, experiențele din teren arată că răspunsul instituțional depinde și de resursele locale, de pregătirea personalului, de interpretarea rolului profesional și de capacitatea instituțiilor de a acționa coordonat.

Cu toate acestea, alte categorii de participanți și participante au semnalat dificultăți în relația cu poliția sau în capacitatea poliției de a interveni uniform în toate comunitățile.

Lipsa de personal, în special în mediul rural, încărcarea profesională și diferențele de aplicare a procedurilor pot afecta calitatea răspunsului instituțional.

În unele relatări apar situații în care intervenția poliției este percepută ca insuficientă sau întârziată; o participantă descrie un caz în care „polițistul nu a făcut nimic, nu a trimis echipaj, nu a consemnat”

Supervizarea, mentoratul și întâlnirile de analiză a cazurilor ar trebui înțelese ca parte a calității intervenției. Sunt mai mult decât instrumente de dezvoltare profesională — funcționează ca mecanisme de siguranță. Un caz discutat în echipă poate fi înțeles mai bine. O decizie verificată prin consultare poate reduce riscul de eroare. Un profesionist care are un spațiu de sprijin poate fi mai disponibil pentru ascultare, răbdare și claritate în relația cu persoana afectată.

Tabel 10. *Forme de sprijin disponibile în instituție*

Formă de sprijin	Procent (%)
Supervizare profesională	40%
Întâlniri de analiză a cazurilor	37%
Suport psihologic pentru personal	27%
Niciuna dintre acestea	27%
Mentorat	9%

Figura 8. *Forme de sprijin profesional, după tipul de instituție*

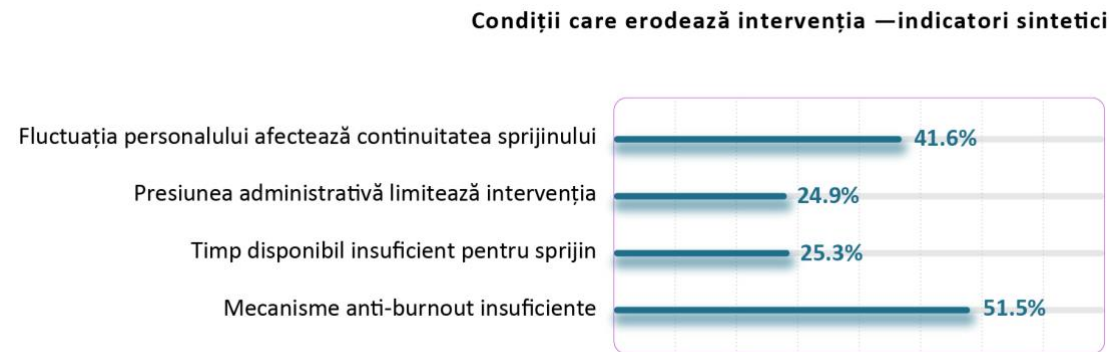
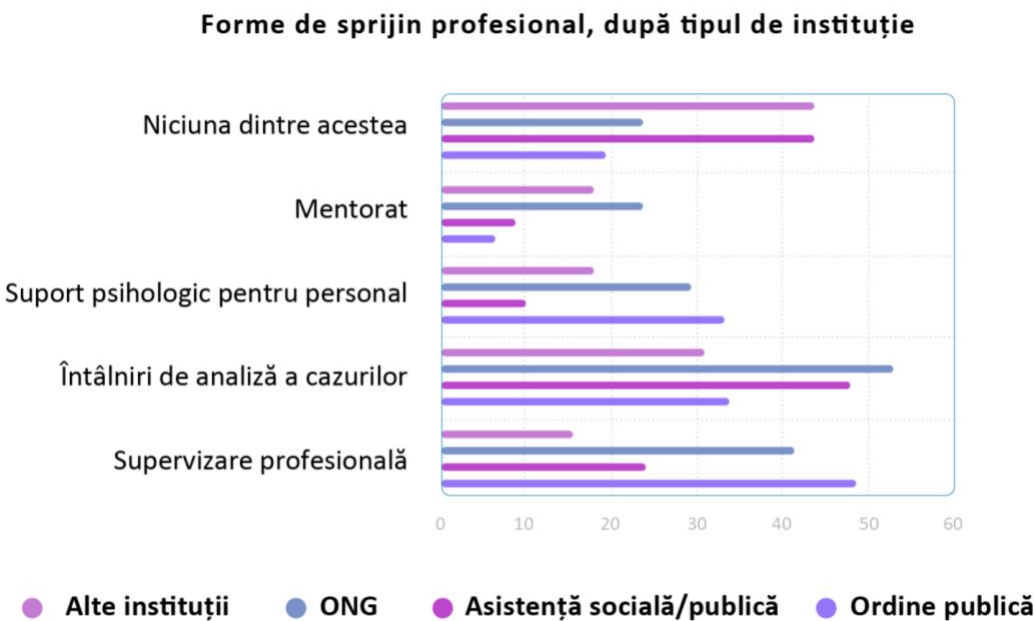


Figura 9. *Condiții care erodează intervenția — indicatori sintetici*

5.3. Burnout-ul și trauma secundară: riscuri profesionale, nu vulnerabilități individuale

O vulnerabilitate importantă semnalată de date privește mecanismele de prevenire a epuizării profesionale. Peste jumătate dintre respondenți consideră că aceste mecanisme sunt puțin sau deloc suficiente. Această constatare trebuie tratată ca semnal sistemic.

Munca în domeniul violenței bazate pe gen și al traficului de persoane presupune expunere repetată la suferință, pericol, abuz, neputință, dependență, agresiune, sărăcie, vulnerabilitate și situații în care rezultatele intervenției nu apar imediat. Profesioniștii pot investi timp, energie și resurse emoționale într-un caz, iar persoana afectată poate reveni în mediul abuziv, poate retrage plângerea sau poate refuza sprijinul. Aceste situații nu sunt excepții, ci fac parte din dinamica domeniului.

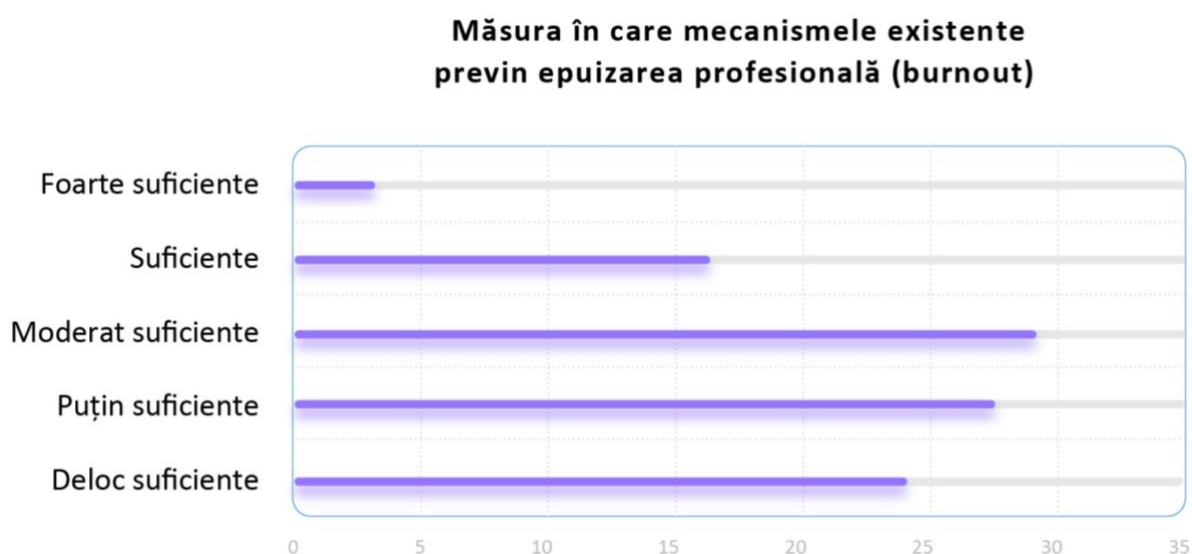
În lipsa unor mecanisme de sprijin, riscul este ca profesioniștii să interpreteze aceste situații ca eșec personal sau să dezvolte forme de distanțare, oboseală, cinism defensiv ori neîncredere. Epuizarea profesională poate afecta starea persoanei care lucrează în sistem, dar și calitatea relației cu victima. Un profesionist epuizat poate avea mai puțină răbdare, mai puțină disponibilitate pentru ascultare și mai puțină capacitate de a gestiona ambivalența sau tăcerea persoanei afectate.

De aceea, burnout-ul nu trebuie tratat ca problemă individuală de reziliență. Nu este suficient să cerem profesioniștilor să fie mai puternici, mai empatici sau mai bine organizați. Este nevoie de mecanisme instituționale: supervizare, sprijin psihologic, întâlniri regulate de analiză a cazurilor, distribuție rezonabilă a volumului de muncă, echipe suficiente, mentorat pentru debutanți și spații în care profesioniștii pot discuta impactul emoțional al muncii fără stigmatizare.

Prevenirea burnout-ului este, astfel, parte a protecției victimelor. Un sistem care își epuizează profesioniștii nu poate oferi sprijin coerent pe termen lung persoanelor afectate.

Figura 10. Măsura în care mecanismele existente previn epuizarea profesională (burnout)

În ce măsură considerați că mecanismele existente (Supervizare profesională, Suport psihologic pentru personal, Întâlniri de analiză a cazurilor, Mentorat) sunt suficiente pentru a preveni epuizarea profesională (burnout)?



5.4. Timpul: resursă invizibilă a intervenției

Timpul este una dintre resursele cele mai puțin vizibile, dar cele mai importante ale intervenției. Lucrul cu victime ale violenței bazate pe gen sau ale traficului de persoane presupune timp pentru ascultare, clarificare, explicarea drepturilor, evaluarea riscului, completarea documentelor, comunicarea cu alte instituții, orientarea către servicii și urmărirea cazului.

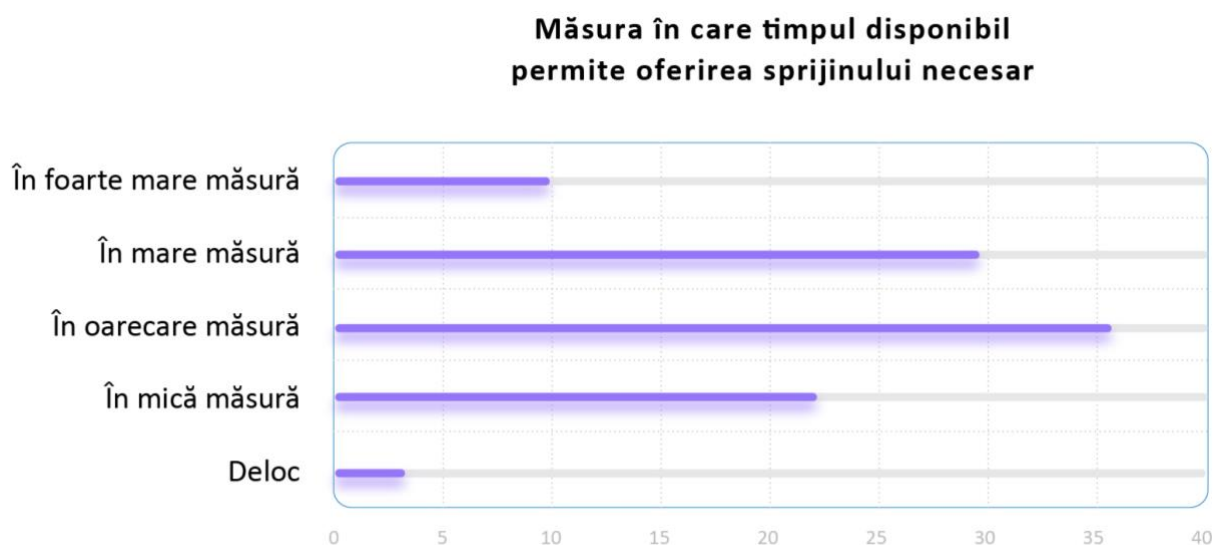
Un profesionist observă: „În total a fost vorba despre [...] 144 de victime ale violenței domestice care au participat la consiliere psihologică”

Datele arată că o parte importantă dintre profesioniști (25%) consideră că timpul disponibil nu le permite să ofere sprijinul necesar. O intervenție sensibilă la traumă nu poate fi realizată în grabă. O persoană aflată în criză poate avea nevoie de timp pentru a înțelege ce i se întâmplă, pentru a povesti, pentru a pune întrebări, pentru a se liniști, pentru a decide dacă acceptă sau nu anumite forme de sprijin. Dacă interacțiunea este grăbită, persoana poate simți că este procesată administrativ, nu ascultată.

Lipsa timpului afectează și calitatea informațiilor. O persoană poate relata fragmentat, poate uita detalii, poate reveni asupra unor aspecte sau poate avea nevoie ca întrebările să fie reformulate. Dacă profesionistul nu are timp, aceste manifestări pot fi interpretate greșit ca lipsă de cooperare sau incoerență. Astfel, presiunea timpului poate afecta nu doar confortul interacțiunii, dar și evaluarea credibilității și a riscului.

Pentru supraviețuitoare, lipsa timpului se poate traduce în sentimentul că nimeni nu are disponibilitatea reală de a le însoți. Primul contact cu instituțiile, audierea, comunicarea despre dosar sau trimiterea către alte servicii sunt momente în care timpul contează. O explicație grăbită poate produce confuzie. O audiere rapidă poate produce blocaj. Lipsa unui follow-up poate produce neîncredere. În acest fel, timpul nu rămâne o simplă resursă organizațională — devine o condiție a construirii încrederii.

Figura 11. Măsura în care timpul disponibil permite oferirea sprijinului necesar



5.5. Birocrația: între documentare necesară și reducerea timpului pentru sprijin

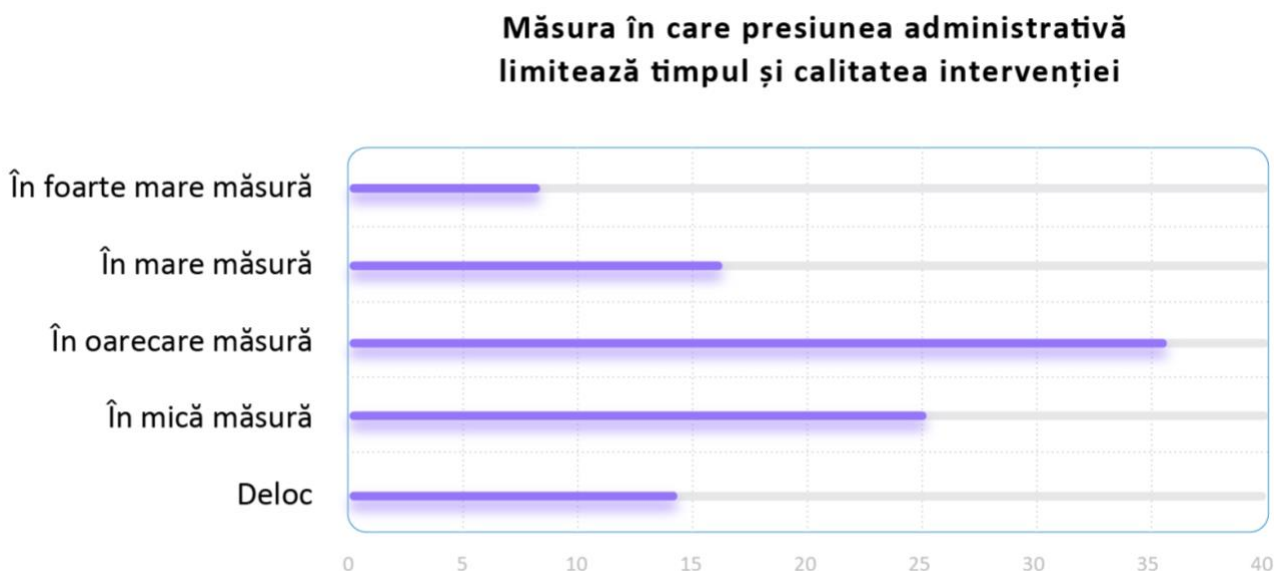
Intervenția în cazurile de violență și trafic presupune documentare, formulare, raportări, proceduri, dovezi și comunicare interinstituțională. O parte din această muncă administrativă este necesară. Fără documentare, cazurile nu pot fi urmărite, măsurile de protecție pot fi greu de justificat, iar instituțiile nu pot răspunde formal responsabilităților lor.

Problema apare atunci când **sarcinile administrative ajung să reducă semnificativ timpul disponibil pentru lucrul direct cu persoanele afectate**. Datele arată că o parte dintre respondenți consideră că procedurile și cerințele administrative le limitează timpul și calitatea intervenției. Interveniile confirmă această tensiune: profesioniștii descriu situații în care documentarea devine atât de consumatoare de timp încât reduce disponibilitatea pentru ascultare, consiliere, coordonare sau follow-up.

Această tensiune nu trebuie formulată simplist ca opoziție între „birocrație” și „ajutor”. Documentarea este parte a protecției, mai ales în cazuri care implică risc, violență repetată, copii, ordine de protecție, trafic sau proceduri judiciare. Dar documentarea trebuie să fie proporțională, clară, utilă și integrată în traseul de sprijin. Dacă fiecare instituție solicită informații similare, dacă persoana afectată trebuie să repete aceleași detalii în mai multe locuri, iar profesioniștii petrec mai mult timp completând documente decât coordonând sprijinul, atunci procedura poate ajunge să erodeze scopul ei inițial.

Un sistem centrat pe protecție ar trebui să reducă sarcinile administrative repetitive, să simplifice formularele acolo unde este posibil, să folosească informațiile deja colectate și să asigure compatibilitatea între procedurile instituțiilor. Scopul nu este eliminarea documentării, ci transformarea ei într-un instrument care sprijină intervenția, nu o încetinește inutil.

Figura 12. Măsura în care presiunea administrativă limitează timpul și calitatea intervenției



5.6. Fluctuația personalului și discontinuitatea sprijinului

Fluctuația personalului este menționată de o parte importantă dintre respondenți ca factor care afectează continuitatea sprijinului oferit victimelor. Această problemă are efecte multiple. La nivel instituțional, fluctuația înseamnă pierdere de experiență, întreruperea relațiilor dintre instituții, nevoia constantă de formare a noilor angajați și instabilitate în echipe. La nivelul persoanei

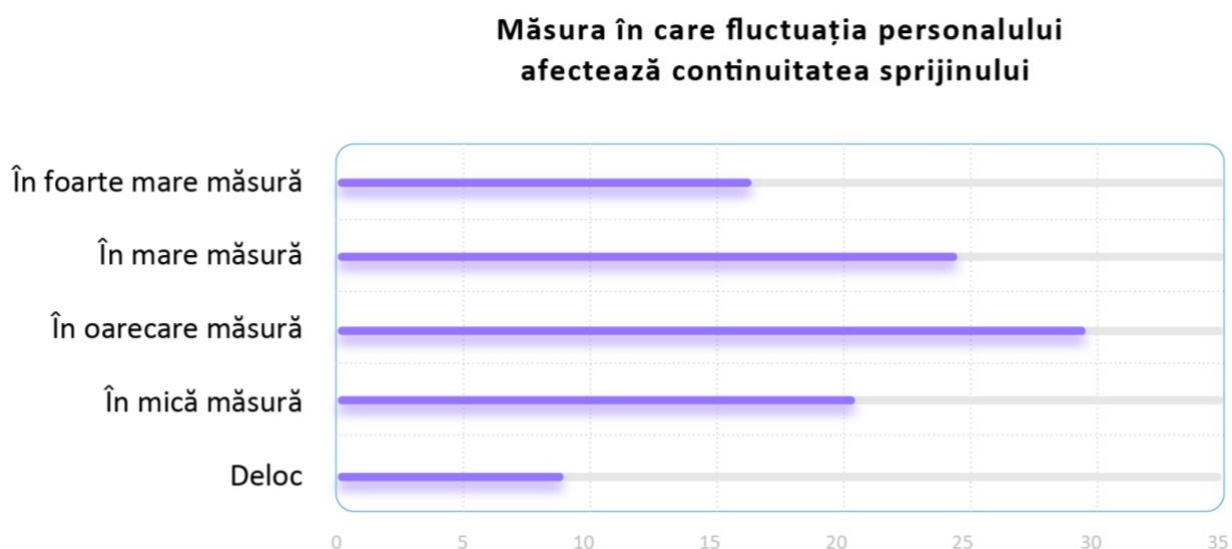
afectate, fluctuația poate însemna schimbarea repetată a profesionistului de contact, reluarea poveștii, pierderea încrederii și senzația că nimeni nu cunoaște întregul parcurs al cazului.

În domenii în care interacțiunea are la bază o relaționare, continuitatea contează la fel de mult. Pentru o persoană care a trecut prin violență sau exploatare, a vorbi despre experiență presupune efort și vulnerabilitate. Dacă profesionistul se schimbă, dacă dosarul este preluat de altcineva sau dacă nu există o persoană recunoscutibilă care să urmărească situația, povara continuității cade asupra victimei. Ea trebuie să explice din nou, să clarifice, să verifice ce știe noul profesionist și să reconstruiască încrederea.

Fluctuația afectează și colaborarea interinstituțională. Multe relații funcționale dintre instituții se construiesc în timp, prin cunoaștere reciprocă, contacte directe și experiențe comune. Când personalul se schimbă frecvent, aceste relații se pierd sau trebuie reconstruite. În lipsa unor mecanisme formale stabile, colaborarea ajunge să depindă de persoane. Când persoanele pleacă, colaborarea se fragilizează.

De aceea, reducerea efectelor fluctuației nu presupune doar retenția personalului, deși aceasta este importantă. Presupune și proceduri clare de predare a cazurilor, baze actualizate de servicii, puncte instituționale de contact, protocoale funcționale, formare de inducție pentru noii angajați și mecanisme de management de caz care să nu depindă exclusiv de memoria individuală a unui profesionist.

Figura 13. Măsura în care fluctuația personalului afectează continuitatea sprijinului



5.7. Când condițiile de lucru devin condiții ale protecției

Datele analizate arată că **sprijinul pentru profesioniști și condițiile lor de lucru trebuie înțelese ca parte a protecției victimelor**. Într-un sistem fragmentat și sub presiune, calitatea intervenției ajunge să depindă excesiv de disponibilitatea, rezistența și implicarea individuală a profesioniștilor. Aceasta poate produce rezultate bune în unele cazuri, dar nu garantează protecție predictibilă.

Pentru victime, condițiile de lucru ale profesioniștilor se traduc în experiențe. Lipsa timpului se poate transforma într-o interacțiune grăbită. Lipsa supervizării se poate transforma în decizii luate izolat. Birocrația excesivă se poate transforma în întârzieri și repetarea relatării. Fluctuația personalului se poate transforma în discontinuitate. Burnout-ul se poate transforma în distanță

emoțională, iritare sau lipsă de răbdare. Lipsa serviciilor către care profesionistul poate trimite persoana afectată se poate transforma în promisiuni fără acoperire.

Considerăm că legătura dintre condițiile profesioniștilor și experiența victimelor este una dintre ideile centrale ale raportului. Intervenția centrată pe victimă nu poate fi construită într-un sistem care nu susține profesioniștii. În același timp, sprijinul pentru profesioniști nu trebuie folosit pentru a deplasa atenția de la drepturile victimelor. Cele două sunt conectate: instituțiile trebuie să protejeze victimele și, pentru a face acest lucru, trebuie să creeze condiții în care profesioniștii pot lucra competent, etic și sustenabil.

5.8. Ce poate fi consolidat

Pe baza datelor, pot fi identificate câteva *direcții prioritare pentru consolidarea condițiilor de intervenție*.

- În primul rând, *supervizarea profesională* ar trebui să devină o practică regulată, nu o resursă ocazională. Ea poate ajuta profesioniștii să discute cazuri complexe, să clarifice dileme, să gestioneze impactul emoțional și să evite deciziile izolate.
- În al doilea rând, *întâlnirile de analiză a cazurilor* ar trebui organizate periodic, inclusiv interinstituțional acolo unde cazurile implică mai mulți actori. Aceste întâlniri pot funcționa simultan ca formare, coordonare și sprijin profesional.
- În al treilea rând, *instituțiile ar trebui să dezvolte mecanisme de prevenire a burnout-ului și traumei secundare*. Acestea pot include sprijin psihologic pentru personal, grupuri de reflecție profesională, mentorat, rotația responsabilităților în cazurile foarte încărcate emoțional și proceduri de debriefing după situații dificile.
- În al patrulea rând, *trebuie redusă povara administrativă inutilă*. Acest lucru nu înseamnă eliminarea documentării, ci simplificarea procedurilor repetitive, clarificarea responsabilităților și folosirea mai eficientă a informațiilor deja colectate.
- În al cincilea rând, *trebuie consolidată continuitatea sprijinului pentru victime prin management de caz*, puncte unice de contact, proceduri de predare între profesioniști și comunicare clară pe parcursul dosarului.
- În al șaselea rând, *instituțiile trebuie să investească în retenția și stabilitatea personalului*. Fără echipe stabile, formarea continuă, colaborarea interinstituțională și relația de încredere cu victimele rămân fragile.

5.9. Cum afectează condițiile de lucru experiența victimei

Tabel 11. *Efectul condițiilor instituționale asupra victimei/supraviețuitoarei*

Condiție instituțională	Efect posibil asupra victimei/supraviețuitoarei
Timp insuficient	interacțiune grăbită, explicații incomplete, dificultate de a povesti, sentimentul că nu este ascultată.
Birocrație ridicată	repetarea relatării, întârzieri, confuzie, accent pe documente în loc de sprijin.
Lipsa supervizării	decizii luate izolat, gestionarea inconsistentă a cazurilor, risc de interpretări diferite între profesioniști.
Fluctuație de personal	pierderea continuității, reluarea poveștii, scăderea încrederii, lipsa unui punct recunoscut de contact.
Epuizare profesională(burnout)	disponibilitate redusă pentru ascultare, interacțiuni mai reci sau mai grăbite, risc de distanțare emoțională.
Lipsa serviciilor specializate	sprijin incomplet, trimitere formală fără acces real, revenire în situații de risc.

Concluzia capitolului

Condițiile de lucru ale profesioniștilor nu sunt o temă secundară a raportului. Ele sunt una dintre condițiile centrale ale protecției efective. Formarea profesională, oricât de importantă, nu poate produce schimbare durabilă dacă profesioniștii lucrează fără timp, fără sprijin, fără supervizare, fără echipe stabile și fără mecanisme de coordonare.

Datele arată că sistemul se sprijină pe competența, experiența și dedicarea profesioniștilor, dar această dedicare este expusă constant la erodare. Un sistem bun nu ar trebui să funcționeze doar prin efort individual. El ar trebui să ofere condiții previzibile, resurse suficiente și sprijin instituțional pentru ca intervenția să fie coerentă, sigură și centrată pe persoana afectată.

Prin urmare, îmbunătățirea intervenției presupune două direcții simultane: **formarea profesioniștilor și consolidarea condițiilor în care aceștia lucrează**. Fără prima, sistemul riscă să reproducă practici insuficient sensibile la traumă, risc și stereotipuri. Fără a doua, formarea rămâne greu de aplicat în practică. Protecția victimelor cere ambele dimensiuni.

6. Încrederea și traseul prin sistem: ce înseamnă ajutorul bun

Rezumatul capitolului

Relatările supraviețuitoarelor și ale profesioniștilor arată că protecția nu este produsă doar prin existența formală a instituțiilor, serviciilor sau procedurilor. Pentru persoana afectată, accesul real la sprijin se construiește prin întâlniri: primul apel la 112, primul contact cu poliția sau cu un serviciu social, audierea, deplasarea la servicii medicale sau medico-legale, comunicarea cu avocatul, interacțiunea cu instanța, întâlnirea cu psihologul, cu asistentul social, cu organizațiile neguvernamentale sau cu grupurile de suport. Fiecare dintre aceste momente poate construi siguranță și încredere sau, dimpotrivă, poate produce descurajare, confuzie și retraumatizare.

Încrederea victimelor în instituții nu este, așadar, un element secundar al intervenției, ci una dintre condițiile prin care protecția devine posibilă. O persoană poate avea drepturi recunoscute legal, servicii disponibile formal și mai multe instituții implicate în caz, dar dacă nu se simte crezută, ascultată, protejată și informată, accesul efectiv la sprijin rămâne fragil.

Datele cercetării arată că *neîncrederea victimelor în instituții este o experiență recurentă în practica profesională*. Această neîncredere nu trebuie interpretată ca lipsă de cooperare, refuz irațional al ajutorului sau trăsătură individuală a victimei. Ea trebuie înțeleasă în contextul experiențelor de violență, control, manipulare, amenințare, rușine, teamă, dependență, stigmatizare, interacțiuni instituționale anterioare și, uneori, al unor răspunsuri instituționale trăite ca insuficiente, grăbite sau invalidante.

Din perspectiva supraviețuitoarelor, ajutorul bun nu este definit doar de existența unui serviciu. Un serviciu poate exista și totuși poate fi trăit ca inaccesibil, rece, confuz sau retraumatizant. În schimb, o interacțiune devine sprijin atunci când persoana se simte ascultată, crezută, orientată, protejată și însoțită. Ajutorul bun este simultan relațional și material: presupune atitudine, limbaj, empatie și respect, dar și măsuri concrete — protecție, informații, terapie, avocat, adăpost, locuire, sprijin financiar, acompaniere și continuitate.

6.1. Neîncrederea victimelor în instituții: o experiență recurentă

Chestionarul arată că profesioniștii întâlnesc frecvent situații în care victimele nu au încredere în instituțiile care ar trebui să le sprijine. Aproape jumătate dintre respondenți declară că întâlnesc frecvent sau foarte frecvent astfel de situații, iar dacă includem răspunsul „uneori”, proporția devine majoritară. Această constatare este importantă pentru că arată că neîncrederea nu este marginală, ci face parte din realitatea curentă a intervenției.

Tabel 12. Frecvența situațiilor de neîncredere a victimelor în instituții, raportate de profesioniști, ca răspuns la întrebarea: Cât de des întâlniți situații în care victimele nu au încredere în instituțiile care ar trebui să le sprijine?

Răspuns	% din N valid
Niciodată	1,8%
Rar	13,2%
Uneori	37,7%
Frecvent	33,0%
Foarte frecvent	12,1%
Nu pot aprecia	2,1%

Această neîncredere poate avea mai multe surse. Unele țin de experiența directă a persoanei afectate: relații abuzive în care i s-a spus repetat că nu va fi crezută, teamă de agresor, dependență economică, rușine, presiune familială sau comunitară. Alte surse țin de experiențele anterioare cu instituțiile: sesizări la care nu s-a răspuns, interacțiuni în care persoana s-a simțit judecată, lipsa de informații despre dosar, măsuri de protecție percepute ca insuficiente sau nevoia de a repeta povestea în mai multe locuri.

„ce m-ar face să mă simt în siguranță este să știu că sunt crezută”

Este o formulare ce leagă încrederea de siguranță. Pentru persoana afectată, a fi crezută nu este un privilegiu simbolic, ci o condiție practică a continuării traseului. De aceea, întrebarea relevantă pentru politici publice nu este doar *„de ce nu au victimele încredere?”*, ci *„ce trebuie să facă instituțiile pentru a deveni demne de încredere?”*. Dacă neîncrederea este tratată ca problemă a victimei, soluțiile vor merge spre convingerea persoanei să coopereze. Dacă neîncrederea este tratată ca efect al experienței de violență și al relației cu sistemul, soluțiile vor viza modul în care instituțiile primesc, ascultă, informează, protejează și însoțesc persoana afectată.

De aceea, **neîncrederea trebuie citită ca produs al unui traseu, nu ca trăsătură a persoanei afectate.**

O victimă poate intra în sistem după ani de control, amenințări, dependență economică, rușine și mesaje repetate că nu va fi crezută. Dacă prima reacție instituțională reia, chiar involuntar, această logică a îndoielii sau a culpabilizării, persoana poate interpreta întreaga intervenție ca pe o nouă expunere. Încrederea nu este, astfel, o premisă pe care victima trebuie să o aducă din afară, ci un efect care se produce sau se pierde în contactul cu instituțiile.

Considerăm că această schimbare de perspectivă are consecințe directe pentru politici publice. Întrebarea nu e doar cum pot fi convinse victimele să colaboreze, ci cum pot deveni instituțiile demne de încredere. O instituție devine demnă de încredere atunci când explică, protejează, ascultă fără judecată, comunică pe parcurs și nu lasă persoana afectată să gestioneze singură

consecințele violenței sau ale exploatării. Altfel spus, încrederea este o responsabilitate instituțională, nu doar o dispoziție individuală a victimei.

6.2. Primul contact: momentul în care sistemul poate deschide sau închide traseul

Primul contact cu instituțiile apare în relatările supraviețuitoarelor ca un moment decisiv. Pentru persoana afectată, a cere ajutor înseamnă adesea să depășească frica, rușinea, presiunea agresorului, amenințările, dependența economică sau emoțională și teama că nu va fi crezută. De aceea, prima reacție a unui profesionist poate influența întregul traseu ulterior.

În unele relatări, supraviețuitoarele descriu primul contact ca pe o experiență în care nu au simțit că intră într-un spațiu de protecție, ci într-un spațiu în care trebuiau să explice, să justifice sau să demonstreze de ce au ajuns acolo. O supraviețuitoare a traficului relatează că, deși adusesese dovezi scrise, mesaje și convorbiri, a fost întâmpinată cu întrebarea:

„și atâția ani n-ai putut să pleci?”

Pentru participantă, întrebarea nu a fost o simplă solicitare de clarificare, ci o reluare instituțională a blamării pe care se temea deja că o va întâlni: *„că așa este societatea [...] o să se râdă de tine și practic mai vine și domnul să-mi spună: păi și n-ai putut să pleci?”*.

O altă participantă descrie primul contact ca pe o experiență în care s-a simțit „judecată” și „criticată”: „ce-ai căutat acolo?”. Ea explică faptul că discuțiile de la început au făcut-o să piardă dorința de a continua: „m-au lăsat fără dorință de a vrea să continui să vorbesc, să spun ceva despre asta”. Această lucră nu înseamnă că profesioniștii nu trebuie să pună întrebări. Intervenția presupune clarificarea faptelor, evaluarea riscului și documentarea cazului. Problema este modul în care sunt puse întrebările și momentul în care apar. În primul contact, persoana afectată are nevoie, înainte de toate, să simtă că este în siguranță, că experiența ei este luată în serios și că nu este judecată.

Există și relatări pozitive, care arată că diferența nu ține doar de instituție, ci și de persoana întâlnită. O supraviețuitoare descrie prima interacțiune cu polițistii ca fiind „OK”:

„au vorbit foarte frumos [...] m-au ajutat, m-au susținut, m-au întrebat dacă vreau ceva, dacă am nevoie de ceva”

Exemple ne arată că primul contact trebuie tratat ca o competență profesională specifică, nu ca o simplă preluare administrativă a unei sesizări. El combină comunicare în criză, ascultare non-judicativă, evaluarea siguranței, informarea privind pașii următori și capacitatea de a lucra cu relatări fragmentate, tăceri, rușine sau reticență la autoidentificare ca victimă.

Caseta 5. Standard minimal pentru primul contact cu o victimă / supraviețuitoare

Primul contact cu o persoană afectată de violență bazată pe gen sau trafic de persoane trebuie tratat ca moment critic al intervenției. Un prim contact adecvat ar trebui să includă: spațiu sigur și privat; ton calm, respectuos și non-judicativ; validarea faptului că persoana a cerut ajutor; întrebări clare, relevante și formulate fără culpabilizare; ascultare fără presiunea unei relatări perfecte; verificarea siguranței imediate; explicarea pașilor următori; respectarea autonomiei și a consimțământului informat; evitarea repetării inutile a relatării; referirea rapidă către sprijin specializat; atenție specifică în cazurile de trafic, unde persoana poate să nu se autoidentifice ca victimă; și principiul „ușii deschise”, astfel încât persoana să poată reveni pentru sprijin fără rușine sau reproș.

Caseta sintetizează principii ale intervenției centrate pe victimă, sensibile la traumă și orientate spre siguranță. În versiunea finală a raportului, ea poate fi însoțită de trimeri explicite la ghidurile internaționale relevante.

6.3. A fi crezută și verificarea fără invalidare

Una dintre cele mai puternice teme din relatările supraviețuitoarelor este **nevoia de a fi crezute**. A fi crezută nu înseamnă ca instituțiile să renunțe la verificarea faptelor sau la documentarea cazului. Înseamnă ca punctul de plecare al interacțiunii să nu fie suspiciunea, ironia, blamarea sau ideea că persoana trebuie să demonstreze că merită protecție. Pentru supraviețuitoare, credibilitatea este transmisă prin detalii:

- privirea profesionistului,
- tonul vocii,
- felul în care sunt formulate întrebările,
- dacă este întreruptă sau lăsată să povestească,
- dacă i se explică de ce sunt necesare anumite întrebări
- dacă se simte tratată ca persoană aflată în risc sau ca persoană suspectă.

O supraviețuitoare spune că, la începutul traseului, ar fi avut nevoie doar:

„să fiu crezută și să creadă ceea ce ți se întâmplă”

Pentru ea, a fi crezută ar fi putut schimba întregul parcurs: lucrurile *„începeau să meargă pe un făgaș mult mai bun”*. În schimb, neîncrederea și blamarea produc rușine și întăresc exact mesajele interiorizate în timpul abuzului: *„să te faci să te simți tu de vină, să te simți rușinată, pentru că astea sunt chestii care îți sunt alimentate zi de zi”*.

Invalidarea poate fi transmisă și nonverbal. O supraviețuitoare descrie că s-a simțit tratată *„ca femeia aia ușoară [...] care vrea să facă rău unui bărbat”*, o atitudine care, spune ea, *„se citea pe fața lor”*. Pentru o altă participantă, nu cuvintele au rănit-o cel mai mult, ci privirile: *„doar privirea [...] a lăsat de dorit”*, iar întâlnirea a făcut-o să se simtă *„foarte prost, foarte jos”* chiar înainte de a apuca să povestească.

Chestionarul arată, în același timp, existența unei zone de tensiune profesională. Majoritatea respondenților susțin prioritizarea protecției atunci când informațiile sunt incomplete sau contradictorii, dar o parte semnificativă dintre respondenți sunt de acord cu itemi care introduc îndoială față de gravitatea, intenția sau credibilitatea raportării.

Tabel 13. Indicatori privind prioritizarea protecției și verificarea informațiilor

Indicator	% acord / acord total
Prioritizarea protecției când informațiile sunt incomplete sau contradictorii	72,7%
Raportările pot fi privite cu suspiciune în contexte de separare/custodie	42,8%
Gravitatea violenței sau abuzului raportat este uneori percepută ca exagerată	34,7%
Unele cazuri sunt tratate cu neîncredere chiar când persoana solicită protecție	26,5%

Nu credem că aceste date nu trebuie transformate într-un indicator general al neîncrederii profesioniștilor față de victime. Intervenția are loc adesea în contexte ambigue, cu informații incomplete, relatări fragmentate, presiuni familiale sau copii implicați.

Profesioniștii au obligația de a evalua situațiile, de a documenta faptele și de a proteja toate persoanele aflate în risc. Problema nu este verificarea în sine, ci felul în care este făcută.

O formulare instituțională centrată pe protecție ar putea porni de la ideea: „*Vă ascultăm, luăm în serios ceea ce ne spuneți și vom clarifica împreună informațiile necesare pentru a vă putea proteja/sprijini.*” Această poziție permite simultan credibilitate inițială și documentare responsabilă. Ea evită atât naivitatea procedurală, cât și suspiciunea care poate retraumatiza.

Tabel 14. Întrebări care pot culpabiliza și reformulări posibile

Întrebare care poate culpabiliza	Reformulare posibilă
„De ce nu ați plecat mai devreme?”	„Ce v-a împiedicat până acum să plecați sau să cereți ajutor?”
„L-ați provocat în vreun fel?”	„Ce s-a întâmplat înainte de episodul de violență? Ce anume vă face să vă simțiți în pericol acum?”
„De ce v-ați întors la el?”	„Ce v-a făcut să reveniți și de ce sprijin ați avea nevoie pentru a fi în siguranță?”
„De ce nu ați spus adevărul de la început?”	„Este în regulă dacă unele detalii apar treptat. Vă puteți lua timp să clarificați ce s-a întâmplat.”
„Sigur nu este doar un conflict de familie?”	„Vreau să înțeleg dacă există frică, control, amenințări sau riscuri pentru dumneavoastră ori pentru copii.”
„De ce nu ați cerut ajutor până acum?”	„Multe persoane cer ajutor abia când simt că pot face acest pas. Ce v-a făcut să cereți ajutor acum?”

6.4. Protecția imediată: când siguranța trebuie să fie simțită, nu doar consemnată

Pentru persoana afectată, a cere ajutor nu produce automat siguranță. Unele supraviețuitoare descriu situații în care, după contactul cu instituțiile, au continuat să se simtă expuse: agresorul era încă aproape, nu știau ce măsuri vor fi luate, nu primeau informații clare sau li se transmitea să fie atente și să sune din nou dacă apare o problemă. O participantă relatează că, după ce a prezentat dovezi și mesaje de amenințare, i s-a spus „să blochez și să nu mai răspund”, dar apoi:

„de atunci nu am mai știut absolut nimic. Nu m-a anunțat nimeni absolut nimic”

Aceeași participantă descrie nesiguranța în termeni concreți: „*nu știu unde se află în momentul de față*”, „*nimeni nu mă poate pune într-o siguranță*”. Într-o astfel de situație, protecția devine auto-vigilență permanentă: persoana trebuie să își țină telefonul aproape, să fie atentă pe stradă, să intre într-un magazin dacă i se pare ceva ciudat și să sune din nou la poliție.

Această situație poate produce sentimentul că responsabilitatea pentru siguranță este transferată înapoi asupra victimei. Instituția ia act de problemă, dar persoana afectată rămâne cea care trebuie să fie vigilentă, să evite agresorul, să își organizeze singură protecția și să gestioneze frica de zi cu zi.

În cazurile de violență domestică și violență post-separare, riscul nu dispare odată cu plecarea din relație sau cu depunerea unei sesizări. Hărțuirea, urmărirea, amenințările, controlul prin copii, intimidarea digitală și presiunea economică pot continua. Într-o relatare, după ce o supraviețuitoare a cerut ordin de protecție în urma unei tentative a agresorului de a lua copilul cu forța — copil

rămas „șocat, terorizat” —, ordinul a fost refuzat, iar ea a ajuns să iasă pe stradă „cu spray-ul cu piper în buzunar”.

În cazurile de trafic, siguranța imediată poate presupune și protecția față de exploatator sau rețea, stabilizarea locuirii, acces la documente, sprijin psihologic, sprijin juridic și uneori protecția familiei. O persoană care nu are unde locui, nu are resurse materiale sau se teme pentru apropiați nu va putea coopera procedural în ritmul așteptat de instituții. Protecția trebuie să înceapă cu aceste condiții de bază.

6.5. Audierea și repetarea poveștii: când procedura poate deveni retraumatizantă

Audierea este una dintre cele mai sensibile etape ale traseului prin sistem. Pentru instituții, ea este necesară documentării cazului. Pentru persoana afectată, poate însemna reîntoarcerea la experiențe traumatice și expunerea unor detalii intime, dureroase sau rușinoase în fața unor persoane necunoscute.

Relatările supraviețuitoarelor arată că repetarea poveștii poate fi profund epuizantă. O supraviețuitoare a traficului explică:

„nu vreau să mai aud de la capăt iarăși, să povestesc [...] aceeași poveste din nou”

Ea anticipează că ar putea fi obligată să reia relatarea „*nu o dată, de mai multe ori*” și adaugă: „*eu nu pot să trec prin chestia asta de atâtea ori*”. Persoana poate fi nevoită să povestească aceleași lucruri în fața mai multor instituții sau profesioniști, uneori în condiții percepute ca nesigure sau lipsite de intimitate. Această repetare nu e doar o inconveniență administrativă: poate reactiva trauma și poate produce o destabilizare profundă — după audieri, aceeași participantă spune că a fost „desfigurată o lună de zile” și că „*nu mai vreau să mă explic*”.

Riscul de retraumatizare crește atunci când audierea are loc într-un spațiu impropriu, când sunt prezente prea multe persoane, când întrebările vin rapid, când nu se explică scopul lor sau când persoana simte că este extrasă ca sursă de date pentru dosar, nu ascultată ca persoană aflată în risc. O supraviețuitoare descrie cum, într-un spațiu impropriu, „s-au strâns foarte mulți comisari” care cereau rapid „unde, când, adresa, câte apartamente”. Pentru o persoană aflată în traumă, o astfel de acumulare de întrebări poate produce blocaj, rușine și sentimentul că nu este ascultată.

Retraumatizarea nu e produsă doar de atitudinea individuală a unui profesionist. Poate fi produsă și de organizarea fragmentată a sistemului. O participantă trimisă de la poliție la IML și înapoi povestește că i s-a transmis că „sunt nebună, sunt proastă, ce caut” acolo, pentru că instituția nu primise documentul necesar. În acest caz, lipsa de coordonare produce nu doar întârziere, ci și umilire.

O *audiere sensibilă la traumă* trebuie să urmărească două obiective simultane: documentarea cazului și protejarea persoanei. Aceasta presupune reducerea repetării inutile, spațiu adecvat, ritm adaptat, întrebări relevante și formulate fără culpabilizare, posibilitatea pauzelor, explicarea procedurii și, acolo unde este posibil, prezența unei persoane de sprijin.

6.6. Fragmentarea traseului și povara coordonării

Relatările supraviețuitoarelor arată că traseul prin sistem poate deveni confuz și obositor atunci când instituțiile nu comunică suficient între ele. Persoana afectată poate fi trimisă de la o instituție la alta, poate primi informații incomplete sau contradictorii și poate ajunge să nu știe cine are responsabilitatea următorului pas.

Pentru o instituție, trimiterea către alt serviciu poate părea o etapă normală a procedurii. Pentru persoana afectată, poate însemna un nou drum, o nouă explicație, o nouă expunere și o nouă posibilitate de a fi respinsă sau neînțeleasă. Într-un moment de vulnerabilitate, gestionarea acestei complexități devine dificilă.

Fragmentarea este resimțită și de profesioniști. O profesionistă dintr-un adăpost se întreabă de ce trebuie să depindă de protocoale separate cu fiecare instituție - poliție, școală, spital - atunci când legea prevede deja că victimele trebuie să beneficieze de sprijin. Această relatare arată că povara coordonării apasă deopotrivă asupra persoanei afectate și asupra celor care încearcă să o sprijine.

De aceea, persoana afectată nu ar trebui să devină propriul manager de caz. Un sistem centrat pe victimă trebuie să reducă povara coordonării. Aceasta presupune un punct unic de contact recognoscibil, informații clare despre pașii următori, comunicare între instituții și trasee de referire care nu se limitează la a spune persoanei unde să meargă mai departe.

Fragmentarea afectează și încrederea. Dacă persoana primește informații diferite de la instituții diferite, dacă nu știe cine se ocupă de caz sau dacă este trimisă înapoi pentru documente lipsă, poate simți că sistemul nu este pregătit să o susțină. Colaborarea interinstituțională nu se reduce la o problemă de eficiență administrativă - e o condiție a încrederii și protecției.

Din perspectiva supraviețuitoarelor, fragmentarea nu se vede ca arhitectură instituțională, ci ca succesiune de drumuri, întrebări și reveniri. O persoană poate ajunge să explice aceeași situație la poliție, la medicină legală, la serviciile sociale specializate, la avocat, la procuror sau în instanță, fără să înțeleagă întotdeauna cum se leagă aceste etape între ele. Dacă fiecare instituție își îndeplinește strict rolul, dar nu există o coordonare recognoscibilă pentru persoana afectată, intervenția poate rămâne formal corectă și totuși greu de trăit.

Este o povară ce are și o dimensiune emoțională. Fiecare nouă relatare înseamnă o nouă expunere, fiecare document lipsă poate fi trăit ca o respingere, iar fiecare răspuns neclar poate produce impresia că sistemul nu știe sau nu poate să protejeze. De aceea, integrarea intervenției nu trebuie evaluată doar prin existența unor trimiteri între instituții, ci prin efectul lor asupra persoanei afectate: reduce traseul povara, clarifică responsabilitățile, scade numărul repovestirilor și creează un sentiment de continuitate?

6.7. Sprijinul concret: mai mult decât ascultare

Relatările supraviețuitoarelor și ale profesioniștilor arată că sprijinul util este rareori un singur serviciu. De cele mai multe ori, ajutorul bun apare ca o combinație de elemente: consiliere psihologică, sprijin juridic, avocat, adăpost, locuință, hrană, protecție, sprijin financiar, informații despre dosar, acompaniere, grup de suport, acces la muncă, sprijin pentru copii și posibilitatea de a reveni la cineva atunci când situația se schimbă.

„le oferim un adăpost, le oferim toate condițiile, le oferim cazare, le oferim masă, oferim rezolvarea și problemelor de sănătate și de educație”

Această combinație este importantă deoarece violența și traficul afectează simultan mai multe dimensiuni ale vieții. O persoană poate avea nevoie de siguranță imediată, dar și de locuire. Poate avea nevoie de terapie, dar și de avocat. Poate avea nevoie să fie ascultată, dar și să știe cum își poate întreține copiii. Poate avea nevoie de protecție față de agresor, dar și de venituri care să îi permită să nu revină în relația abuzivă sau în contextul de exploatare.

Sprijinul are și o funcție relațională. Atunci când persoana primește ajutor efectiv, încrederea în sistem poate crește. Dacă, dimpotrivă, este ascultată, dar nu i se pot oferi alternative reale, relația cu instituțiile devine fragilă. O persoană care nu are unde merge, nu are resurse și nu primește sprijin material poate simți că ajutorul rămâne la nivel de discuție.

Este o dimensiune importantă pentru a înțelege de ce sprijinul nu poate fi redus la ascultare empatică. Empatia este necesară, dar rămâne insuficientă dacă persoana nu are unde să locuiască, nu are bani, nu are acces la avocat, nu știe ce se întâmplă cu dosarul sau nu poate primi sprijin psihologic. Pentru o persoană aflată în risc, protecția devine credibilă atunci când este dublată de resurse și de un traseu inteligibil. Altfel, contactul cu sistemul poate produce impresia că suferința a fost recunoscută, dar nu și schimbată.

În cazurile de trafic, această legătură dintre sprijin și protecție este și mai evidentă. Stabilizarea psiho-socială, documente, adăpost, hrană, acces la servicii medicale, sprijin juridic și psihologic, poate fi premisa oricărei cooperări ulterioare. O persoană care nu are acte, locuință sau resurse nu poate fi tratată ca și cum ar putea participa liniar la proceduri. În aceste situații, autonomia nu se reduce la o decizie interioară: devine posibilă numai dacă există condiții materiale minimale.

Organizațiile neguvernamentale specializate apar frecvent în relatările supraviețuitoarelor ca spații de sprijin efectiv, continuitate și reconstrucție. Pentru unele participante, ONG-ul specializat a fost locul în care au simțit pentru prima dată că sunt ascultate, crezute și însoțite.

„ONG-ul [...] a fost stâlpul meu [...] m-a sprijinit și mi-a oferit servicii, consiliere, după aceea medicală, tot ce am avut nevoie [...] pentru a mă integra în societate”

O altă participantă descrie efectul sprijinului primit în termeni de identitate: „de acolo mi-am recăpătat identitatea din nou” și „de acolo am început să am încredere”. Aceste relatări nu înseamnă că ONG-urile specializate trebuie să înlocuiască instituțiile publice. Înseamnă că ele trebuie recunoscute ca parte nelipsită a ecosistemului de protecție și integrate stabil în traseele de referire, formare și sprijin.

Rolul ONG-urilor specializate apare, astfel, în două registre. Pe de o parte, ele oferă servicii care pot lipsi sau pot fi greu accesibile în instituțiile publice: acompaniere, terapie, consiliere juridică, grupuri de suport, sprijin material sau orientare între instituții. Pe de altă parte, ele pot funcționa ca spații relaționale în care persoana se simte ascultată fără să fie pusă imediat sub semnul îndoielii. Pentru unele supraviețuitoare, această diferență este decisivă: înainte ca instituțiile să devină accesibile, există nevoie de un spațiu în care experiența să poată fi rostită fără teamă.

Această constatare este importantă pentru un raport de politici publice, deoarece arată că ONG-urile nu pot fi tratate doar ca resurse complementare ocazionale. Ele sunt adesea actori de continuitate într-un sistem fragmentat. Tocmai de aceea, parteneriatul stat-ONG trebuie să fie stabil, finanțat predictibil și integrat în traseele de referire, nu dependent de proiecte temporare sau de relații informale între profesioniști.

Sprijinul psihologic apare, la rândul lui, ca element central al recuperării. O participantă vorbește despre „o terapie foarte intensă” și afirmă că, fără acel sprijin, „nu mai era cine sunt astăzi”; o alta descrie momentul terapeutic în care, „la sfârșitul ședințelor, simțeam că ceva se rupe” — un semn al eliberării treptate de emoțiile acumulate. Sprijinul psihologic nu este, în aceste cazuri, un serviciu adițional, ci o condiție a reconstrucției.

Sprijinul psihologic trebuie citit ca parte a protecției, nu ca intervenție secundară, disponibilă doar după ce celelalte proceduri au fost epuizate. Violența și exploatarea afectează încrederea, memoria, capacitatea de decizie, relația cu propriul corp, sentimentul de siguranță și posibilitatea de a intra din nou în relații. De aceea, psihoterapia sau consilierea nu înseamnă doar gestionarea emoțiilor, ci poate susține însăși capacitatea persoanei de a continua demersurile juridice, de a avea grijă de copii, de a rămâne în afara relației abuzive sau de a reconstrui autonomie.

În relatările supraviețuitoarelor, sprijinul psihologic apare uneori ca locul în care experiența devine inteligibilă și suportabilă. Formulări precum „nu mai eram cine sunt astăzi” sau „mi-am recăpătat identitatea” arată că recuperarea nu poate fi măsurată doar prin ieșirea din situația de exploatare, din locuința comună, depunerea unei plângeri sau finalizarea unei audieri. Recuperarea înseamnă

și refacerea sentimentului de sine, a capacității de a avea încredere și a posibilității de a imagina o viață în afara violenței.

6.8. Sprijinul juridic, comunicarea și accesul efectiv la drepturi

Sprijinul juridic este o componentă centrală a traseului prin sistem. Ordinul de protecție, procedurile penale, plângerea penală, audierea, dosarul, instanța, custodia, drepturile asupra locuinței, compensațiilor, daunelor morale, măsurilor de protecție, sau accesul la avocat și/sau executor judecătoresc pot fi dificil de înțeles și de gestionat fără ajutor specializat. Fără sprijin juridic, există riscul ca drepturile să rămână formale: o persoană poate avea dreptul la protecție, dar să nu știe cum să îl solicite; poate avea nevoie de avocat, dar să nu își permită unul; poate primi informații, dar să nu le poată transforma singură în pași concreți.

Fără traducere juridică și acompaniere, drepturile pot rămâne formale. O persoană poate avea dreptul la protecție, dar să nu știe cum se solicită un ordin de protecție, ce probe sunt necesare, ce înseamnă o plângere, ce urmează după audiere sau cum se poate apăra într-un proces legat de custodie ori locuință. În astfel de situații, accesul la drepturi depinde de capacitatea instituțiilor și a serviciilor specializate de a transforma limbajul procedural în pași înțeleși de persoana afectată.

Sprijinul juridic este important și pentru că reduce sentimentul de singurătate în fața sistemului. Pentru supraviețuitoare, instanța, parchetul, poliția sau medicina legală pot fi spații intimidante. A avea un avocat, un consilier juridic sau un profesionist care explică procedura poate schimba raportul de putere dintre persoană și sistem. Nu este vorba doar despre reprezentare juridică, ci despre posibilitatea de a înțelege ce se întâmplă și de a lua decizii informate.

Comunicarea pe parcursul cazului este la fel de importantă. Încrederea nu se construiește doar la primul contact, ci trebuie menținută. Relatările supraviețuitoarelor arată că lipsa de informații despre dosar, despre pașii următori sau despre responsabilitățile instituțiilor poate întreține frica și confuzia. O participantă povestește că, încercând să afle ce se întâmplă cu dosarul, „ei la telefon nu răspund niciodată”, fiind nevoită să meargă personal la secție pentru a afla dacă există un dosar.

Din perspectiva persoanei afectate, lipsa comunicării nu este un detaliu administrativ. Tăcerea poate fi trăită ca abandon, mai ales atunci când riscul continuă. Dacă persoana a depus o declarație, a prezentat dovezi sau a cerut protecție, dar nu primește ulterior nicio informație, ea poate ajunge să creadă că nimeni nu se ocupă de caz sau că situația ei nu este luată în serios. Astfel, neîncrederea poate fi produsă nu doar de o interacțiune explicit negativă, ci și de absența unui răspuns recunoscutibil.

Comunicarea nu presupune promisiuni nerealiste și nici divulgarea unor informații care nu pot fi transmise. Presupune însă claritate: ce se poate face, ce nu se poate face, cine răspunde de următorul pas, cât ar putea dura, ce trebuie să facă persoana dacă agresorul revine sau dacă apar amenințări noi. Chiar și atunci când soluțiile sunt limitate, claritatea poate reduce anxietatea și poate menține legătura dintre victimă și instituție.

Pentru instituții, lipsa comunicării poate părea uneori o problemă secundară: cazul este în lucru, procedurile durează, informațiile nu pot fi comunicate integral sau profesioniștii sunt supraîncărcați. Pentru persoana afectată, tăcerea instituțională poate fi trăită ca abandon. Dacă nu știe ce se întâmplă, victima poate interpreta lipsa de comunicare ca indiferență, neîncredere sau lipsă de protecție.

Un mecanism de comunicare pe parcursul cazului ar putea include: o persoană de contact, actualizări periodice, materiale accesibile despre drepturi și proceduri, confirmarea pașilor realizați, explicații privind întârzierile și informații despre serviciile disponibile. Claritatea este

preferabilă incertitudinii: chiar și atunci când soluțiile sunt limitate, o persoană informată poate simți mai mult control decât o persoană lăsată fără explicații.

6.9. Continuitatea și posibilitatea de revenire

Una dintre cele mai importante concluzii ale acestui capitol este că ajutorul bun presupune continuitate. Pentru multe supraviețuitoare, sprijinul punctual nu este suficient. O declarație, o audiere, o referire sau o intervenție de urgență pot fi necesare, dar nu acoperă întregul proces de ieșire din violență sau exploatare.

Continuitatea înseamnă ca persoana să știe la cine poate reveni. Înseamnă să primească informații despre stadiul cazului. Înseamnă să nu fie abandonată după prima sesizare. Mai multe supraviețuitoare formulează explicit această nevoie: ar fi utilă „o monitorizare”, *„un om dedicat care să te mai contacteze periodic să te întrebe: da, tu cum mai ești?”*, cineva care să poată întreba, după primul contact, *„ce se mai întâmplă cu viața”* persoanei.

Reținem această idee pentru domeniul violenței bazate pe gen și al traficului de persoane. Ieșirea dintr-o relație abuzivă/situație de exploatare este rareori liniară. Persoana poate pleca și reveni, poate depune plângere și apoi ezita, poate cere ajutor și apoi se poate retrage. Aceste mișcări nu trebuie interpretate simplist ca lipsă de voință. Ele pot reflecta frică, dependență economică, atașament traumatic, presiune familială, lipsa locuirii, grija pentru copii sau amenințările agresorului/traficantului. *Principiul „ușii deschise”* este, aici, decisiv. Dacă o persoană refuză inițial sprijinul, revine în relația abuzivă/ situația de exploatare, își retrage plângerea sau întrerupe demersurile, reacția instituțională nu ar trebui să fie reproșul. Ieșirea din violență/ exploatare este adesea un proces cu opriri, reveniri și încercări succesive. O instituție care primește persoana cu rușinare sau judecată după o revenire poate închide tocmai posibilitatea ca aceasta să ceară din nou ajutor.

A păstra ușa deschisă nu înseamnă a minimaliza riscul sau a renunța la evaluarea profesională. Înseamnă a transmite clar că sprijinul rămâne disponibil, că persoana nu trebuie să demonstreze perfecțiune morală pentru a merita protecție și că deciziile ei trebuie înțelese în contextul traumei, fricii, al dependenței economice, al controlului, al copiilor, al presiunii familiale sau al lipsei de alternative. Această abordare protejează și relația cu sistemul, nu numai persoana în momentul crizei.

În cazul traficului de persoane, continuitatea este la fel de importantă. Stabilizarea psiho-socială, recuperarea psihologică, accesul la documente, sprijinul juridic și integrarea socio-profesională cer timp. O intervenție scurtă poate fi insuficientă dacă persoana nu are condițiile materiale și relaționale pentru a rămâne în afara exploatării.

Continuitatea este relevantă și pentru prevenirea revictimizării. Dacă sprijinul se oprește imediat după ieșirea din exploatare sau după o etapă procedurală, persoana poate rămâne în aceleași condiții de vulnerabilitate care au făcut posibilă exploatarea: lipsă de venit, lipsă de locuire, lipsă de documente, izolare, rușine sau teamă. În aceste situații, revenirea în contexte de risc nu trebuie interpretată ca alegere irațională, ci ca efect al absenței unor alternative suficient de stabile.

Continuitatea are efecte și asupra profesioniștilor. Pentru ei, semnele că o persoană și-a stabilit viața sunt o sursă de sens: „cea mai mare satisfacție este atunci când primești feedback-ul lor”, spune un psiholog din asistența socială, iar un specialist din protecția copilului descrie satisfacția de a mai primi „un mesaj în care îți spune că este bine și că lucrurile funcționează cumva”.

6.10. Ce înseamnă ajutor bun și ce înseamnă o instituție demnă de încredere

Din întâlnirea relatărilor supraviețuitoarelor cu perspectiva profesioniștilor se poate contura o definiție practică a ajutorului bun. Ajutorul bun este acela care transformă contactul cu sistemul într-o experiență de protecție, nu într-o nouă luptă pentru credibilitate.

Ajutorul bun presupune ca persoana să fie primită fără judecată, să fie crezută fără ca instituțiile să renunțe la verificarea responsabilă, să fie întrebată într-un mod care clarifică fără să culpabilizeze, să fie protejată concret, să primească explicații despre pașii următori, să nu fie obligată să repete inutil povestea, să aibă acces la sprijin psihologic, juridic, social și material, să existe cineva care poate urmări traseul și la care poate reveni.

Credem că avem o definiție a ajutorului bun, utilă pentru că unește dimensiunile care apar adesea separat în sistem: relația cu profesionistul, măsurile de protecție, sprijinul juridic, serviciile sociale, terapia, comunicarea și continuitatea. Din perspectiva persoanei afectate, acestea nu sunt servicii separate, ci părți ale aceleiași experiențe de siguranță sau nesiguranță. Dacă una dintre dimensiuni lipsește, întregul traseu poate deveni fragil.

O instituție demnă de încredere nu este, deci, doar o instituție care aplică procedura. Este o instituție care reduce povara persoanei afectate: nu o obligă să repete inutil, nu o lasă să caute singură informații, nu îi transferă responsabilitatea protecției și nu tratează revenirea ca eșec moral. Într-un sistem centrat pe victimă, procedura trebuie să devină suport pentru protecție, nu obstacol sau sursă de expunere suplimentară.

Caseta 6. Momente critice ale traseului prin sistem

Primul contact — Risc: persoana se simte judecată, grăbită sau necrezută. Ce ajută: spațiu privat, ton calm, ascultare, explicații clare, evaluarea siguranței.

Audierea — Risc: repetarea poveștii, întrebări culpabilizatoare, spațiu nesigur, retraumatizare. Ce ajută: audiere sensibilă la traumă, reducerea repetițiilor, persoană de companiere, ritm adaptat.

Protecția imediată — Risc: persoana rămâne expusă după sesizare și simte că trebuie să își gestioneze singură siguranța. Ce ajută: măsuri clare, informații despre ce se întâmplă dacă agresorul revine, contact instituțional disponibil.

Traseul între instituții — Risc: drumuri repetate, informații contradictorii, lipsa unui punct de contact. Ce ajută: management de caz interinstituțional, comunicare între instituții, referire asistată, folosirea informațiilor deja colectate.

Sprijinul pe termen lung — Risc: ajutorul se oprește după criză, iar persoana nu are resurse pentru autonomie. Ce ajută: psihoterapie, sprijin juridic, adăpost, locuire, integrare socio-profesională, grupuri de suport.

Caseta 7. Principii pentru o instituție demnă de încredere

O instituție demnă de încredere primește persoana fără judecată; ia în serios relatarea și riscul; explică pașii următori și drepturile; verifică informațiile fără culpabilizare; protejează confidențialitatea; reduce repetarea inutilă a poveștii; comunică pe parcursul cazului; colaborează cu alte instituții fără a transfera povara coordonării asupra victimei; oferă sau facilitează accesul la sprijin; și permite persoanei să revină pentru ajutor fără rușine sau reproș.

Încrederea nu este produsă prin declarații instituționale, ci prin practici repetate. O instituție devine demnă de încredere atunci când persoana afectată simte că nu este judecată, că riscul este luat în serios, că primește informații clare, că nu este lăsată singură și că sprijinul promis poate fi accesat.

Concluzia capitolului

Încrederea și traseul prin sistem sunt două dimensiuni ale aceleiași probleme. Fără încredere, persoana afectată poate ezita să ceară ajutor, poate oferi informații incomplete, poate evita instituțiile, poate renunța la demersuri sau poate reveni în situații de risc fără să mai solicite sprijin. Fără un traseu coerent, încrederea se pierde: persoana trebuie să repete povestea, să caute singură informații, să coordoneze instituții, să gestioneze frica și să suporte costurile emoționale ale fragmentării.

Datele arată că încrederea nu se construiește abstract, ci prin interacțiuni instituționale: primul contact, audierea, comunicarea, protecția, continuitatea și colaborarea dintre instituții. De aceea, formarea profesioniștilor trebuie să includă comunicare non-revictimizantă, traumă, verificare fără invalidare, evaluarea riscului și lucru cu ambivalența. Dar formarea nu este suficientă dacă instituțiile nu oferă timp, spații adecvate, mecanisme de coordonare și servicii reale către care persoana afectată să poată fi orientată.

O intervenție centrată pe victimă nu se limitează la aplicarea corectă a procedurii. Este o intervenție care face ca persoana să nu mai fie singură în fața violenței, a fricii și a sistemului. Ajutorul bun este răspuns instituțional, este relație de încredere, protecție, continuitate și acces concret la resurse.

Această concluzie este importantă și pentru formare. Profesioniștii nu au nevoie doar să cunoască legea sau succesiunea pașilor administrativi. Ei au nevoie să înțeleagă cum este trăit sistemul de persoana care îl parcurge: ce înseamnă să vorbești când îți este frică, să fii întrebată când te simți vinovată, să repeți o relatare traumatică, să nu primești informații sau să nu știi dacă agresorul este încă aproape. Doar astfel formarea poate deveni cu adevărat centrată pe victimă.

În același timp, responsabilitatea nu poate fi pusă doar pe umerii profesionistului individual. Pentru ca primul contact să fie adecvat, audierea să fie sensibilă la traumă, comunicarea să fie constantă și sprijinul să fie integrat, instituțiile trebuie să ofere timp, spații, proceduri clare, puncte de contact, parteneriate cu ONG-uri și servicii reale către care persoana poate fi orientată. Încrederea este relațională, dar este produsă instituțional.

7. Colaborarea interinstituțională: între rețea, fragmentare și intervenție integrată

Rezumatul capitolului

Intervenția în cazurile de violență bazată pe gen și trafic de persoane este, prin natura ei, multidisciplinară. Nicio instituție nu poate acoperi singură dimensiunea juridică, socială, psihologică, medicală, economică și de protecție a unui caz. Persoana afectată poate avea nevoie, simultan, de protecție imediată, ordin de protecție, evaluarea riscului, consiliere psihologică, sprijin juridic, adăpost, servicii medicale, documente, sprijin pentru copii, acces la venituri, acompaniere și informații clare despre traseul dosarului.

Datele cantitative arată că profesioniștii recunosc importanța colaborării, dar o evaluează inegal. Aproximativ 43% dintre respondenți descriu colaborarea interinstituțională ca bună sau foarte bună, 35% ca moderată, iar 23% ca slabă sau foarte slabă. Obstacolele cel mai frecvent menționate sunt lipsa resurselor, comunicarea insuficientă, lipsa formării comune, procedurile neclare și fluctuația personalului. Aceste date nu indică absența totală a colaborării, ci o colaborare parțial funcțională, fragilă și dependentă de context.

Interviurile adaugă o dimensiune importantă acestei imagini. Ele arată că fragmentarea nu înseamnă neapărat lipsa oricărei colaborări. Dimpotrivă, există sesizări, trimiteri, contacte

telefonice, schimburi de informații și relații profesionale funcționale. Problema este că aceste forme de colaborare rămân adesea punctuale, dependente de persoane, de istoricul local al relațiilor instituționale și de resursele disponibile. Instituțiile pot acționa fiecare în limitele propriului mandat, fără ca această succesiune de intervenții să producă automat un traseu coerent pentru persoana afectată.

Pentru profesioniști, fragmentarea se traduce prin efort suplimentar de coordonare. Pentru supraviețuitoare, ea se traduce prin drumuri repetate, lipsă de informații, reluarea poveștii, confuzie privind responsabilitățile și sentimentul că trebuie să gestioneze singure relația cu sistemul. De aceea, colaborarea interinstituțională nu trebuie evaluată doar prin existența unor contacte între instituții, ci prin măsura în care reduce povara asupra persoanei afectate și face protecția mai accesibilă, coerentă și sigură.

7.1. Colaborarea este necesară, dar evaluată inegal

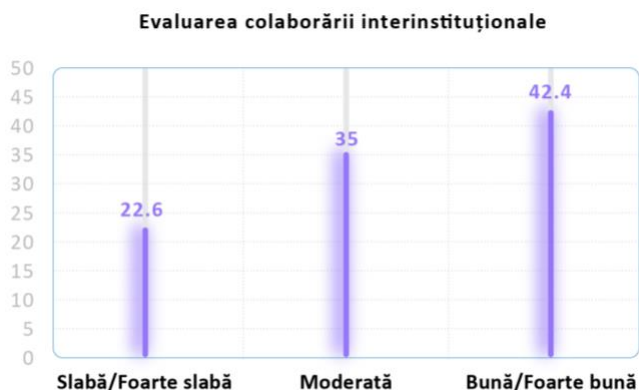
La nivelul chestionarului, mai puțin de jumătate dintre respondenți evaluează colaborarea interinstituțională ca bună sau foarte bună. Această distribuție arată că există colaborare, dar și că ea nu este percepută ca fiind clar funcțională de majoritatea respondenților. O parte importantă a răspunsurilor se concentrează în zona moderată, ceea ce sugerează o colaborare prezentă, dar instabilă: suficientă pentru anumite situații, insuficientă pentru cazurile complexe, urgente sau care presupun mai multe tipuri de sprijin.

Această constatare este importantă pentru un raport public deoarece evită o imagine simplistă, în care instituțiile nu ar colabora deloc. Datele indică mai degrabă o colaborare inegală. În unele contexte, profesioniștii au relații bune cu alte instituții, știu cui să se adreseze și reușesc să mobilizeze rapid sprijin. În alte contexte, colaborarea poate fi încetinită de lipsa personalului, lipsa informațiilor actualizate, neclaritatea procedurilor, diferențele de interpretare a rolurilor sau comunicarea insuficientă.

Percepția colaborării diferă și în funcție de poziția instituțională. Respondenții din asistența socială o evaluează mai favorabil: aproximativ 58% o consideră bună sau foarte bună. În Poliție, aproximativ 40% dintre respondenți o evaluează ca bună sau foarte bună. ONG-urile o evaluează mai critic: aproximativ 24% o consideră bună sau foarte bună, iar aproximativ 43% slabă sau foarte slabă. Aceste diferențe trebuie citite cu prudență, mai ales în cazul ONG-urilor, unde subeșantionul este mic. Totuși, ele indică o posibilă diferență de perspectivă între actorii aflați în poziții diferite în sistem.

Evaluarea mai critică din partea ONG-urilor poate reflecta contactul cu situații în care traseul instituțional a fost fragmentat, întârziat sau insuficient. Organizațiile specializate ajung adesea să ofere sprijin acolo unde persoana afectată a trecut deja prin instituții publice, a întâmpinat dificultăți sau are nevoie de acompaniere pentru a continua demersurile. Prin urmare, chiar dacă datele nu permit generalizări ferme la nivelul întregului sector ONG, ele semnalează o tensiune importantă: actorii care sunt mai aproape de traseul trăit de victime pot vedea mai acut limitele colaborării.

Figura 14. Evaluarea colaborării interinstituționale



7.2. Rețeaua de actori: complementaritate necesară, dar nu automat integrată

Interviurile descriu colaborarea interinstituțională ca pe o rețea amplă de actori cu atribuții diferite: poliție, servicii de protecție a copilului, servicii publice de asistență socială, autorități locale, ONG specializate, unități medicale, medicină legală, instanțe, parchet, școli, biserici și instituții responsabile de ocuparea forței de muncă. Această rețea este necesară tocmai pentru că situațiile întâlnite în practică sunt complexe și combină nevoi care nu pot fi separate în viața persoanei afectate: siguranță, locuire, sănătate, documentare juridică, protecția copiilor, recuperare psihologică, venituri și reintegrare socio-profesională.

Poliția apare în interviuri ca actor central al intervenției, în special în cazurile de violență domestică. Rolul ei este asociat cu intervenția de urgență, sesizarea și documentarea faptelor, evaluarea riscului și emiterea ordinelor de protecție provizorii. Un ofițer observă că modificările legislative și creșterea vizibilității fenomenului au făcut ca „victimele violenței domestice sesizează sau se deschid mult mai mult, mai ușor, motiv pentru care luăm act de aceste violențe mult mai mult, mai repede”. Citatul indică o schimbare importantă: violența domestică devine mai vizibilă instituțional, iar primul contact cu poliția poate activa mai rapid un traseu de intervenție.

În același timp, interviurile arată că răspunsul poliției nu este perceput ca uniform. Alți participanți semnalează dificultăți legate de lipsa de personal, în special în mediul rural, încărcarea profesională sau diferențele de aplicare a procedurilor. În unele relatări apar situații în care intervenția este percepută ca întârziată sau insuficientă: o participantă descrie un caz în care „polițistul nu a făcut nimic, nu a trimis echipaj, nu a consemnat”. Acest fragment nu trebuie citit ca o caracterizare generală a instituției, ci ca indiciu al faptului că existența procedurilor nu garantează automat aplicarea lor consecventă în toate comunitățile.

Serviciile de protecție și asistență socială specializată sunt descrise ca actori vitali mai ales atunci când sunt implicați copii, persoane aflate în risc major sau situații care necesită sprijin social, psihologic și rezidențial. În cazurile de trafic, aceste servicii apar ca instituții care monitorizează și sprijină persoana pe parcursul mai multor etape ale intervenției. O specialistă explică: „cazurile ne sunt re-referite direct de către un coleg care participă la acompanierea copilului în procesul de audiere”. Acompanierea în audiere nu e un simplu detaliu procedural; poate reduce izolarea persoanei, poate facilita comunicarea cu instituțiile și poate limita riscul de retraumatizare.

Mai mulți participanți au subliniat dimensiunea materială a sprijinului oferit de serviciile specializate. O profesionistă din asistența socială descrie intervenția astfel: „acordăm servicii sociale [...] oferim cazare, masă, hrană, totul este gratuit pentru victime”. Este un tip de sprijin esențial pentru că desprinderea de violență sau exploatare nu este posibilă doar prin înregistrarea unei sesizări. Pentru multe persoane afectate, accesul la cazare, hrană și protecție imediată este o condiție de bază pentru orice alt demers.

Dimensiunea relațională este, la rândul ei, centrală. O participantă subliniază că „de foarte multe ori ascultarea mi se pare [...] că are cumva un impact asupra lor”, iar sprijinul eficient trebuie să fie „non-judecativ, fără să etichetăm, fără să [...] găsim pe cineva vinovat”. Aceste citate arată că serviciile specializate nu oferă doar intervenții materiale sau administrative. Ele pot construi un spațiu în care persoana afectată se simte primită, ascultată și tratată fără culpabilizare. Totuși, această capacitate relațională este afectată de volum mare de cazuri, lipsă de personal și birocrație.

Actorii locali, serviciile publice de asistență socială, primăriile, școlile sau alte structuri comunitare, au un rol important în detectarea timpurie. În comunitățile mici, cazurile pot fi semnalate de vecini, școală, familie sau persoane care asistă la episoade de violență. Un participant descrie situații în care persoanele din comunitate întreabă: „am o vecină care o aud [...] ce pot să fac?”. Alt participant explică faptul că „la nivelul primăriilor sunt asistent social sau persoane cu atribuții de asistență socială care în momentul în care se lovesc de situații de violență ne semnalează și nouă

situațiile”. Aceste fragmente arată că accesul la sprijin începe adesea la nivel local, nu direct printr-un serviciu specializat.

Proximitatea comunitară este însă ambivalentă. Pe de o parte, faptul că oamenii se cunosc poate facilita identificarea riscurilor. Pe de altă parte, poate reduce confidențialitatea și autoritatea intervenției. Un participant observă că, în comunitățile mici, „toți în comunitate se cunosc”, iar personalul local „nu are nici autoritate” tocmai pentru că face parte din aceeași rețea socială. În astfel de contexte, persoana afectată se poate teme de expunere, stigmatizare sau presiune comunitară. Colaborarea locală trebuie, prin urmare, să includă nu numai sesizarea cazurilor, ci și protejarea confidențialității și accesul rapid la servicii specializate.

Organizațiile neguvernamentale specializate sunt descrise ca actori importanți ai rețelei de sprijin, prin servicii complementare, expertiză și flexibilitate. Ele pot oferi prevenire, informare, consiliere, adăpost, sprijin direct, acompaniere și formare pentru profesioniști. În unele contexte, ONG-urile specializate acoperă nevoi pe care instituțiile publice nu le pot acoperi integral, fie din cauza limitelor de personal, fie din cauza constrângerilor administrative. În același timp, colaborarea cu ONG-urile specializate nu este uniformă: uneori instituțiile publice cunosc și mobilizează serviciile disponibile; altele, nu cunosc suficient organizațiile active sau tipurile de sprijin pe care acestea le pot oferi.

Sistemul medical și medicina legală apar ca părți importante ale traseului de protecție și documentare. Ele contribuie la evaluarea consecințelor fizice ale violenței, acordarea îngrijirilor medicale și furnizarea unor dovezi necesare în procesul juridic. Totuși, accesul la servicii medicale poate fi afectat de lipsa asigurării de sănătate sau de dependența de protocoale locale. O participantă descrie dificultățile întâmpinate „la spital”, unde „multe nu au asigurare de sănătate”, iar aceeași participantă întreabă: „De ce trebuie noi să depindem de niște protocoale, noi ca centru, ca adăpost [...] să fac protocol ba cu poliția, ba cu școala, ba cu spitalul? Când avem lege [...] care ne spune că victimele violenței trebuie, în primul rând, să beneficieze...”. Citatul exprimă foarte bine distanța dintre dreptul legal și accesul fluid la servicii.

Sistemul judiciar, parchetul și instanțele sunt asociate cu dimensiunea penală, sancționarea și protecția juridică. Un participant formulează distribuția rolurilor prin opoziția dintre „poliția, parchetul” care merg „pe latura penală, pe sancționare” și celelalte instituții care contribuie prin servicii sociale, evaluări medicale, consiliere sau reintegrare socio-profesională. Această separare a rolurilor este necesară, dar pentru persoana afectată traseul juridic poate fi lung, greu de înțeles și solicitant emoțional. Ordinul de protecție, plângerea penală sau dosarul nu rezolvă automat problemele legate de locuire, venituri, copii, sănătate mintală, dependență emoțională sau siguranță pe termen lung.

7.3. Obstacolele colaborării: resurse, comunicare, formare comună, proceduri și personal

Respondenții indică mai multe obstacole recurente în colaborarea interinstituțională. Cele mai frecvente sunt lipsa resurselor, comunicarea insuficientă, lipsa formării comune, procedurile neclare și fluctuația personalului. Aceste obstacole nu funcționează separat, ci se amplifică reciproc.

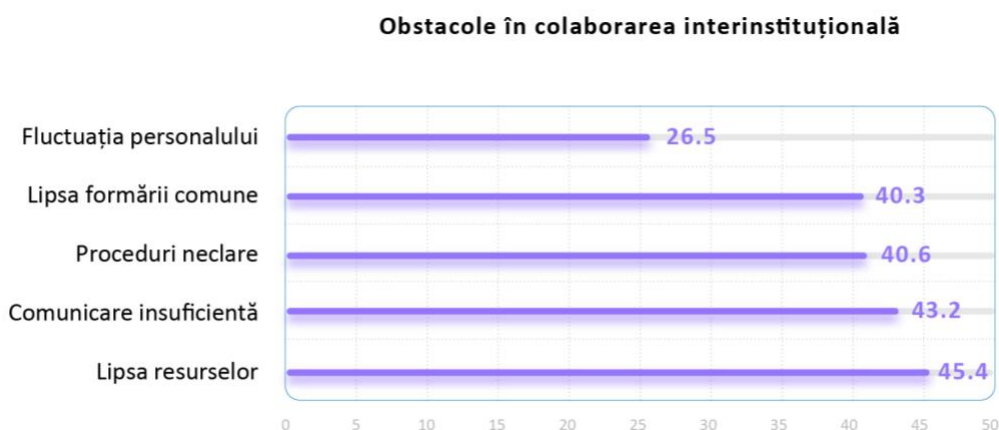
Lipsa resurselor limitează capacitatea instituțiilor de a răspunde rapid și complet. Comunicarea insuficientă produce întârzieri, neînțelegeri și transferuri incomplete de informații. Lipsa formării comune face ca profesioniștii din instituții diferite să nu aibă întotdeauna același limbaj, aceleași repere sau aceeași înțelegere a riscului. Procedurile neclare pot lăsa profesioniștii să decidă ad-hoc ce trebuie făcut, mai ales în situații complexe. Fluctuația personalului fragilizează relațiile construite între instituții și produce pierdere de memorie profesională.

Faptul că lipsa formării comune este menționată de aproximativ patru din zece respondenți este deosebit de important. Formarea comună nu se reduce la o nevoie de dezvoltare profesională individuală. Poate funcționa ca mecanism de coordonare. Când profesioniștii din poliție, servicii

sociale, protecția copilului, sănătate, justiție și ONG-uri lucrează împreună pe spețe, își clarifică rolurile și înțeleg limitele celorlalți actori, colaborarea devine mai puțin dependentă de improvizație.

Această constatare leagă direct capitolul despre colaborare de capitolul despre formare. Într-un domeniu în care intervenția presupune trasee multiple, formarea comună poate deveni una dintre cele mai importante forme de infrastructură instituțională. Ea poate crea limbaj comun, încredere profesională între instituții și capacitatea de a anticipa punctele în care traseul persoanei afectate se poate bloca.

Figura 15. Obstacole în colaborarea interinstituțională



7.4. De la colaborare formală la intervenție integrată

Una dintre ideile cele mai importante ale capitolului este diferența dintre colaborarea formală și intervenția integrată. Instituțiile pot colabora formal: își trimit adrese, fac sesizări, transmit informații, direcționează cazul mai departe. Totuși, aceste acțiuni nu produc automat un traseu coerent pentru persoana afectată.

O consilieră juridică formulează foarte direct această tensiune: „legi în țară avem, dar funcționează fragmentat”. În explicația sa, poliția, parchetul, instanțele, serviciile sociale, sistemul medical și școala intervin fiecare pe propria arie de competență, fără ca această succesiune să producă întotdeauna un parcurs comun. Citatul surprinde diferența dintre existența cadrului formal și dificultatea aplicării lui într-o intervenție coerentă.

Fragmentarea nu înseamnă absența colaborării. Dimpotrivă, multe relatări arată că există schimburi de informații, sesizări, trimeri, contacte telefonice și relații profesionale funcționale. Problema este că aceste forme de colaborare rămân adesea punctuale și dependente de persoane. Un participant descrie intervenția în cazurile de trafic ca pe o muncă ce presupune colaborarea cu „multe structuri și multă instituție”, dar adaugă că aceasta este „o muncă fantastică”. Formularea arată efortul suplimentar pe care profesioniștii trebuie să îl depună pentru a conecta nevoi care sunt inseparabile în viața persoanei afectate, dar împărțite instituțional între actori diferiți.

În alte situații, fragmentarea apare ca diferență între cadrul formal și practica efectivă. Un participant observă că echipa mobilă există „oarecum”, dar „practic nu funcționează cum scrie în metodologie”. În aceste cazuri, colaborarea se realizează prin ajustări de teren: cineva sună, cineva intervine, altcineva încearcă să preia o parte din responsabilitate, iar cazul este rezolvat „cumva”. Acest „cumva” este relevant analitic: arată că intervenția depinde frecvent de improvizații responsabile și de disponibilitatea unor persoane, și mult mai puțin de mecanisme instituționale stabile.

Dependența de rețele informale apare și în modul în care unii profesioniști descriu sprijinul acordat victimelor. În lipsa unor servicii locale suficiente, un participant spune că preferă să își folosească „rețelele” personale, inclusiv avocați, persoane din comunitate sau alte contacte care pot răspunde mai rapid decât procedurile formale. Aceste rețele pot fi valoroase în situații urgente, dar arată și

o vulnerabilitate a sistemului: accesul la sprijin poate depinde de cine cunoaște pe cine, de capacitatea unui profesionist de a mobiliza resurse informale și de disponibilitatea unor actori externi de a ajuta. Sprijinul există, dar nu este întotdeauna predictibil, transparent sau garantat.

7.5. Fragmentarea ca problemă de acces real la protecție

Fragmentarea nu se rezumă la o problemă administrativă. Poate deveni o problemă de acces real la protecție. În cazurile de violență bazată pe gen și trafic de persoane, nevoile persoanei afectate sunt adesea simultane: siguranță, locuire, documente, venituri, sănătate, sprijin psihologic, sprijin juridic, protecția copiilor și traseu penal sau civil. Instituțional, aceste nevoi sunt împărțite între actori diferiți.

Este o separare vizibilă mai ales în cazurile în care nevoile sociale blochează accesul la alte forme de sprijin. Un participant arată că, în multe cazuri de trafic, „partea socială” trebuie stabilizată înainte ca intervenția să poată continua pe dimensiunea psihologică, juridică sau penală: „trebuie să lucrăm și la traumele cu care a venit din trafic [...]”. Dar prioritară este partea socială, pentru că automat nu pot să fac nimic în dosarele de trafic până nu e în regulă partea socială”. Citatul arată că sprijinul psihologic, juridic sau procedural depinde adesea de condiții materiale preliminare: documente, locuință, hrană, siguranță, venituri, acces la servicii.

Această constatare este importantă pentru că mută discuția despre colaborare dinspre comunicarea dintre instituții și spre condițiile efective ale protecției. O persoană care nu are unde locui, nu are bani, nu are acte, nu se simte în siguranță sau depinde de agresor ori exploatator nu poate fi tratată ca și cum ar avea libertate deplină de a coopera procedural. Cooperarea cu instituțiile depinde de stabilizarea condițiilor de viață.

În acest sens, colaborarea interinstituțională trebuie să includă coordonarea sprijinului material și psiho-social, nu numai trimiterea cazului către poliție, parchet, instanță sau serviciu social specializat. Serviciile juridice, psihologice și penale sunt necesare, dar nu pot funcționa eficient dacă nevoile sociale de bază rămân nerezolvate. Pentru persoanele afectate, accesul la protecție înseamnă mai mult decât accesul la instituții - înseamnă acces la condițiile care fac posibilă ieșirea din violență sau exploatare.

Fragmentarea se manifestă și prin diferențe de capacitate între nivelul local și cel județean sau specializat. Serviciile publice locale sunt cele mai apropiate de comunitate și pot identifica rapid situațiile de risc, dar nu dispun întotdeauna de servicii specializate, locuințe de urgență, personal suficient sau resurse materiale. Un participant afirmă că la nivel local „nu avem partea asta de servicii specializate”. Acest citat arată limita proximității: faptul că un serviciu este aproape de comunitate nu înseamnă că are și capacitatea de a scoate persoana din mediul violent/situația de exploatare sau de a susține intervenția pe termen lung.

Pentru profesioniști, această fragmentare se traduce prin efort de coordonare, birocrație și sentimentul că procedurile există, dar nu produc întotdeauna schimbare. Un participant sintetizează această tensiune într-o formulare puternică: „toată lumea intervine ca la carte”, însă „teoria este doar teoria” și, la nivel practic, „nu se întâmplă nimic”. Formularea nu trebuie citită ca o negare a muncii instituționale, ci ca expresie a frustrării produse de diferența dintre intervenția procedurală și sprijinul efectiv.

7.6. Traseul prin sistem: cum este trăită fragmentarea de supraviețuitoare

Din perspectiva instituțiilor, colaborarea poate fi descrisă prin protocoale, trimiteri, adrese, sesizări sau responsabilități. Din perspectiva supraviețuitoarelor, ea este trăită ca traseu prin sistem: apel la 112, discuție cu poliția, deplasare la IML, servicii medicale, avocat, audiere la procuror, instanță, tribunal, sprijin psihologic, ONG, grup de suport, reveniri la instituții și așteptarea unor răspunsuri.

O supraviețuitoare descrie un parcurs prin mai multe instituții și servicii, poliție, IML, îngrijiri medicale, sprijin psihologic și psihiatric, avocat și tribunal. În același timp, traseul devine confuz și

obositor atunci când instituțiile nu comunică suficient între ele: este trimisă de la poliție la IML, dar la IML i se spune că ar fi fost necesară o adresă oficială; apoi revine la poliție pentru clarificări, fără un răspuns care să îi ofere siguranță sau continuitate. Acest exemplu arată cum o problemă de coordonare interinstituțională devine o experiență personală de nesiguranță. Persoana afectată nu vede doar o procedură incompletă; ea trăiește confuzia ca povară, expunere și semn că sistemul nu este pregătit să o susțină coerent.

Un alt aspect important este repetarea poveștii. Atunci când instituțiile nu comunică suficient sau când fiecare actor reia discuția de la început, supraviețuitoarea este obligată să repovestească experiențe dureroase. O participantă spune că nu mai vrea să reia „aceeași poveste din nou”. Citatul este scurt, dar foarte puternic: el arată că fragmentarea instituțională nu produce doar întârzieri administrative, ci și costuri emoționale. Fiecare nouă audiere, fiecare schimbare de profesionist, fiecare reluare a dosarului sau fiecare lipsă de comunicare poate transforma sprijinul într-o experiență suplimentară de vulnerabilizare.

În același timp, relatările supraviețuitoarelor arată că traseul poate deveni suportabil atunci când există acompaniere. O participantă descrie un grup de suport ca pe „un colac de salvare”, iar sprijinul primit acolo ca pe o experiență în care s-a simțit „extrem de susținută”. O altă participantă vorbește despre o avocată care „a decis să mă reprezinte, să-mi ia cazul în mână, să mă ajute”. Aceste citate arată că sprijinul nu constă doar în existența unui serviciu, ci în faptul că cineva preia o parte din povara navigării sistemului. Acompanierea reduce singurătatea instituțională a persoanei afectate.

Din această perspectivă, colaborarea bună nu înseamnă doar ca instituțiile să comunice între ele, ci ca această comunicare să reducă povara asupra persoanei afectate. Un sistem integrat ar presupune mai mult decât sesizări și trimiteri: o înțelegere comună asupra cazului, clarificarea responsabilităților, un punct unic de contact recognoscibil, evitarea repetării inutile a relatărilor și continuitatea sprijinului. Pentru supraviețuitoare, integrarea nu este o noțiune administrativă, ci posibilitatea de a nu fi nevoită să gestioneze singură relația cu sistemul.

7.7. Protocoalele sunt necesare, dar nu suficiente

Datele și interviurile indică nevoia unor protocoale comune, dar și limitele unei înțelegeri strict procedurale a protocolului. Protocoalele sunt necesare pentru clarificarea responsabilităților, pentru trasee de referire și pentru stabilirea unor pași de colaborare. Totuși, ele nu sunt suficiente dacă rămân documente formale, fără mecanisme reale de aplicare, comunicare și urmărire a cazului.

O participantă dintr-un centru/adăpost problematizează dependența serviciilor de acorduri instituționale punctuale: „*De ce trebuie noi să depindem de niște protocoale, noi ca centru, ca adăpost [...] să fac protocol ba cu poliția, ba cu școala, ba cu spitalul?*”. Această întrebare exprimă frustrarea produsă de faptul că drepturile și serviciile pot exista formal, dar accesul efectiv depinde de acorduri locale, de disponibilitatea instituțiilor și de capacitatea profesioniștilor de a negocia trasee de sprijin.

Un sistem integrat ar presupune mai mult decât protocoale. Ar presupune întâlniri de echipă multidisciplinară, periodice, între instituțiile implicate, trasee clare de referire, responsabilități asumate, actualizarea serviciilor disponibile în fiecare comunitate, posibilitatea de consultare rapidă între profesioniști și un punct unic de contact recognoscibil pentru persoana afectată. În plus, protocoalele trebuie să fie cunoscute de cei care lucrează efectiv în teren, nu numai de nivelurile de conducere.

Dacă un profesionist de prim contact nu știe cui să refere cazul, ce document este necesar, cine poate oferi adăpost, cum se activează sprijinul psihologic sau cine comunică ulterior cu victima, protocolul rămâne incomplet din punctul de vedere al intervenției reale. De aceea, protocoalele trebuie dublate de formare comună, simulări pe cazuri, liste actualizate de servicii și mecanisme de follow-up.

7.8. De la colaborare dependentă de persoane la mecanisme stabile

Unul dintre riscurile semnalate de date este dependența colaborării de relații informale. În multe locuri, intervenția funcționează pentru că profesioniștii se cunosc, au mai lucrat împreună, își răspund la telefon sau știu pe cine să contacteze. Aceste relații sunt valoroase și pot face diferența în cazuri urgente.

Totuși, un sistem public de protecție nu poate depinde doar de rețele personale. Dacă o persoană-cheie pleacă, dacă personalul se schimbă sau dacă relațiile dintre instituții nu sunt formalizate, colaborarea se poate fragiliza. Această problemă este legată și de fluctuația personalului, menționată ca obstacol în chestionar.

Mecanismele stabile pot include: persoane unice de contact desemnate instituțional; proceduri clare de referire; întâlniri periodice de echipă multidisciplinară; liste actualizate de drepturi și servicii; protocoale cunoscute de profesioniștii de prim contact; formare comună; mecanisme de urmărire a cazurilor; reguli clare privind comunicarea cu victima; integrarea ONG-urilor în rețelele locale de sprijin.

Scopul nu este birocratizarea suplimentară a colaborării, ci reducerea dependenței de improvizație. Relațiile informale pot rămâne utile, dar trebuie susținute de mecanisme instituționale care asigură continuitate. Într-un domeniu marcat de risc, traumă și vulnerabilitate, colaborarea nu poate fi lăsată la nivelul disponibilității individuale.

7.9. Ce înseamnă colaborare bună din perspectiva persoanei afectate

Din perspectiva unei instituții, colaborarea bună poate însemna schimb de informații, răspuns la adrese, participare la întâlniri sau trimiterea cazului mai departe. Din perspectiva persoanei afectate, colaborarea bună înseamnă altceva: să nu fie trimisă dintr-un loc în altul fără explicații, să nu repete inutil povestea, să știe cine se ocupă de caz, să primească informații clare, să fie ajutată să acceseze serviciile și să simtă că instituțiile lucrează împreună pentru siguranța ei.

Această diferență de perspectivă merită atenția noastră. Colaborarea nu trebuie evaluată doar prin activitățile instituțiilor, ci și prin efectul asupra traseului persoanei afectate. O colaborare este bună dacă reduce povara victimei, nu dacă doar mută responsabilitatea de la o instituție la alta.

Din această perspectivă, indicatorii de colaborare pot include întrebări precum: persoana afectată știe cui se poate adresa pe parcursul cazului? A fost evitată repetarea inutilă a relatării? Instituțiile au comunicat între ele înainte de a cere victimei să reia informații? Există un traseu clar de sprijin? A primit persoana informații despre pașii următori? Sprijinul juridic, psihologic, social și medical este conectat? Există follow-up după primul contact sau după sesizare?

Sunt întrebări care mută evaluarea colaborării dinspre procedură către experiența efectivă a sprijinului și protecției. Ele permit raportului să formuleze o miză mai puternică: colaborarea interinstituțională nu se rezumă la o chestiune de eficiență administrativă, e o condiție a protecției reale.

Tabel 15. De la colaborare formală la intervenție integrată

Colaborare formală	Intervenție integrată
Instituțiile își transmit adrese și sesizări.	Instituțiile au o înțelegere comună asupra cazului.
Cazul este trimis mai departe, uneori fără acompaniere.	Traseul de referire este clar și cunoscut de persoana afectată.
Fiecare instituție acționează în limitele propriului mandat.	Există un punct unic de contact recognoscibil și continuitate.
Victima poate fi nevoită să explice din nou situația.	Informațiile sunt folosite responsabil pentru a evita repetarea inutilă.
Continuitatea depinde de persoane și relații informale.	Colaborarea este susținută de mecanisme stabile, nu de relații personale întâmplătoare.

Tabel 16. Obstacole și direcții de îmbunătățire a colaborării interinstituționale

Obstacol	Direcție de îmbunătățire
Lipsa resurselor	Finanțarea serviciilor specializate, creșterea capacității locale, acces la adăpost, sprijin psihologic, juridic și social.
Comunicare insuficientă	Canale clare de comunicare, persoane de contact desemnate, actualizări periodice a informațiilor și întâlniri de echipă multidisciplinară.
Lipsa formării comune	Formări interinstituționale pe spețe, simulări, clarificarea rolurilor și a traseelor de referire.
Proceduri neclare	Proceduri operaționale cunoscute de profesioniștii de prim contact, nu simple documente formale.
Fluctuația personalului	Proceduri de predare a cazurilor, baze de date actualizate cu serviciile disponibile, mentorat și inducție pentru noii angajați

Concluzia capitolului

Colaborarea interinstituțională este una dintre condițiile centrale ale intervenției în cazurile de violență bazată pe gen și trafic de persoane. Datele arată că această colaborare există, dar funcționează inegal. Mai puțin de jumătate dintre respondenți o evaluează ca bună sau foarte bună, iar obstacolele principale țin de resurse, comunicare, formare comună, proceduri și fluctuație de personal.

Interviurile arată că problema nu e doar lipsa colaborării, ci distanța dintre colaborarea formală și intervenția integrată. Instituțiile pot acționa fiecare în limitele propriului mandat, dar fără ca persoana afectată să primească un traseu coerent. Pentru supraviețuitoare, este o fragmentare trăită ca oboseală, confuzie, repetarea poveștii și pierderea încrederii.

Prin urmare, consolidarea colaborării nu înseamnă doar „mai multă comunicare”. Înseamnă mecanisme clare de coordonare, formare comună, puncte unice de contact, trasee de referire, actualizarea drepturilor și serviciilor disponibile, colaborare stabilă cu ONG-urile și reducerea poverii administrative și emoționale asupra persoanei afectate.

O intervenție integrată este aceea în care victima nu trebuie să gestioneze singură relația cu sistemul. Aceasta este miza colaborării interinstituționale: nu eficiență instituțională de dragul ei, ci protecție reală, accesibilă și coerentă.

8. Specificul traficului de persoane: identificare, stabilizare și reintegrare

Rezumatul capitolului

Traficul de persoane apare în raport ca un domeniu care cere atenție separată, nu pentru că ar fi desprins de violența bazată pe gen, ci pentru că introduce forme specifice de vulnerabilitate, exploatare, control și intervenție. Datele cantitative arată un deficit mai mare de formare în domeniul traficului decât în cel al violenței bazate pe gen, iar datele calitative indică dificultăți particulare legate de identificarea victimelor, reticența la autoidentificare, stabilizarea psiho-socială, integrarea socio-profesională și protejarea confidențialității.

În cazurile de trafic, intervenția nu începe întotdeauna cu o persoană care se prezintă explicit ca victimă și cere ajutor într-o formă clară. Persoana poate să nu se autoidentifice ca victimă, poate minimaliza situația, poate fi speriată, rușinată, dependentă de exploatator, amenințată sau lipsită de resursele necesare pentru a coopera imediat cu instituțiile. De aceea, identificarea victimelor nu poate depinde exclusiv de capacitatea persoanei de a spune, de la început, ce i s-a întâmplat în termenii juridici sau instituționali ai traficului.

Acest capitol arată că intervenția în trafic trebuie gândită ca proces: identificare, protecție, stabilizare socială, sprijin psihologic și juridic, acompaniere și reintegrare socio-profesională. Dacă aceste etape sunt tratate separat sau dacă stabilizarea materială lipsește, persoana afectată poate rămâne vulnerabilă la revictimizare sau revenire în contexte de exploatare.

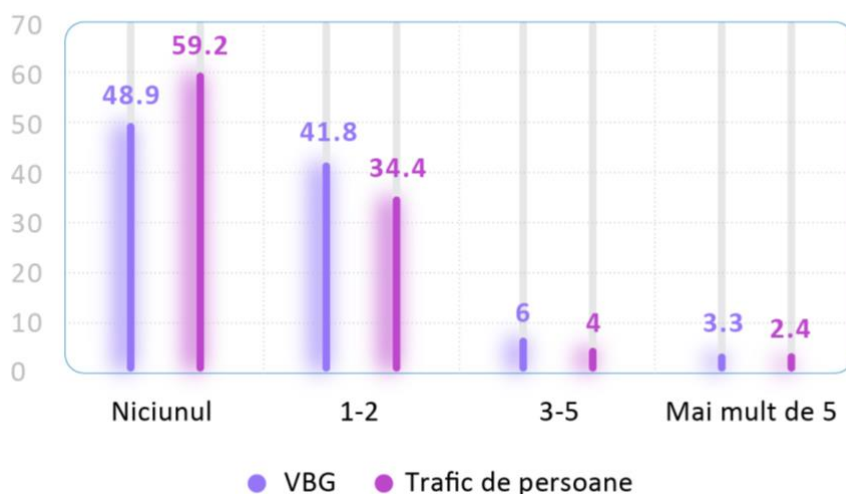
8.1. Un deficit mai mare de formare în domeniul traficului

Datele cantitative arată că participarea la formări specifice în domeniul traficului de persoane este mai redusă decât în domeniul violenței bazate pe gen. Dintre respondenții care lucrează cu trafic de persoane, aproape șase din zece nu au urmat nicio formare specifică în ultimii trei ani. Vorbim de o proporție mai ridicată decât în cazul violenței bazate pe gen și indică o vulnerabilitate importantă a sistemului.

Reținem acest rezultat mai ales pentru că traficul de persoane presupune competențe specializate: recunoașterea indicatorilor de exploatare, înțelegerea mecanismelor de constrângere, lucrul cu reticența la autoidentificare, evaluarea riscului pentru persoană și familie, colaborarea cu structuri specializate și referirea persoanei către servicii potrivite. Nu este suficient ca traficul de persoane să fie inclus marginal în formări generale despre violență sau protecția victimelor; este nevoie de formare specifică, aplicată și recurentă.

Figura 16. Participarea la formare specifică în domeniul traficului de persoane

Participarea la formare specifică în domeniul traficului de persoane



8.2. Detectarea victimelor: o competență centrală

Detectarea victimelor traficului de persoane apare ca una dintre cele mai importante nevoi de formare și intervenție. În cazurile de trafic, persoana afectată poate să nu se prezinte în fața instituțiilor spunând că este victimă a traficului. Poate vorbi despre o problemă de muncă, despre violență, despre lipsa documentelor, despre amenințări, despre o relație abuzivă, despre datorii sau despre imposibilitatea de a pleca dintr-o situație. Uneori, doar prin întrebări adecvate și prin înțelegerea contextului poate deveni vizibilă dimensiunea de exploatare.

Este o dificultate care face ca detectarea să nu fie o simplă aplicare a unei definiții juridice. Ea presupune capacitatea de a observa indicii, de a lucra cu tăcerea, rușinea și frica, de a înțelege constrângerea psihologică și materială și de a nu interpreta absența unei cereri explicite de ajutor ca absență a exploatării.

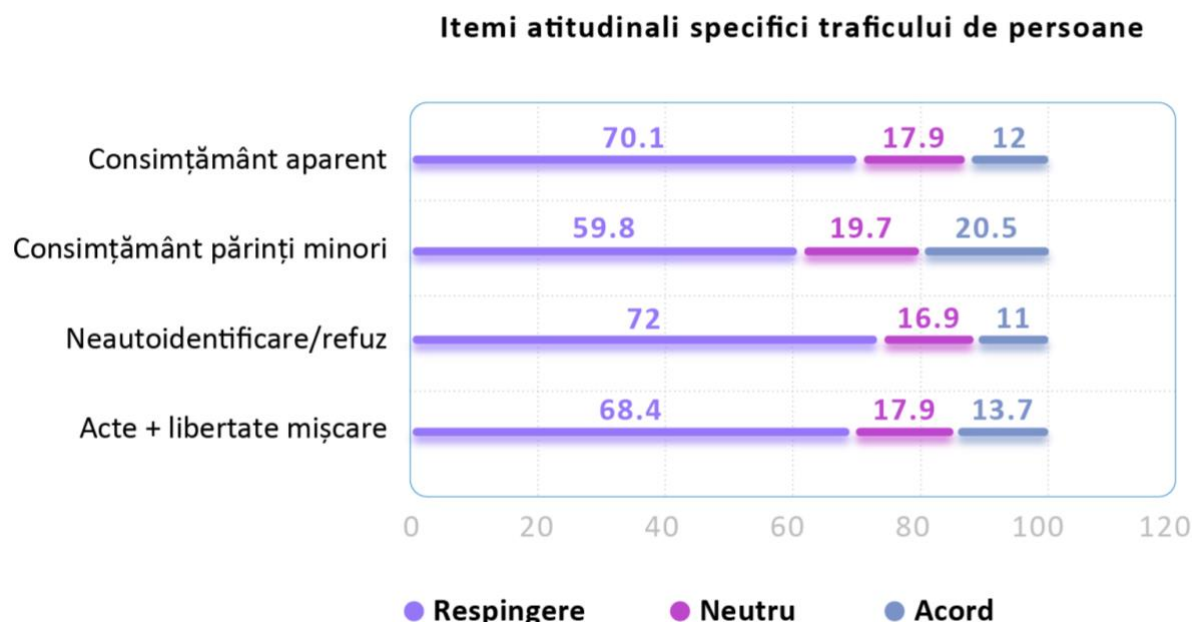
Formarea profesioniștilor trebuie să includă indicatori ai traficului, dar și dinamica relațională și psihologică a exploatării. Controlul poate fi exercitat fără violență fizică permanent vizibilă: prin dependență economică, amenințări, izolare, controlul documentelor, datorii, presiune afectivă, rușine sau promisiuni de protecție. Astfel, întrebarea profesională nu e doar dacă persoana se

numește pe sine victimă, ci dacă există indicii de exploatare, control și lipsă reală a libertății de acțiune.

Ponderea respondenților care resping, rămân neutri sau acceptă formulări problematice privind statutul de victimă în cazurile de trafic de persoane. Afirmațiile pe care le-am vizat sunt:

- Dacă persoana are actele la ea și libertate de mișcare, nu poate fi o victimă a traficului de persoane.
- Dacă potențiala victimă de trafic nu recunoaște că e victimă și/sau refuză intervenția sau colaborarea cu autoritățile, profesionistul nu este obligat să sesizeze potențialul caz organelor judiciare.
- În cazul unui potențial caz de trafic de minori, este obligatoriu consimțământul părinților/reprezentantului legal pentru orice tip de intervenție.
- Dacă persoana și-a dat consimțământul pentru situația în care se află, atunci nu poate fi vorba de trafic de persoane.

Figura 17. *Itemi atitudinali specifici traficului de persoane*



Majoritatea respondenților resping formulările care reduc statutul de victimă la consimțământ aparent, deținerea actelor sau libertatea de mișcare ori refuzul inițial al ajutorului. Totuși, ponderea răspunsurilor neutre și de acord indică persistența unor zone de ambivalență profesională. Aceste rezultate susțin nevoia unei formări reflexive specifice traficului de persoane, axate pe intervenția în cazurile de reticență a victimei la a se autosesiza, constrângere psihologică și materială, consimțământ aparent și obligațiile profesionale de semnalare/intervenție.

8.3. Traficul și vulnerabilitățile multiple

Datele calitative arată că traficul de persoane se intersectează frecvent cu vulnerabilități sociale și personale multiple. În relatările profesioniștilor apar situații în care exploatarea este legată de sărăcie, lipsa unei locuințe sigure, lipsa documentelor, abandon școlar, situație economică precară, istoric de violență, neglijare, probleme familiale sau lipsa unei rețele de sprijin.

Datele sunt importante deoarece arată că intervenția anti-trafic nu poate fi redusă la identificarea exploatatorului sau la dimensiunea penală a cazului. Persoana afectată poate avea nevoie, înainte de orice altceva, de stabilizare: acte, adăpost sigur, hrană, îngrijiri medicale, sprijin psihologic, consiliere juridică, acces la educație sau muncă și o relație de încredere cu profesioniștii.

În lipsa acestei stabilizări, persoana poate să nu participe la demersurile instituționale. Poate lipsi de la întâlniri, poate evita instituțiile, poate reveni în contextul de risc / exploatare sau poate părea că nu cooperează. Aceste reacții nu trebuie interpretate automat ca lipsă de voință, ci în contextul constrângerilor materiale și relaționale în care persoana se află. Traficul de persoane obligă sistemul să gândească autonomia nu ca simplă decizie individuală, ci ca rezultat al unor condiții reale.

8.4. Stabilizarea socială ca premisă a intervenției

Un element foarte important din interviuri este ideea că, în unele cazuri de trafic, intervenția psihologică, juridică sau penală nu poate avansa până când nu sunt rezolvate nevoile sociale de bază. Profesioniștii descriu situații în care lipsa documentelor, lipsa domiciliului, lipsa adăpostului, absența actelor de studii sau calificare și imposibilitatea accesului la muncă blochează lucrul pe celelalte dimensiuni ale cazului.

„trebuie să lucrăm și la traumele cu care a venit din trafic [...]. Dar prioritară este partea socială, pentru că automat nu pot să fac nimic în dosarele de trafic până nu e în regulă partea socială” (profesionist/ă, servicii specializate)

Citatul arată că sprijinul social nu este o etapă secundară sau auxiliară, ci o condiție de posibilitate a intervenției. Fără stabilizare socială, persoana nu poate participa stabil la consiliere, nu poate susține demersuri juridice, nu poate construi autonomie și nu poate rămâne în afara rețelelor de risc. În multe cazuri, progresul poate însemna mai întâi obținerea actelor, accesul la adăpost, stabilizarea emoțională sau accesarea unei rețele de sprijin.

Caseta 10. Stabilizarea socială ca premisă a intervenției



8.5. Exploatarea intrafamilială: când spațiul familial devine spațiu de risc

În materialul calitativ apar narațiuni privind exploatarea produsă în interiorul familiei sau de către persoane foarte apropiate. Aceste cazuri sunt deosebit de dificile deoarece spațiul care ar fi trebuit să ofere protecție devine spațiu de risc. Atunci când exploatarea este legată de o relație familială sau de o relație de încredere, trauma nu rămâne doar fizică, economică sau juridică; este profund relațională.

Un caz relatat de o profesionistă dintr-un serviciu rezidențial pentru victime ilustrează prăbușirea funcției protectoare a familiei. Participanta descrie situația unei tinere ajunse în serviciu după o experiență de exploatare și abuz intrafamilial, în care agresorul era chiar o persoană care ar fi trebuit să ofere protecție.

„tatăl a fost primul care a abuzat-o [...] tatăl [...] a trimis-o pe teren [...] aici e durerea cea mai mare” (profesionist/ă, serviciu rezidențial)

Valoarea acestui citat nu stă în particularitatea cazului, ci în ceea ce arată despre dificultatea intervenției: persoana afectată este rănită nu doar de actele de exploatare, ci și de prăbușirea unei relații fundamentale de încredere. Desprinderea nu e doar juridică sau materială — e și afectivă, simbolică și identitară. Persoana trebuie sprijinită să se separe de un mediu care, deși abuziv, poate fi singurul reper de apartenență cunoscut.

Este vorba de o complexitate pe care o remarcăm și în ritmul relatării. Profesionista descrie faptul că tânăra răspundea „cu da și nu”, „foarte monosilabic”, iar povestirea experienței a apărut greu, cu momente de plâns și blocaj. Astfel de reacții nu trebuie interpretate ca lipsă de cooperare. În cazurile de exploatare intrafamilială, tăcerea, ezitarea, fragmentarea poveștii sau retragerea emoțională pot fi forme de protecție psihică în fața unei experiențe traumatice.

Acest tip de relatare arată de ce intervenția în trafic și exploatare intrafamilială nu poate fi limitată la identificarea agresorului sau scoaterea persoanei din mediul abuziv. Este nevoie de protecție, sprijin psihologic, acompaniere, continuitate, intervenție educațională și reconstruirea treptată a unei relații de încredere cu adulții și instituțiile.

8.6. Sprijinul pe termen lung și posibilitatea reconstrucției

Interviurile cu profesioniștii nu conțin doar relatări despre blocaje, reveniri sau limite ale intervenției, ci și exemple în care sprijinul susținut a produs schimbări semnificative în viața persoanelor afectate. Aceste narațiuni sunt importante pentru că arată că intervenția eficientă nu poate fi redusă la momentul de criză. Protecția imediată nu poate lipsi, dar nu este suficientă. Reconstrucția unei vieți după violență sau exploatare presupune timp, stabilitate, relații de încredere și servicii de sprijin, acces la educație și muncă, consiliere, siguranță și acompaniere.

Un reprezentant al unei organizații neguvernamentale specializate descrie parcursul unei tinere preluate în serviciu la vârsta de 16 ani, când era încă în școala gimnazială. Intervenția nu s-a limitat la cazare și protecție, ci a urmărit stabilizarea și reconstruirea treptată a autonomiei.

„noi întotdeauna am început cu educația [...] se pleacă doar în momentul în care ești integrat socio-profesional” (profesionist/ă, ONG specializat)

Acest fragment arată că sprijinul pe termen lung nu înseamnă menținerea persoanei într-o relație de dependență față de servicii, ci crearea condițiilor în care autonomia poate deveni posibilă. Timpul este aici o resursă a intervenției. Persoana nu poate trece imediat de la experiența exploatării la independență economică și stabilitate emoțională. Are nevoie de un cadru suficient de sigur pentru a învăța, pentru a se reorienta, pentru a-și construi o calificare și pentru a putea imagina o viață care nu mai depinde de exploatator sau de rețelele de risc.

Relatățile supraviețuitoarelor confirmă această dimensiune a sprijinului ca proces de reconstrucție. O supraviețuitoare a traficului descrie ONG-ul cu care a intrat în contact ca reperul central al ieșirii din vulnerabilitate:

„ONG-ul [...] a fost stâlpul meu [...] m-a sprijinit și mi-a oferit servicii, consiliere, după aceea medicală, tot ce am avut nevoie [...] pentru a mă integra în societate” (supraviețuitoare)

Într-o altă formulare, aceeași logică apare ca recuperare a identității: sprijinul primit a făcut posibil ca persoana să își „recapete identitatea” și să înceapă din nou să aibă încredere. Pentru raport, aceste citate sunt importante deoarece arată că reintegrarea nu se reduce la accesul la servicii —

e o experiență de refacere a sinelui după o perioadă în care persoana a fost controlată, exploatată sau redusă la obiect al intervenției altora.

8.7. Integrarea socio-profesională: mai mult decât găsirea unui loc de muncă

Integrarea socio-profesională apare în document ca una dintre cele mai dificile și importante etape ale intervenției. Pentru persoanele care au trecut prin trafic sau exploatare, accesul la muncă legală este important, dar nu este suficient dacă locul de muncă este precar, slab plătit sau imposibil de susținut în raport cu nevoile reale ale persoanei.

Unele relatări evidențiază limitele sprijinului atunci când alternativele disponibile după ieșirea din exploatare nu sunt percepute ca viabile. Un reprezentant al unui ONG specializat descrie o situație în care persoana a fost angajată într-o unitate de alimentație publică, însă reacția la primul salariu a arătat ruptura dintre veniturile disponibile prin munca legală și câștigurile asociate anterior contextelor de exploatare:

„dar eu banii ăștia îi fac într-o oră” (persoană sprijinită, relatată de profesionist/ă)

Citatul trebuie interpretat cu mare prudență. El nu trebuie citit ca dovadă a unei „alegeri greșite” sau a lipsei de voință, ci ca indiciu al unei tensiuni structurale: sprijinul pentru ieșirea din exploatare devine fragil atunci când nu este însoțit de alternative economice demne, stabile și sustenabile. Dacă alternativa la exploatare este sărăcia, instabilitatea sau imposibilitatea de a acoperi nevoile de bază, riscul revenirii în contexte de risc/exploatare rămâne ridicat.

Aceeași problemă apare într-o relatare despre o minoră cu abandon școlar, aflată în recuperare după o experiență severă de exploatare. Profesionistul formulează explicit riscul revenirii în contexte de exploatare:

„oricând, din lipsa resurselor financiare, ar putea recula aceleași practici” (profesionist/ă, ONG specializat)

Prin urmare, reintegrarea nu poate însemna doar plasarea rapidă într-un loc de muncă. Ea trebuie să includă educație, calificare, sprijin pentru obținerea documentelor, locuire, consiliere, acompaniere și acces la muncă decentă. Integrarea socio-profesională trebuie înțeleasă ca parte a prevenirii revictimizării.

8.8. Confidențialitatea în reintegrare

Un aspect important privește protejarea confidențialității în procesul de reintegrare socio-profesională. Atunci când o persoană este sprijinită să obțină un loc de muncă sau o locuință, istoricul de victimizare nu trebuie să devină o etichetă publică. Protecția trebuie menținută nu numai în relația cu instituțiile, ci și în cercul în care persoana urmează să locuiască, să muncească sau să își reconstruiască viața.

„în cercul în care își desfășoară activitatea socio-profesională respectiva victimă” (profesionist/ă, ONG)

Având în vedere că reintegrarea poate produce o nouă expunere, considerăm că această observație este foarte importantă. Dacă angajatorul, proprietarul locuinței, colegii sau alte persoane din comunitate află detalii despre experiența de trafic, persoana poate fi stigmatizată, judecată sau vulnerabilizată. Confidențialitatea este, așadar, parte a protecției și a autonomiei. În același timp, confidențialitatea trebuie echilibrată cu nevoia de sprijin: profesioniștii trebuie să poată facilita accesul la locuire și muncă fără a dezvălui informații inutile.

8.9. Sprijinul psihologic și juridic în cazurile de trafic de persoane

Sprijinul psihologic și juridic nu trebuie să lipsească în cazurile de trafic, dar datele arată că el nu poate funcționa izolat de sprijinul social. Persoana are nevoie să poată procesa trauma, frica, rușinea, controlul și pierderea încrederii. Are nevoie să înțeleagă procedurile, drepturile și riscurile.

Dar pentru a putea beneficia de aceste forme de sprijin, trebuie să aibă condiții minime de stabilitate.

Sprijinul psihologic trebuie să fie sensibil la traumă și disponibil pe termen mediu și lung. Traficul poate produce efecte de lungă durată asupra identității, încrederii, relațiilor și capacității de a lua decizii. O supraviețuitoare a traficului vorbește despre „o terapie foarte intensă” și afirmă că, fără acel suport psihologic, „nu mai eram cine sunt astăzi”. Acest citat arată că recuperarea nu poate fi înțeleasă doar ca ieșire fizică din situația de risc. Persoana are nevoie să poată procesa trauma, frica, rușinea, pierderea încrederii și rupturile produse de exploatare.

Sprijinul juridic este la fel de important. Traseul juridic poate fi dificil, lung și intimidant. Persoana poate avea nevoie de avocat, consiliere privind drepturile, explicații despre procedurile penale și acompaniere în relația cu instituțiile. Fără acest sprijin, accesul la drepturi poate rămâne formal. În cazurile de trafic de persoane, sprijinul psihologic, juridic și social trebuie gândite împreună. O intervenție fragmentată riscă să trateze persoana ca beneficiar al mai multor servicii separate, nu ca persoană aflată într-un proces complex de ieșire din exploatare.

8.10. Colaborarea interinstituțională în cazurile de trafic de persoane

Traficul de persoane presupune colaborarea mai multor actori: structuri specializate, servicii sociale, poliție, sistem judiciar, servicii medicale, ONG-uri specializate, instituții locale, servicii de reintegrare profesională, educație și, în unele cazuri, structuri implicate în repatriere sau protecție transnațională. Nevoia de colaborare este de primă importanță, dar colaborarea poate fi fragilă atunci când nu există un traseu clar de identificare, referire, protecție și monitorizare.

Pentru a evita suprapunerea cu capitolul despre colaborarea interinstituțională, aici miza este strict specifică traficului: stabilizarea psiho-socială, documentele, locuirea, protecția confidențialității, integrarea socio-profesională și conectarea serviciilor specializate. Dacă persoana nu are acte, locuință, venituri, acces la sănătate sau sprijin psihologic, intervenția penală sau juridică poate avansa greu. Dacă ONG-urile specializate nu sunt integrate în traseu sau dacă instituțiile locale nu știu cum să semnaleze cazurile, identificarea și protecția pot întârzia.

Colaborarea trebuie să includă nu doar momentul identificării, ci întregul traseu: protecție, stabilizare, documente, consiliere, sprijin juridic, integrare profesională, educație și monitorizare. Pentru îmbunătățirea intervenției, formarea comună rămâne crucială: profesioniștii din instituții diferite trebuie să lucreze pe spețe comune, să înțeleagă rolurile celorlalți și să cunoască traseele de referire.

8.11. Ce formare este necesară pentru traficul de persoane

Pe baza datelor raportului, formarea în domeniul traficului de persoane ar trebui să includă un nucleu specializat, distinct de formările generale privind violența. Acest nucleu trebuie să acopere indicatorii traficului, formele de exploatare, reticența victimelor în autoidentificare cât și reticența lor de a coopera în procedurile penale, constrângerea psihologică și materială, controlul documentelor, datoriile, amenințările și izolarea, rușinea și frica în relația cu instituțiile, traficul în contexte familiale sau relaționale apropiate, evaluarea riscului pentru victimă și familie, stabilizarea socială, colaborarea cu structuri și ONG-uri specializate, sprijinul psihologic și juridic, integrarea socio-profesională, confidențialitatea în reintegrare și prevenirea revictimizării.

Vorbim despre o formare aplicată. Profesioniștii au nevoie de studii de caz, simulări, analiză de situații ambigue și discuții interinstituționale. În cazurile de trafic, diferența dintre identificare și neidentificare poate depinde de capacitatea profesionistului de a pune întrebările potrivite, de a recunoaște indicii și de a înțelege de ce persoana nu se prezintă ca victimă.

Diferențe importante în intervenția pe trafic



Concluzia capitolului

Traficul de persoane necesită o abordare specifică, integrată și de durată. Datele raportului arată că deficitul de formare este mai accentuat în acest domeniu, iar interviurile indică dificultăți legate de identificare, reticența în autoidentificare, stabilizare psiho-socială, exploatare intrafamilială, integrare socio-profesională și protejarea confidențialității. Intervenția eficientă în trafic nu poate începe și nu se poate încheia cu procedura penală, victima trebuie asistată chiar dacă nu cooperează în proceduri judiciare. Ea presupune protecție, servicii specializate, sprijin psihologic și juridic, acces la documente, locuire, educație, muncă decentă și confidențialitate. Fără aceste condiții, persoana poate rămâne vulnerabilă la revenirea în contexte de exploatare. Prin urmare, formarea și politicile publice trebuie să trateze traficul de persoane ca fenomen complex, aflat la intersecția dintre exploatare, vulnerabilitate socială, violență, traumă și precaritate economică. Protecția reală presupune nu doar identificarea victimei, ci și construirea condițiilor prin care aceasta poate rămâne în siguranță și își poate reconstrui autonomia.

9. Sinteză integrată a constatărilor

Rezumatul capitolului

Citate împreună, datele cantitative, interviurile cu profesioniștii și relatările supraviețuitoarelor nu descriu realități separate, ci același sistem văzut din poziții diferite. Chestionarul arată tipare privind formarea, sprijinul profesional, colaborarea instituțională și percepțiile asupra intervenției. Interviurile cu profesioniștii arată cum sunt gestionate aceste probleme în practică, în condiții de muncă. Relatările supraviețuitoarelor arată cum sunt trăite aceste condiții de persoanele care caută protecție, sprijin și siguranță.

Am elaborat o sinteză ce reunește principalele constatări ale raportului în cinci idei centrale. Prima este că sistemul se sprijină pe competența și dedicarea profesioniștilor, dar această competență compensează o infrastructură de formare încă insuficientă. A doua este că pregătirea procedurală nu produce automat o intervenție sensibilă la traumă, stereotipuri și neîncredere. A treia este că încrederea victimelor în instituții este o condiție a protecției efective. A patra este că sprijinul pentru profesioniști și condițiile lor de lucru influențează direct calitatea intervenției. A cincea este că fragmentarea instituțională este trăită de supraviețuitoare ca povară, confuzie și expunere repetată.

În ansamblu, raportul arată că protecția efectivă a victimelor violenței bazate pe gen și ale traficului de persoane nu poate fi produsă doar prin existența legislației, a procedurilor sau a unor profesioniști dedicați. Ea cere o infrastructură coerentă: formare continuă, colaborare interinstituțională, servicii specializate, sprijin pentru profesioniști, mecanisme de reducere a retraumatizării și relații de încredere între victime și instituții.

Indicatori de sinteză

Câteva date sintetizează tensiunile principale identificate de raport:

Tabel 17. Indicatori de sinteză privind formarea și intervenția

Indicator	Procent	Semnificație
Fără formare specifică în domeniul violenței bazate pe gen	48,9%	Profesioniști care lucrează cu VBG și nu au urmat nicio formare specifică în ultimii trei ani
Fără formare specifică în domeniul traficului de persoane	59,2%	Profesioniști care lucrează cu trafic de persoane și nu au urmat nicio formare specifică în ultimii trei ani
Prioritizarea protecției	72,7%	Respondenți care susțin prioritizarea protecției când informațiile sunt incomplete sau contradictorii
Mecanisme anti-burnout insuficiente	51,5%	Respondenți care consideră mecanismele anti-burnout puțin sau deloc suficiente
Colaborare interinstituțională bună sau foarte bună	42,4%	Respondenți care evaluează colaborarea dintre instituții ca bună sau foarte bună

Aceste cifre trebuie citite împreună, nu izolat. Ele arată că există profesioniști care susțin principiul protecției și care intervin în cazuri complexe, dar și că aceștia lucrează într-un sistem în care formarea nu este suficient de stabilă, sprijinul profesional este inegal, colaborarea este doar parțial funcțională, iar epuizarea profesională este o problemă semnificativă.

9.1. Competența există, dar compensează o infrastructură de formare care lipsește

Prima constatare integrată este că sistemul funcționează, în mare măsură, prin compensarea unui deficit de formare structurată. Datele cantitative arată un gol important de pregătire: aproape jumătate dintre profesioniștii care lucrează cu violență bazată pe gen nu au urmat nicio formare specifică în ultimii trei ani, iar deficitul este mai accentuat în domeniul traficului de persoane. Interviuurile arată cum este acoperit, în practică, acest gol: prin experiență directă, autoformare, consultări cu colegii, mentorat informal și învățare pe cazuri.

Este o situație care produce o competență reală, dar fragilă. Reală, pentru că mulți profesioniști acumulează în timp o cunoaștere practică importantă, înțeleg dinamica intervenției și găsesc soluții în situații dificile. Fragilă, pentru că pune bazele unei cunoașteri care nu este distribuită egal, nu este întotdeauna actualizată și depinde de contextul instituțional în care lucrează fiecare profesionist.

Un profesionist aflat într-o echipă cu experiență, unde cazurile sunt discutate, poate învăța mult din practica de zi cu zi. Un profesionist izolat, fără supervizare, fără colegi specializați și fără acces la formare, poate avea mult mai puține resurse. Astfel, accesul la competență poate deveni dependent de locul de muncă, de județ, de echipă, de disponibilitatea colegilor sau de proiecte punctuale.

Nu este suficient să spunem că trebuie organizate mai multe cursuri. Este nevoie ca formarea să devină infrastructură: recurentă, aplicată, interinstituțională, adaptată rolurilor profesionale și legată de supervizare, analiză de caz și sprijin instituțional.

Competența acumulată individual trebuie transformată în competență instituțională. Aceasta înseamnă ca sistemul să nu depindă doar de profesioniști experimentați care „știu cum se face”, ci să creeze condiții prin care cunoașterea să poată fi transmisă, actualizată și aplicată coerent.

9.2. Pregătirea procedurală nu produce automat o practică sensibilă la traumă și la stereotipuri

A doua constatare privește distanța dintre pregătirea procedurală și calitatea interacțiunii cu persoana afectată. Datele arată că majoritatea respondenților susțin principiul prioritizării protecției atunci când informațiile sunt incomplete sau contradictorii. În același timp, itemii privind evaluarea raportărilor arată existența unor zone de îndoială profesională: suspiciunea în contexte de separare, custodie sau conflict privind copiii, percepția că gravitatea violenței este uneori exagerată, sau tratarea unor cazuri cu neîncredere chiar atunci când persoana solicită protecție.

Este o tensiune pe care nu o putem simplifica. Ea nu arată o opoziție între profesioniști „buni” și profesioniști „problematici”. Intervenția se desfășoară adesea în situații ambigue, cu informații incomplete, relatări fragmentate, presiuni familiale, reveniri la agresor, retrageri ale plângerii sau contexte de conflict. Profesioniștii au obligația de a verifica, documenta și evalua riscul.

Totuși, relatările supraviețuitoarelor arată ce efect poate produce îndoiala atunci când este trăită în interacțiune. Persoana se poate simți judecată, suspectată, responsabilizată pentru violență sau obligată să demonstreze că merită protecție. Întrebări care, din perspectiva instituției, par clarificatoare pot fi trăite de victimă ca blamare: de ce nu a plecat, de ce s-a întors, dacă l-a provocat, de ce a stat atât de mult, de ce povestea ei nu este perfect coerentă.

Aici se află una dintre convergențele centrale ale raportului: profesioniștii discută frecvent credibilitatea, intențiile și complexitatea raportărilor, iar nevoia cea mai puternică a supraviețuitoarelor este să fie crezute, ascultate și luate în serios. Formarea trebuie să lucreze exact această zonă de tensiune: cum se verifică fără invalidare, cum se clarifică fără culpabilizare, cum se evaluează riscul fără reducerea violenței la conflict, cum se înțelege trauma fără renunțarea la responsabilitatea profesională de documentare.

Aceasta cere o formare reflexivă, nu una pur informativă. Profesioniștii au nevoie să lucreze explicit cu stereotipurile de gen, miturile despre violență și trafic, controlul coercitiv, violența post-separare, efectele traumei asupra memoriei și comunicării, neautoidentificarea victimelor traficului și dinamica ambivalenței. Cunoașterea procedurii este necesară, dar nu este suficientă pentru o intervenție non-revictimizantă.

9.3. Încrederea este infrastructura protecției

A treia constatare este că încrederea victimelor în instituții trebuie tratată ca o condiție a protecției, nu ca un element secundar al intervenției. Datele arată că profesioniștii întâlnesc frecvent situații în care victimele nu au încredere în instituțiile care ar trebui să le sprijine. Relatările

supraviețuitoarelor arată de ce această neîncredere este inteligibilă: frică, rușine, experiențe anterioare negative, sentimentul că nu au fost crezute, lipsa de informații, repetarea poveștii, protecție percepută ca insuficientă sau trasee instituționale confuze.

Încrederea nu se produce prin simpla existență a unei instituții. Ea se construiește în momente bine definite: primul contact, audierea, formularea întrebărilor, spațiul în care are loc discuția, informațiile primite, măsurile de protecție, comunicarea ulterioară și posibilitatea de a reveni pentru ajutor fără rușine sau reproș.

Pentru supraviețuitoare, încrederea înseamnă să simtă că instituția nu le tratează ca suspecte, că riscul este luat în serios și că nu sunt lăsate singure să gestioneze consecințele violenței. Înseamnă să primească răspunsuri clare, să nu fie trimise dintr-un loc în altul fără explicații și să nu fie obligate să repete inutil relatarea experiențelor traumatiche. Înseamnă ca protecția să fie tangibilă, nu doar procedurală.

Această constatare are o implicație puternică pentru politicile publice: instituțiile nu ar trebui să ceară victimelor să aibă încredere, ci să construiască practici demne de încredere. O instituție devine demnă de încredere atunci când primește persoana fără judecată, explică drepturile și pașii, protejează confidențialitatea, reduce retraumatizarea, comunică pe parcursul cazului și facilitează accesul la sprijin tangibil.

Încrederea este, așadar, o infrastructură invizibilă. Ea nu apare întotdeauna în indicatorii administrativi, dar influențează direct raportarea, cooperarea, acceptarea sprijinului, revenirea către instituții și posibilitatea de reconstrucție.

9.4. Condițiile de lucru erodează intervenția

A patra constatare este că intervenția este afectată de condițiile în care lucrează profesioniștii. Datele arată mecanisme insuficiente de prevenire a epuizării profesionale, sprijin profesional inegal, presiune administrativă, fluctuație de personal, timp insuficient și colaborare doar parțial funcțională. Aceste condiții nu rămân probleme interne ale instituțiilor. Influențează direct experiența persoanelor afectate.

Lipsa timpului poate deveni interacțiune grăbită. Birocrația poate deveni întârziere, reluare a informațiilor și accent pe documente în loc de sprijin. Lipsa supervizării poate duce la decizii luate izolat. Fluctuația personalului poate întrerupe relația de încredere și poate obliga persoana să repete povestea. Burnout-ul poate reduce disponibilitatea pentru ascultare, răbdare și acompaniere.

Raportul nu interpretează aceste probleme ca lipsă de dedicare a profesioniștilor. Dimpotrivă, datele calitative arată că multe intervenții funcționează tocmai datorită implicării profesioniștilor, a experienței lor și a capacității de a găsi soluții în condiții dificile. Problema este că sistemul ajunge să se sprijine prea mult pe această dedicare individuală, fără să ofere întotdeauna infrastructura necesară pentru susținerea ei.

Sprijinul pentru profesioniști trebuie, prin urmare, înțeles ca parte a calității serviciilor. Supervizarea, intervizarea, mentoratul, sprijinul psihologic, întâlnirile de analiză a cazurilor și distribuirea rezonabilă a volumului de muncă nu sunt beneficii secundare. Ele sunt condiții pentru ca profesioniștii să poată lucra competent, etic și sustenabil cu traumă, risc și vulnerabilitate.

Această constatare este importantă și pentru formare. Un curs despre comunicare sensibilă la traumă nu poate produce efecte suficiente dacă profesionistul nu are un spațiu adecvat pentru

discuție, timp pentru ascultare sau servicii către care să trimită persoana afectată. Formarea trebuie însoțită de schimbări instituționale care fac posibilă aplicarea ei.

9.5. Fragmentarea este trăită ca povară

A cincea constatare privește colaborarea interinstituțională. Datele arată că mai puțin de jumătate dintre respondenți evaluează colaborarea ca bună sau foarte bună. Obstacolele menționate includ lipsa resurselor, comunicarea insuficientă, lipsa formării comune, procedurile neclare și fluctuația personalului.

Interviurile arată că problema nu este absența completă a colaborării. Instituțiile comunică, fac trimiteri, transmit informații, se contactează și intervin în limitele propriilor mandate. Problema este că această colaborare rămâne adesea punctuală și nu produce automat un traseu integrat pentru persoana afectată.

Pentru profesioniști, fragmentarea înseamnă muncă suplimentară de coordonare, dependență de contacte informale și dificultatea de a conecta servicii diferite. Pentru supraviețuitoare, fragmentarea înseamnă drumuri repetate, explicații reluate, informații contradictorii, lipsa unui punct de contact și sentimentul că trebuie să gestioneze singure relația cu sistemul.

O altă diferență de perspectivă hotărâtoare. O instituție poate considera că și-a îndeplinit rolul prin trimiterea cazului mai departe. Dar, pentru persoana afectată, trimiterea poate însemna încă un drum, încă o relatare, încă o așteptare și încă o incertitudine. De aceea, colaborarea trebuie evaluată nu doar prin existența comunicării între instituții, ci prin efectul ei asupra poverii suportate de victimă.

Intervenția integrată nu înseamnă ca toate instituțiile să facă același lucru. Înseamnă ca rolurile diferite să fie conectate într-un traseu coerent. Persoana afectată trebuie să știe cine o sprijină, ce urmează, ce drepturi și opțiuni are, ce servicii sunt disponibile și cui se poate adresa. Ideal, ea nu ar trebui să devină propriul manager de caz.

9.6. Ce arată împreună cele două perspective: profesioniști și supraviețuitoare

O contribuție importantă a raportului este faptul că pune împreună perspectiva profesioniștilor și pe cea a supraviețuitoarelor. Aceste două perspective nu se exclud. Ele arată același sistem din locuri diferite. Profesioniștii descriu complexitatea muncii: cazuri ambigue, lipsă de resurse, presiune birocratică, dificultăți de colaborare, dileme între autonomie și protecție, nevoia de verificare, lipsa formării, epuizare și limite ale serviciilor disponibile. Supraviețuitoarele descriu efectele acestor condiții: primul contact care poate descuraja sau încuraja, întrebări care pot fi trăite ca blamare, audiere retraumatizantă, lipsă de informații, protecție care nu este întotdeauna resimțită ca efectivă, nevoia de continuitate și rolul central al sprijinului concret. Această întâlnire a perspectivelor permite o concluzie importantă: intervenția nu poate fi îmbunătățită doar cerând profesioniștilor să fie mai empatici, după cum nu poate fi îmbunătățită doar prin schimbări procedurale. Este nevoie de ambele: practici relaționale mai sigure și condiții instituționale care să le susțină. Dacă profesioniștii nu au formare, timp, supervizare, servicii specializate către care să refere și mecanisme clare de colaborare, capacitatea lor de a oferi sprijin centrat pe victimă rămâne limitată. Dacă instituțiile au proceduri, dar persoana afectată se simte necrezută, expusă sau lăsată singură, protecția rămâne incompletă.

9.7. De la constatări la recomandări

Constatările raportului converg către o recomandare generală: intervenția în violența bazată pe gen și traficul de persoane trebuie gândită ca ecosistem, nu ca sumă de instituții și proceduri separate. Acest ecosistem trebuie să includă:

- formare continuă, aplicată și interinstituțională;
- formare reflexivă privind traumă, stereotipuri, control coercitiv, credibilitate și comunicare non-revictimizantă;
- formare specifică în domeniul traficului de persoane;
- standarde pentru primul contact și audiere sensibilă la traumă;
- mecanisme de reducere a repetării inutile a relatării;
- punct unic de contact sau management de caz interinstituțional;
- comunicare constantă cu persoana afectată;
- acces la sprijin psihologic, juridic, social și material și protecție;
- servicii de stabilizare și reintegrare pentru victimele traficului de persoane;
- sprijin instituțional pentru profesioniști;
- colaborare stabilă între instituții publice și ONG-uri specializate;
- mecanisme de monitorizare care să urmărească nu numai activități instituționale, ci și experiența persoanei afectate.

Aceste direcții nu sunt separate. Ele se susțin reciproc. Formarea ajută profesioniștii să lucreze mai bine, dar are nevoie de susținere instituțională. Colaborarea reduce fragmentarea, dar are nevoie de proceduri clare și formare comună. Încrederea crește atunci când persoana este ascultată și protejată, dar și când primește sprijin concret. Sprijinul pentru profesioniști contribuie la calitatea relației cu victimele. ONG-urile specializate oferă servicii importante, dar au nevoie de parteneriate stabile cu instituțiile publice.

În concluzie, raportul arată că problema nu se reduce la lipsa formării, deși aceasta are o greutate semnificativă. Problema este lipsa unei infrastructuri integrate care să transforme legislația, procedurile, competența profesională și serviciile existente în protecție efectivă pentru persoanele afectate.

Tabel 18. Cele cinci constatări integrate ale raportului

Constatare	Implicație
Competența există, dar compensează o infrastructură de formare insuficientă.	Profesioniștii acumulează cunoaștere practică, dar aceasta rămâne inegal distribuită și insuficient susținută instituțional.
Pregătirea procedurală nu produce automat intervenție sensibilă la traumă.	Formarea trebuie să includă informații despre comunicare, traumă, control coercitiv, stereotipuri, credibilitate și verificare fără invalidare.
Încrederea este o condiție a protecției.	Victimele au nevoie să fie crezute, informate, protejate, ascultate fără judecată și însoțite pe traseul prin sistem.
Condițiile de lucru ale profesioniștilor afectează calitatea sprijinului.	Burnout-ul, lipsa timpului, birocrăția, fluctuația personalului și lipsa supervizării se traduc în experiențe pentru persoanele afectate.
Fragmentarea instituțională este trăită ca povară.	Colaborarea formală nu este suficientă dacă persoana afectată trebuie să gestioneze singură relația cu sistemul.

Tabel 19. De la problemă la direcție de acțiune

Problemă	Direcție de acțiune
Formare insuficientă și inegală.	Infrastructură de formare continuă, aplicată și interinstituțională.
Verificarea poate fi trăită ca neîncredere sau culpabilizare.	Formare privind traumă, stereotipuri, control coercitiv și verificare fără invalidare.
Primul contact poate descuraja continuarea demersului.	Standarde de comunicare non-revictimizantă și profesioniști pregătiți pentru comunicare în criză.
Audierea poate reactiva trauma.	Reducerea audierilor repetate, spații sigure, persoană de sprijin și folosirea responsabilă a informațiilor deja colectate.
Protecția nu este întotdeauna resimțită ca efectivă.	Evaluare de risc, comunicare clară, monitorizare și măsuri specifice de siguranță.
Sprijinul este fragmentat.	Punct unic de contact, management de caz și colaborare interinstituțională stabilă.
Profesioniștii lucrează sub presiune.	Supervizare, mentorat, sprijin psihologic și mecanisme anti-burnout.
Traficul de persoane cere intervenție specifică.	Formare specializată pe identificare, neautoidentificare, exploatare, stabilizare socială și reintegrare.

Concluzia sintezei integrate

Acest raport arată că intervenția în cazurile de violență bazată pe gen și trafic de persoane se află într-o zonă de tensiune. Pe de o parte, există profesioniști care intervin, acumulează experiență, dezvoltă soluții și susțin principiul protecției. Pe de altă parte, aceștia lucrează într-un sistem în care formarea este inegală, colaborarea este fragilă, sprijinul profesional este insuficient, iar persoanele afectate pot trăi traseul instituțional ca dificil, confuz și uneori retraumatizant.

Schimbarea necesară nu este una punctuală. Nu este suficient un curs, un protocol sau o campanie. Este nevoie de o infrastructură de protecție care să lege formarea, serviciile, colaborarea, sprijinul pentru profesioniști și experiența supraviețuitoarelor. Protecția efectivă se produce atunci când aceste elemente funcționează împreună.

Raportul propune, prin urmare, o schimbare de perspectivă: de la intervenție ca aplicare de proceduri la intervenție ca ecosistem de siguranță, încredere și recuperare. Victimele și supraviețuitoarele nu au nevoie doar ca instituțiile să existe. Au nevoie ca acestea să fie accesibile, coordonate, competente, demne de încredere și capabile să ofere sprijin concret.

10. Recomandări

Rezumatul capitolului

Recomandările de mai jos decurg din constatările cercetării și din analiza integrată a celor trei surse de date: chestionarul adresat profesioniștilor, interviurile cu profesioniști și interviurile cu supraviețuitoare. Ele pornesc de la o idee centrală: protecția efectivă a victimelor violenței bazate pe gen și ale traficului de persoane nu poate fi asigurată doar prin existența legislației sau prin responsabilitatea individuală a profesioniștilor. Este nevoie de o infrastructură coerentă de formare, colaborare, sprijin profesional și servicii specializate accesibile.

Protecția efectivă nu depinde de o singură intervenție, ci de conectarea formării, colaborării, sprijinului pentru profesioniști și serviciilor specializate accesibile într-o infrastructură coerentă. Direcțiile recomandărilor

Tabel 20. Direcțiile recomandărilor raportului

Direcție	Tema	Miza principală
A	Formarea profesioniștilor	Formare continuă, aplicată, reflexivă și comună
B	Primul contact, audierea și relația cu persoana afectată	Comunicare non-revictimizantă, audiere sensibilă la traumă, revenire fără rușine
C	Colaborarea interinstituțională și managementul de caz	Punct unic de contact, trasee de referire, întâlniri de caz, parteneriat stat-ONG
D	Sprijinul pentru profesioniști și condițiile de lucru	Supervizare, anti-burnout, reducerea poverii administrative, stabilizarea echipelor
E	Intervenția specifică în cazurile de trafic de persoane	Identificare, stabilizare socială, reintegrare, confidențialitate
F	Date, monitorizare și învățare instituțională	Indicatori privind experiența intervenției și evaluarea colaborării prin efectul asupra victimei

Pentru fiecare recomandare sunt indicate problema la care răspunde, direcția de acțiune, actorii vizați și un posibil orizont de implementare. Orizontul este orientativ: unele măsuri pot începe rapid, dar au nevoie de consolidare pe termen mediu și lung.

A. Formarea profesioniștilor

R1. Construirea unei infrastructuri de formare continuă

Problema identificată: O proporție importantă dintre profesioniștii care lucrează cu victime ale violenței bazate pe gen și ale traficului de persoane nu a urmat formări specifice în ultimii trei ani. Deficitul este mai accentuat în domeniul traficului de persoane. În lipsa unei infrastructuri stabile de formare, competențele sunt dobândite frecvent informal, prin experiență practică, schimburi cu colegii și autoformare.

Recomandare: Formarea trebuie organizată ca infrastructură continuă, nu ca activitate punctuală. Aceasta ar trebui să includă formare de inducție pentru profesioniștii nou intrați în domeniu, actualizări periodice pentru profesioniștii cu experiență și module specializate pentru rolurile instituționale diferite.

Actori vizați: Instituții publice implicate în intervenție, furnizori de formare, structuri de ordine publică, servicii sociale, protecția copilului, servicii specializate, organizații neguvernamentale specializate.

Orizont de implementare: Termen scurt: cartografierea nevoilor de formare și a formărilor existente.

Termen mediu: dezvoltarea unui program recurent de formare.

Termen lung: integrarea formării continue în parcursul profesional al instituțiilor implicate.

R2. Prioritizarea formatelor aplicate, pe cazuri și simulări

Problema identificată: Profesioniștii valorizează mai ales formatele aplicate: simulări, jocuri de rol, ateliere pe studii de caz, întâlniri de analiză a cazurilor și schimb de experiență între instituții. Cursurile exclusiv online sunt evaluate ca mai puțin utile.

Recomandare: Programele de formare ar trebui să acorde prioritate metodelor aplicate: spețe, simulări, jocuri de rol, analiză de caz, exerciții de comunicare și sesiuni interinstituționale. Modulele online pot fi folosite pentru informații introductive sau actualizări, dar nu ar trebui să înlocuiască formarea practică.

Actori vizați: Furnizori de formare, instituții angajatoare, ONG-uri specializate, echipe interinstituționale locale.

Orizont de implementare: Termen scurt: adaptarea conținuturilor existente către metode aplicate.

Termen mediu: organizarea de formări interinstituționale pe spețe comune.

R3. Introducerea unei componente reflexive obligatorii în formare

Problema identificată: Datele indică o tensiune între susținerea principiului protecției și existența unor zone de îndoială privind gravitatea, intențiile sau credibilitatea raportărilor. Relatările supraviețuitoarelor arată că această îndoială poate fi trăită ca blamare, invalidare sau neîncredere.

Recomandare: Formarea trebuie să includă o componentă reflexivă obligatorie privind stereotipurile de gen, miturile despre violență și trafic, controlul coercitiv, ambivalența victimei, trauma, rușinea, neautoidentificarea și granița dintre verificarea profesională legitimă și neîncrederea prejudiciabilă.

Actori vizați: Furnizori de formare, instituții publice, ONG-uri specializate, profesioniști din poliție, servicii sociale, protecția copilului, sănătate, justiție și educație.

Orizont de implementare: Termen scurt: includerea modulelor reflexive în formările existente.

Termen mediu: dezvoltarea unor ghiduri de lucru pe stereotipuri, traumă și comunicare non-revictimizantă.

R4. Formare privind trauma și efectele acesteia asupra comunicării

Problema identificată: Trauma poate afecta memoria, coerența relatării, capacitatea de a oferi detalii, disponibilitatea de a vorbi și relația cu instituțiile. Fără o înțelegere a traumei, relatările fragmentate sau ezitante pot fi interpretate greșit ca necredibilitate sau lipsă de cooperare.

Recomandare: Formarea ar trebui să includă module privind efectele traumei asupra memoriei, comunicării, comportamentului și relației cu instituțiile. Profesioniștii trebuie sprijiniți să recunoască reacții precum blocajul, tăcerea, relatarea fragmentată, ambivalența sau evitarea, fără a le interpreta automat ca lipsă de adevăr sau rea-credință.

Actori vizați: Profesioniști de prim contact, poliție, servicii sociale, protecția copilului, sănătate, justiție, ONG-uri, furnizori de formare.

Orizont de implementare: Termen scurt: module introductive privind trauma.

Termen mediu: formări aplicate pe audiere și comunicare sensibilă la traumă.

R5. Formare comună interinstituțională

Problema identificată: Lipsa formării comune este menționată ca obstacol important în colaborarea interinstituțională. Profesioniștii din instituții diferite pot avea limbaje, priorități și înțelegeri diferite ale riscului și ale rolurilor.

Recomandare: Instituțiile implicate în intervenție ar trebui să organizeze formări comune pe spețe. Acestea ar trebui să includă poliție, servicii sociale, protecția copilului, sănătate, justiție, educație și organizații neguvernamentale. Scopul nu e doar dezvoltarea competențelor individuale, ci și construirea unui limbaj comun și clarificarea traseelor de referire.

Actori vizați: Instituțiile locale și județene implicate în intervenție, ONG-uri specializate, furnizori de formare.

Orizont de implementare: Termen mediu: sesiuni interinstituționale regulate.
Termen lung: integrarea formării comune în mecanismele locale de coordonare.

B. Primul contact, audierea și relația cu persoana afectată

R6. Tratarea primului contact ca moment critic al intervenției

Problema identificată: Relatările supraviețuitoarelor arată că primul contact cu instituțiile poate încuraja sau descuraja continuarea demersurilor. Întrebările culpabilizatoare, tonul grăbit sau lipsa de informații pot produce retragere și neîncredere.

Recomandare: Instituțiile ar trebui să dezvolte standarde clare pentru primul contact cu victimele violenței bazate pe gen și ale traficului de persoane. Aceste standarde ar trebui să includă comunicare calmă, ascultare non-judicativă, spațiu privat, validarea faptului că persoana a cerut ajutor, evaluarea siguranței imediate și explicarea drepturilor și pașilor următori.

Actori vizați: Poliție, servicii sociale, protecția copilului, servicii medicale, ONG-uri, personal de prim contact.

Orizont de implementare: Termen scurt: elaborarea unui ghid minimal pentru primul contact.
Termen mediu: formare aplicată pentru profesioniștii de prim contact.

R7. Dezvoltarea unor ghiduri de limbaj non-revictimizant

Problema identificată: Unele întrebări pot fi trăite de supraviețuitoare ca blamare sau suspiciune: „de ce nu ai plecat?”, „l-ai provocat?”, „de ce te-ai întors?”. Aceste formulări pot reactiva rușinea și pot reduce disponibilitatea persoanei de a continua demersurile.

Recomandare: Instituțiile ar trebui să dezvolte ghiduri de limbaj pentru comunicarea cu victimele. Acestea nu trebuie să elimine întrebările necesare, ci să ajute profesioniștii să le formuleze fără culpabilizare. Ghidurile ar trebui integrate în formare, supervizare și evaluarea practicilor de prim contact și audiere.

Actori vizați: Instituții publice, furnizori de formare, ONG-uri specializate, profesioniști de prim contact.

Orizont de implementare: Termen scurt: elaborarea ghidului de formulări recomandate și de formulări de evitat.
Termen mediu: folosirea ghidului în formare și în analiza cazurilor.

R8. Reducerea retraumatizării în audiere

Problema identificată: Supraviețuitoarele descriu repetarea poveștii și audierea în condiții impropii ca experiențe epuizante și potențial retraumatizante. Fragmentarea instituțională poate obliga persoana să repete aceleași informații în mai multe locuri.

Recomandare: Instituțiile ar trebui să reducă audierile repetate acolo unde este posibil, să folosească responsabil informațiile deja colectate, să asigure spații adecvate pentru audiere și să permită prezența unei persoane de sprijin atunci când situația o permite. Audiarea trebuie să urmărească atât documentarea cazului, cât și protejarea persoanei.

Actori vizați: Poliție, sistem judiciar, servicii sociale, protecția copilului, ONG-uri, structuri specializate.

Orizont de implementare: Termen mediu: proceduri comune pentru reducerea repetării relatării.
Termen lung: mecanisme integrate de gestionare a informațiilor între instituții, cu respectarea confidențialității.

R9. Comunicarea clară cu persoana afectată pe parcursul cazului

Problema identificată: Lipsa informațiilor despre stadiul dosarului, pașii următori sau responsabilitățile instituțiilor întreține frica și neîncrederea. Pentru persoana afectată, tăcerea instituțională poate fi trăită ca abandon.

Recomandare: Instituțiile ar trebui să asigure comunicare clară, accesibilă și periodică cu persoana afectată. Aceasta ar trebui să includă explicații despre pașii procedurali, limitele intervenției, măsurile disponibile, persoanele de contact și ce trebuie făcut în situații de risc.

Actori vizați: Instituțiile care gestionează cazuri, profesioniști de caz, servicii sociale, poliție, ONG-uri.

Orizont de implementare: Termen scurt: materiale clare despre drepturi și pași.
Termen mediu: desemnarea unor persoane responsabile de comunicarea cu victima.

R10. Posibilitatea de revenire fără rușine sau reproș

Problema identificată: Ieșirea din violență sau exploatare este rareori liniară. Persoana poate refuza ajutorul, poate reveni în mediul abuziv/de exploatare sau poate întrerupe demersurile. Dacă aceste reveniri sunt întâmpinate cu reproș, rușine sau judecată, accesul ulterior la sprijin poate fi blocat.

Recomandare: Serviciile ar trebui să adopte explicit principiul „ușii deschise”: persoanele afectate pot reveni pentru sprijin chiar dacă au refuzat anterior ajutorul, au întrerupt demersurile sau s-au întors în mediul abuziv. Această abordare trebuie inclusă în formare, proceduri și comunicarea cu victimele.

Actori vizați: Servicii sociale, ONG-uri, poliție, protecția copilului, servicii specializate.

Orizont de implementare: Termen scurt: includerea principiului în ghiduri de lucru.
Termen mediu: formare privind ambivalența, revenirea la agresor și dependența traumatică.

C. Colaborarea interinstituțională și managementul de caz

R11. Crearea unui punct unic de contact sau a unui mecanism de management de caz

Problema identificată: Fragmentarea instituțională face ca persoana afectată să gestioneze singură relația cu sistemul. Supraviețuitoarele pot fi trimise de la o instituție la alta, pot primi informații incomplete și pot fi nevoite să repete povestea.

Recomandare: Pentru cazurile complexe, ar trebui desemnat un punct unic de contact sau un mecanism clar de management de caz interinstituțional. Persoana afectată ar trebui să știe cui se poate adresa, cine urmărește traseul cazului și cum sunt conectate serviciile de care are nevoie.

Actori vizați: Servicii sociale, protecția copilului, poliție, ONG-uri, structuri specializate, autorități locale.

Orizont de implementare: Termen mediu: pilotarea mecanismelor de management de caz în comunități sau județe.
Termen lung: integrarea lor în procedurile curente.

R12. Clarificarea traseelor de referire între instituții

Problema identificată: Colaborarea este afectată de proceduri neclare, comunicare insuficientă și lipsa unei cunoașteri actualizate a serviciilor disponibile. Victima poate fi trimisă mai departe fără acompaniere sau fără garanția că serviciul este accesibil.

Recomandare: Instituțiile ar trebui să dezvolte trasee clare de referire, cunoscute de profesioniștii de prim contact. Acestea trebuie să includă servicii disponibile, criterii de acces, persoane de contact, documente necesare și modalități de urmărire a cazului după referire.

Actori vizați: Instituții locale și județene, ONG-uri, servicii specializate, autorități publice locale.

Orizont de implementare: Termen scurt: cartografierea serviciilor disponibile.

Termen mediu: dezvoltarea unor protocoale operaționale locale.

R13. Întâlniri periodice interinstituționale de analiză a cazurilor

Problema identificată: Colaborarea depinde adesea de relații informale și de persoane-cheie. Fluctuația personalului poate fragiliza aceste relații. Lipsa formării comune și a spațiilor de analiză reduce coordonarea.

Recomandare: Instituțiile implicate ar trebui să organizeze întâlniri periodice de analiză a cazurilor în echipa multidisciplinară, cu respectarea confidențialității. Aceste întâlniri pot funcționa simultan ca mecanism de coordonare, formare aplicată și sprijin profesional.

Actori vizați: Poliție, servicii sociale, protecția copilului, ONG-uri, sănătate, justiție, educație, structuri specializate.

Orizont de implementare: Termen mediu: întâlniri trimestriale sau regulate la nivel local/județean.

Termen lung: integrarea lor în mecanisme stabile de colaborare.

R14. Consolidarea parteneriatului stat-ONG

Problema identificată: ONG-urile specializate apar în relatările supraviețuitoarelor ca spații importante de sprijin efectiv, continuitate și reconstrucție. În același timp, colaborarea cu ONG-urile este inegală și poate depinde de proiecte temporare sau relații informale.

Recomandare: Parteneriatul stat - ONG trebuie consolidat prin mecanisme clare de referire, finanțare predictibilă, recunoașterea expertizei ONG-urilor specializate și implicarea lor în formarea profesioniștilor și în dezvoltarea serviciilor. ONG-urile specializate nu trebuie tratate ca înlocuitor al responsabilității publice, ci ca parteneri specializați în ecosistemul de protecție.

Actori vizați: Instituții publice, ONG-uri specializate, autorități locale și județene, furnizori de formare.

Orizont de implementare: Termen mediu: acorduri de colaborare și trasee de referire stat-ONG.

Termen lung: mecanisme stabile de finanțare și co-proiectare a serviciilor.

D. Sprijinul pentru profesioniști și condițiile de lucru

R15. Instituționalizarea supervizării profesionale

Problema identificată: Profesioniștii lucrează cu situații complexe, traumă, risc și decizii dificile. Datele indică acces inegal la sprijin profesional și supervizare.

Recomandare: Supervizarea profesională ar trebui să devină o practică regulată în instituțiile care lucrează cu victime ale violenței bazate pe gen și ale traficului de persoane. Ea ar trebui să ofere spațiu pentru discutarea cazurilor, clarificarea dilemelor, gestionarea impactului emoțional și îmbunătățirea practicilor.

Actori vizați: Instituții angajatoare, servicii sociale, protecția copilului, structuri de ordine publică, ONG-uri, servicii specializate.

Orizont de implementare: Termen mediu: pilotarea supervizării regulate.

Termen lung: includerea supervizării în standardele instituționale.

R16. Mecanisme de prevenire a burnout-ului și traumei secundare

Problema identificată: O proporție importantă dintre respondenți consideră mecanismele anti-burnout puțin sau deloc suficiente. Munca în acest domeniu presupune expunere repetată la suferință, risc și situații cu impact emoțional ridicat.

Recomandare: Instituțiile ar trebui să dezvolte mecanisme de prevenire a burnout-ului și traumei secundare: sprijin psihologic pentru personal, debriefing după cazuri dificile, grupuri de reflecție profesională, mentorat, distribuirea rezonabilă a cazurilor și politici de protejare a sănătății profesionale.

Actori vizați: Instituții angajatoare, servicii sociale, poliție, protecția copilului, ONG-uri, structuri specializate.

Orizont de implementare: Termen scurt: recunoașterea burnout-ului ca risc profesional.

Termen mediu: dezvoltarea mecanismelor de sprijin.

Termen lung: integrarea lor în cultura organizațională.

R17. Reducerea poverii administrative inutile

Problema identificată: Presiunea administrativă limitează timpul disponibil pentru lucrul direct cu persoanele afectate. Documentarea este necesară, dar poate deveni excesivă sau repetitivă.

Recomandare: Instituțiile ar trebui să revizuiască procedurile administrative pentru a reduce duplicările, formularele inutile și solicitările repetitive de informații. Scopul nu este eliminarea documentării, ci transformarea ei într-un instrument care sprijină intervenția, nu o încetinește inutil.

Actori vizați: Instituții publice, servicii sociale, protecția copilului, autorități locale, structuri de coordonare.

Orizont de implementare: Termen mediu: audit intern al procedurilor administrative.

Termen lung: simplificarea și armonizarea documentării între instituții.

R18. Stabilizarea echipelor și gestionarea fluctuației personalului

Problema identificată: Fluctuația personalului afectează continuitatea sprijinului, relațiile interinstituționale și memoria profesională a cazurilor.

Recomandare: Instituțiile ar trebui să dezvolte proceduri clare de predare a cazurilor, mentorat pentru noii angajați, formare de inducție și mecanisme de păstrare a cunoașterii instituționale. Stabilitatea echipelor trebuie tratată ca parte a calității intervenției.

Actori vizați: Instituții angajatoare, servicii sociale, protecția copilului, poliție, ONG-uri.

Orizont de implementare: Termen scurt: proceduri de predare a cazurilor.

Termen mediu: mentorat și inducție pentru personal nou.

Termen lung: politici de retenție și stabilizare.

E. Intervenția specifică în cazurile de trafic de persoane

R19. Formare specializată privind identificarea victimelor traficului

Problema identificată: Deficitul de formare este mai accentuat în domeniul traficului de persoane. Victimele traficului pot avea reticență la uidentificare, pot ascunde detalii din frică sau rușine și pot prezenta situația într-o formă care nu este imediat recunoscută ca exploatare

Recomandare: Profesioniștii trebuie formați specific pentru identificarea victimelor traficului de persoane. Formarea ar trebui să includă indicatori ai traficului, exploatarea sexuală și prin muncă, constrângerea psihologică, amenințările, controlul documentelor, rușinea, reticența la autoidentificare și vulnerabilitățile multiple.

Actori vizați: Structuri specializate, poliție, servicii sociale, protecția copilului, sănătate, educație, ONG-uri.

Orizont de implementare: Termen scurt: module specializate introductive.
Termen mediu: formări aplicative pe cazuri de trafic.

R20. Stabilizarea socială ca etapă centrală a intervenției anti-trafic

Problema identificată: În cazurile de trafic de persoane, intervenția psihologică, juridică sau penală poate fi blocată dacă nu sunt rezolvate nevoile sociale de bază: acte, locuire, hrană, siguranță, acces la servicii medicale, sprijin material.

Recomandare: Intervenția anti-trafic trebuie să includă explicit stabilizarea socială ca etapă centrală. Fără documente, locuire, hrană, siguranță și resurse de bază, persoana afectată nu poate participa stabil la restul traseului instituțional.

Actori vizați: Servicii sociale, protecția copilului, ONG-uri, structuri specializate, autorități locale.

Orizont de implementare: Termen mediu: pachete integrate de stabilizare socială.
Termen lung: includerea stabilizării sociale în standardele de intervenție.

R21. Integrare socio-profesională realistă și prevenirea revictimizării

Problema identificată: Reintegrarea nu poate fi redusă la găsirea rapidă a unui loc de muncă. Dacă alternativa la exploatare este precaritatea, instabilitatea sau lipsa veniturilor suficiente, riscul revenirii în contexte de risc rămâne ridicat.

Recomandare: Programele de reintegrare trebuie să includă educație, calificare, sprijin pentru documente, locuire, consiliere, acompaniere și acces la muncă decentă. Integrarea socio-profesională trebuie tratată ca parte a prevenirii revictimizării.

Actori vizați: Servicii sociale, servicii de ocupare, ONG-uri, autorități locale, furnizori de formare profesională.

Orizont de implementare: Termen mediu: trasee individualizate de reintegrare.
Termen lung: programe integrate de locuire, educație și muncă.

R22. Protejarea confidențialității în reintegrare

Problema identificată: În procesul de reintegrare, istoricul de victimizare poate deveni sursă de stigmatizare dacă este dezvăluit angajatorilor, proprietarilor, colegilor sau comunității.

Recomandare: Serviciile de reintegrare trebuie să protejeze confidențialitatea persoanei afectate. Sprijinul pentru acces la muncă, locuire sau educație trebuie oferit fără expunerea inutilă a experienței de trafic sau violență.

Actori vizați: ONG-uri, servicii sociale, servicii de ocupare, autorități locale, profesioniști care acompaniază reintegrarea.

Orizont de implementare: Termen scurt: reguli clare privind confidențialitatea în reintegrare.
Termen mediu: formare pentru profesioniști privind confidențialitatea și stigmatizarea.

F. Date, monitorizare și învățare instituțională

R23. Completarea datelor administrative cu date despre experiența intervenției

Problema identificată: Datele administrative pot arăta amploarea fenomenului sau numărul de intervenții, dar nu surprind suficient calitatea traseului prin sistem, experiența victimelor, condițiile profesioniștilor sau blocajele de colaborare.

Recomandare: Monitorizarea ar trebui să includă mai mult decât indicatori cantitativi despre cazuri și intervenții — și date despre experiența persoanelor afectate, continuitatea sprijinului, repetarea relatării, comunicarea pe parcursul cazului, accesul la servicii și condițiile profesioniștilor.

Actori vizați: Instituții publice, structuri de monitorizare, ONG-uri, cercetători, autorități relevante.

Orizont de implementare: Termen mediu: dezvoltarea unor indicatori calitativi și de experiență.
Termen lung: integrarea lor în rapoarte periodice.

R24. Evaluarea colaborării prin efectul asupra persoanei afectate

Problema identificată: Colaborarea interinstituțională este adesea evaluată prin existența comunicării între instituții, nu prin efectul ei asupra victimei. O trimitere formală nu înseamnă automat sprijin integrat.

Recomandare: Evaluarea colaborării ar trebui să includă întrebări privind traseul persoanei afectate: câte instituții a parcurs, de câte ori a trebuit să repete povestea, dacă a avut punct unic de contact, dacă a primit informații clare și dacă serviciile au fost conectate.

Actori vizați: Instituții publice, autorități locale/județene, ONG-uri, structuri de coordonare.

Orizont de implementare: Termen mediu: indicatori de calitate a colaborării.
Termen lung: folosirea acestor indicatori în planificarea serviciilor.

R25. Implicarea supraviețuitoarelor în proiectarea formărilor și serviciilor, cu precauții etice

Problema identificată: Relatățile supraviețuitoarelor arată ce funcționează și ce produce descurajare sau retraumatizare. Perspective cruciale pentru proiectarea formării și a serviciilor, dar implicarea lor trebuie făcută cu grijă pentru a evita expunerea sau instrumentalizarea.

Recomandare: Experiențele supraviețuitoarelor ar trebui integrate în proiectarea formărilor și serviciilor, prin metode etice și sigure: consultări anonimizate, materiale sintetice, colaborare cu ONG-uri specializate, folosirea unor citate sau scenarii generalizate, fără presiunea de a relata public experiențe traumatice.

Actori vizați: ONG-uri, furnizori de formare, instituții publice, cercetători.

Orizont de implementare: Termen mediu: consultări etice și materiale de formare bazate pe experiențe anonimizate.
Termen lung: mecanisme participative sigure de evaluare a serviciilor.

Recomandări prioritare după orizont de implementare

Pe termen scurt

În primul an de implementare, raportul recomandă prioritizarea următoarelor măsuri:

- Elaborarea unui ghid minimal pentru primul contact cu victimele violenței bazate pe gen și ale traficului de persoane.

- Dezvoltarea unor module aplicate de formare privind trauma, comunicarea non-revictimizantă și verificarea fără culpabilizare.
- Cartografierea serviciilor existente și a traseelor de referire în comunitățile vizate.
- Organizarea unor întâlniri interinstituționale de analiză a cazurilor.
- Introducerea unor mecanisme de sprijin pentru profesioniști: supervizare, debriefing, mentorat.
- Dezvoltarea unei formări specializate pe identificarea victimelor traficului de persoane.
- Crearea unor materiale clare pentru victime privind drepturile, pașii procedurali și serviciile disponibile.
- Consolidarea colaborării cu ONG-urile specializate.

Pe termen mediu

Pe termen mediu, raportul recomandă:

- Instituționalizarea formării continue și interinstituționale.
- Pilotarea unor mecanisme de management de caz interinstituțional sau punct unic de contact.
- Dezvoltarea unor protocoale operaționale de referire și comunicare între instituții.
- Implementarea unor mecanisme de prevenire a burnout-ului și traumei secundare.
- Dezvoltarea unor pachete integrate de stabilizare socială pentru victimele traficului.
- Construirea unor trasee de reintegrare socio-profesională realistă.
- Integrarea indicatorilor privind experiența victimelor în monitorizarea serviciilor.

Pe termen lung

Pe termen lung, raportul recomandă:

- Construirea unei infrastructuri naționale sau interinstituționale de formare continuă.
- Integrarea formării reflexive și sensibile la traumă în standardele profesionale.
- Stabilizarea mecanismelor de colaborare stat–ONGspecializat.
- Dezvoltarea unor servicii integrate de protecție, sprijin și reintegrare.
- Finanțarea predictibilă a serviciilor specializate.
- Monitorizarea calității intervenției nu doar prin date administrative, ci și prin experiența persoanelor afectate.
- Consolidarea unei culturi instituționale centrate pe siguranță, încredere și reducerea retraumatizării.

Concluzia recomandărilor

Recomandările raportului nu se reduc la ideea că profesioniștii au nevoie de mai multă formare, deși formarea este esențială. Datele arată că formarea trebuie conectată cu schimbări instituționale: supervizare, timp, colaborare, proceduri clare, servicii accesibile, parteneriate cu ONG-urile și mecanisme de continuitate pentru persoanele afectate.

Protecția efectivă apare atunci când aceste elemente funcționează împreună. O victimă nu are nevoie doar de o instituție la care să se adreseze, ci de un traseu sigur, inteligibil și coerent. Un profesionist nu are nevoie doar de obligații procedurale, ci de formare, sprijin și condiții pentru a interveni bine. Iar sistemul nu are nevoie doar de colaborare formală, ci de mecanisme care reduc povara asupra persoanei afectate.

Miza acestor recomandări este transformarea intervenției dintr-o succesiune de răspunsuri instituționale într-un ecosistem de protecție, încredere și recuperare.

11. Concluzie finală

Acest raport arată că intervenția în cazurile de violență bazată pe gen și trafic de persoane nu poate fi înțeleasă adecvat dintr-o singură perspectivă. Datele cantitative, interviurile cu profesioniștii și relatările supraviețuitoarelor descriu același sistem văzut din perspective diferite. Profesioniștii descriu un sistem care încearcă să intervină în condiții de fragmentare, resurse inegale, presiune administrativă și consum emoțional ridicat. Supraviețuitoarele arată cum aceste condiții sunt trăite ca dificultate de a fi crezute, oboseală de a repeta povestea, lipsă de informații, nevoie de protecție efectivă și nevoie de sprijin continuu.

Constatările raportului nu trebuie citite ca o culpabilizare a profesioniștilor. Mulți dintre aceștia lucrează în condiții dificile, cu responsabilități mari, expunere constantă la traumă și resurse instituționale limitate. În același timp, relatările supraviețuitoarelor arată că buna intenție individuală nu este suficientă dacă sistemul nu oferă condițiile, formarea, coordonarea și serviciile necesare pentru ca sprijinul să fie resimțit ca real.

Una dintre concluziile centrale ale raportului este că **formarea profesională trebuie înțeleasă ca parte a infrastructurii de protecție**. Datele arată un deficit important de formare specifică, mai ales în domeniul traficului de persoane. În lipsa unei infrastructuri stabile, competența se construiește frecvent prin experiență practică, schimburi cu colegii, autoformare și învățare pe cazuri. Aceste forme de învățare sunt valoroase, dar nu pot garanta distribuția echitabilă a cunoașterii, actualizarea practicilor și intervenția coerentă în toate instituțiile și comunitățile.

Raportul arată, de asemenea, limitele unei intervenții predominant procedurale. Cunoașterea legislației și a pașilor administrativi este necesară, dar nu suficientă. Intervenția în cazurile de violență și trafic presupune lucrul cu traumă, frică, rușine, ambivalență, control coercitiv, dependență economică, reticență la autoidentificare, neîncredere în instituții și risc de retraumatizare. De aceea, formarea trebuie să includă dimensiuni relaționale, reflexive și aplicate: comunicare non-revictimizantă, verificare fără invalidare, evaluarea riscului, audiere sensibilă la traumă, colaborare interinstituțională și sprijin pentru profesioniști.

Încrederea apare ca una dintre condițiile principale ale protecției. Supraviețuitoarele nu au nevoie doar ca instituțiile să existe, ci ca acestea să fie demne de încredere. Această încredere se construiește în momente specifice: primul contact, tonul întrebărilor, spațiul audierii, sentimentul că persoana este crezută, explicațiile privind pașii următori, protecția oferită, comunicarea pe parcursul cazului și continuitatea sprijinului. Încrederea nu poate fi cerută victimelor; ea trebuie construită prin practici instituționale clare, previzibile, respectuoase și sigure.

O altă concluzie importantă este că **sprijinul pentru profesioniști și condițiile lor de lucru influențează direct calitatea intervenției**. Lipsa timpului, birocrația, fluctuația personalului, mecanismele insuficiente de prevenire a burnout-ului, lipsa supervizării și colaborarea dificilă nu rămân probleme interne ale instituțiilor. Se traduc în experiențe concrete pentru persoanele afectate: interacțiuni grăbite, reluarea poveștii, întârzieri, lipsa unui punct de contact, discontinuitate și sentimentul că sistemul nu poate însoți suficient persoana.

Colaborarea interinstituțională este o altă zonă critică. Datele arată că această colaborare există, dar funcționează inegal. Problema nu e doar lipsa comunicării între instituții, ci distanța dintre colaborarea formală și intervenția integrată. O instituție poate transmite un caz, poate face o adresă sau poate îndruma persoana către alt serviciu, dar aceste acțiuni nu produc automat un traseu coerent pentru victimă. Din perspectiva supraviețuitoarelor, fragmentarea este trăită ca oboseală, confuzie, expunere repetată și obligația de a gestiona singură relația cu sistemul.

În cazul traficului de persoane, raportul arată nevoia unei atenții specifice. Deficitul de formare este mai accentuat, iar intervenția cere competențe particulare: identificarea victimelor, lucrul cu reticența la autoidentificare, înțelegerea constrângerii psihologice și materiale, stabilizarea psihosocială, protejarea confidențialității și sprijinirea reintegrării socio-profesionale. Intervenția anti-trafic nu poate fi redusă la dimensiunea penală sau procedurală. Ea trebuie să includă adăpost, documente, hrană, sprijin psihologic, sprijin juridic, educație, loc de muncă decent și acompaniere pe termen mediu și lung.

În ansamblu, raportul indică nevoia unei schimbări de perspectivă:

- a. de la intervenția ca reacție punctuală la caz, la intervenția ca traseu de protecție și recuperare;
- b. de la instituții care acționează succesiv, la instituții care construiesc împreună un parcurs coerent;
- c. de la formare ca eveniment ocazional, la formare ca infrastructură continuă;
- d. de la sprijin centrat pe procedură, la sprijin centrat pe siguranță, încredere și reconstrucție.

Miza acestor recomandări nu se rezumă la îmbunătățirea unor cursuri sau proceduri. Miza este **construirea unui ecosistem de protecție în care profesioniștii să poată lucra competent și sustenabil, iar persoanele afectate să nu fie nevoite să navigheze singure sistemul.**

Protecția efectivă apare atunci când legislația, formarea, serviciile de asistență și protecție, colaborarea și relația cu persoana afectată funcționează împreună. Fără această infrastructură, responsabilitatea intervenției cade prea mult pe profesioniști individuali și prea mult pe victimele care trebuie să își transforme propria vulnerabilitate în capacitate de orientare prin sistem.

Acest raport propune, prin urmare, o direcție clară: **intervenția în violența bazată pe gen și traficul de persoane trebuie tratată ca infrastructură publică de siguranță, încredere și recuperare.**

O victimă nu are nevoie doar de o instituție la care să se adreseze. Are nevoie de un traseu inteligibil, de profesioniști formați, de protecție concretă, de servicii conectate, de continuitate și de posibilitatea de a fi crezută, ascultată și însoțită fără judecată.

12. Lista de referințe

Agencia Națională pentru Egalitatea de Șanse între Femei și Bărbați. (2025). *Studiu național privind violența domestică: Date statistice referitoare la victimele violenței domestice, raportate la nivelul anului 2024*. <https://anes.gov.ro/wp-content/uploads/2025/08/2024-STUDIUL-ANUAL-VIOLENTA-DOMESTICA.pdf>

Asociația ANAIS. (2025). *Raportul shadow coordonat de Asociația ANAIS – Vocea solidară a societății civile în monitorizarea Convenției de la Istanbul*. <https://asociatia-anais.ro/raportul-shadow-coordonat-de-asociatia-anais-vocea-solidara-a-societatii-civile-in-monitorizarea-conventiei-de-la-istanbul/>

Asociația eLiberare. (n.d.). *Prevenirea traficului de persoane și a exploatării sexuale în România*. <https://eliberare.com/>

Băluță, I., & Tufiș, C. (2022). *Barometer of Gender-Based Violence 2022: Violence against women in Romania: Representations, perceptions*. Centrul FILIA.

Consiliul Europei. (2011). *Convenția Consiliului Europei privind prevenirea și combaterea violenței împotriva femeilor și a violenței domestice* (CETS nr. 210). Consiliul Europei.

European Parliament & Council of the European Union. (2011). *Directive 2011/36/EU of the European Parliament and of the Council of 5 April 2011 on preventing and combating trafficking in human beings and protecting its victims, and replacing Council Framework Decision 2002/629/JHA*. *Official Journal of the European Union*, L 101, 1–11.

European Parliament & Council of the European Union. (2012). *Directive 2012/29/EU of the European Parliament and of the Council of 25 October 2012 establishing minimum standards on the rights, support and protection of victims of crime, and replacing Council Framework Decision 2001/220/JHA*. *Official Journal of the European Union*, L 315, 57–73.

European Parliament & Council of the European Union. (2024a). *Directive (EU) 2024/1385 of the European Parliament and of the Council of 14 May 2024 on combating violence against women and domestic violence*. *Official Journal of the European Union*, L 2024/1385, 24.5.2024.

European Parliament & Council of the European Union. (2024b). *Directive (EU) 2024/1712 of the European Parliament and of the Council of 13 June 2024 amending Directive 2011/36/EU on preventing and combating trafficking in human beings and protecting its victims*. *Official Journal of the European Union*, L 2024/1712, 24.6.2024.

Government of Romania. (2025). *Report submitted by Romania pursuant to Article 68, paragraph 1 of the Council of Europe Convention on Preventing and Combating Violence against Women and Domestic Violence: First thematic evaluation round* (GREVIO/Inf(2025)6). Council of Europe.

Group of Experts on Action against Violence against Women and Domestic Violence. (2022). *Baseline evaluation report: Romania* (GREVIO/Inf(2022)6). Council of Europe.

Guvernul României. (2024). *Strategia națională împotriva traficului de persoane pentru perioada 2024–2028 și Planul național de acțiune 2024–2026 pentru implementarea Strategiei naționale împotriva traficului de persoane pentru perioada 2024–2028*. Aprobată prin Hotărârea Guvernului nr. 533/2024. *Monitorul Oficial al României, Partea I*, nr. 467 bis, 21 mai 2024.

Inspectoratul General al Poliției Române. (2025). *Statistica ordinelor de protecție în anul 2024* [Set de date]. Data.gov.ro. <https://data.gov.ro/dataset/statistica-ordinelor-de-protectie-in-anul-2024>

România. (2001). *Legea nr. 678/2001 privind prevenirea și combaterea traficului de persoane*, cu modificările și completările ulterioare.

România. (2003). *Legea nr. 217/2003 pentru prevenirea și combaterea violenței domestice*, republicată, cu modificările și completările ulterioare.

România. (2016). *Legea nr. 30/2016 privind ratificarea Convenției Consiliului Europei privind prevenirea și combaterea violenței împotriva femeilor și a violenței domestice*. Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 224, 25 martie 2016.

România. (2026). *Legea nr. 53/2026 pentru prevenirea și combaterea femicidului și a violențelor care îl precedă, precum și pentru modificarea și completarea unor acte normative*. Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 323, 23 aprilie 2026.

Anexe

Anexa 1. Chestionar

Introducere și consimțământ informat

Vă invităm să participați la un studiu privind nevoile de formare și condițiile de intervenție în domeniul violenței bazate pe gen și al traficului de persoane. Studiul este realizat în cadrul unui proiect coordonat de Asociația eLiberare, în parteneriat cu Centrul FILIA și ACT212.

Scopul cercetării este de a înțelege experiențele profesioniștilor care lucrează în acest domeniu, provocările întâlnite în activitatea de zi cu zi, precum și tipurile de sprijin și formare care ar putea contribui la îmbunătățirea intervențiilor. Pe parcursul chestionarului, utilizăm termenul „victimă” ca termen generic, inclusiv cu referire la persoane care se identifică drept supraviețuitoare ale violenței bazate pe gen sau ale traficului de persoane.

Chestionarul este anonim și completarea lui durează aproximativ 20 de minute. Participarea este voluntară. Puteți alege să nu răspundeți la anumite întrebări sau să întrerupeți completarea în orice moment.

Datele colectate vor fi utilizate exclusiv în scopuri de cercetare, analiză și formulare de recomandări, precum și, după caz, pentru rapoarte și publicații academice. Răspunsurile vor fi analizate în mod agregat, fără a permite identificarea persoanelor participante sau a instituțiilor.

Prelucrarea datelor se realizează în conformitate cu Regulamentul (UE) 2016/679 privind protecția datelor cu caracter personal (GDPR). Datele vor fi stocate în condiții de securitate și vor fi accesibile doar membrilor echipei de cercetare implicați în acest proiect.

În cadrul studiului realizăm și interviuri individuale pentru a aprofunda unele dintre aspectele investigate prin chestionar. Dacă doriți să participați și la un interviu, puteți lăsa la finalul chestionarului o adresă de e-mail la care să vă putem contacta. Furnizarea adresei de e-mail este opțională și va fi utilizată exclusiv pentru organizarea interviului.

Prin continuarea și completarea chestionarului, confirmați că ați citit informațiile de mai sus, ați înțeles scopul studiului și sunteți de acord să participați voluntar la această cercetare.

Notă privind scalele: scalele utilizate au fost uniformizate astfel: frecvență — niciodată / rar / uneori / frecvent / foarte frecvent; măsură — deloc / în mică măsură / în oarecare măsură / în mare măsură / în foarte mare măsură; acord — dezacord total / dezacord / nici acord, nici dezacord / acord / acord total; relevanță — deloc relevant / puțin relevant / moderat relevant / relevant / foarte relevant; utilitate — deloc util / puțin util / moderat util / util / foarte util.

Notă privind ramificarea: după întrebarea-filtru privind tipul de victime întâlnite în activitate, respondenții sunt direcționați către întrebările relevante pentru violența bazată pe gen, traficul de persoane sau ambele domenii.

Secțiunea 1. Profil profesional

1. În ce tip de instituție lucrați?

- Direcție de asistență socială
- Poliție
- Sistem judiciar
- Sistem de sănătate
- Instituție publică locală
- ONG
- Alt tip de organizație: _____

2. Care este rolul dumneavoastră profesional?

- Asistent social
- Psiholog
- Consilier
- Polițist
- Jurist / avocat
- Manager de proiect
- Alt rol: _____

3. De câți ani lucrați în domeniul violenței bazate pe gen sau al traficului de persoane?

- Mai puțin de 1 an
- 1–3 ani
- 4–7 ani
- 8–15 ani
- Peste 15 ani

4. În ce județ lucrați?

- Dolj
- Bacău
- Argeș
- Alt județ: _____

5. Genul dumneavoastră:

- Masculin
- Feminin
- Alt gen
- Prefer să nu răspund

6. Care este cel mai înalt nivel de educație pe care l-ați absolvit?

- Studii postliceale
- Studii universitare de licență
- Studii universitare de masterat

- Studii universitare de doctorat
- Altul, vă rugăm specificați: _____
- Prefer să nu răspund

7. Vârsta dumneavoastră în ani împliniți:

- Sub 25 de ani
- 25–34 ani
- 35–44 ani
- 45–54 ani
- 55–64 ani
- 65 de ani și peste
- Prefer să nu răspund

8. În munca pe care o faceți vă întâlniți cel mai frecvent cu:

- Victime ale violenței bazate pe gen
- Victime ale traficului de persoane
- Ambele tipuri de victime
- Nicio categorie din cele menționate

Secțiunea 2. Experiența profesională în domeniu

9. Ce tipuri de cazuri întâlniți cel mai des? (Se pot selecta mai multe opțiuni.)

- Violență domestică
- Violență sexuală
- Pornografie infantilă
- Căsătorie forțată / căsătorie între copii
- Trafic de persoane: exploatare sexuală
- Trafic de persoane: exploatare prin muncă
- Trafic de persoane: exploatare prin cerșetorie
- Trafic de minori: exploatare sexuală
- Trafic de minori: exploatare prin muncă
- Trafic de minori: exploatare prin cerșetorie
- Alte forme: _____

10. La câte programe de formare în domeniul violenței bazate pe gen ați participat în ultimii 3 ani?

- Niciunul
- 1–2
- 3–5
- Mai mult de 5

11. La câte programe de formare în domeniul traficului de persoane ați participat în ultimii 3 ani?

- Niciunul
- 1–2
- 3–5
- Mai mult de 5

12. În ce măsură considerați că formările la care ați participat au fost relevante pentru activitatea dumneavoastră zilnică?

- Deloc relevante
- Puțin relevante
- Moderat relevante
- Relevante
- Foarte relevante
- Nu se aplică

13. În ce măsură vă simțiți pregătit/ă să faceți față complexității cazurilor cu care vă confrunțați în munca dumneavoastră?

- Deloc
- În mică măsură
- În oarecare măsură
- În mare măsură
- În foarte mare măsură
- Nu lucrez direct cu cazuri

14. Care dintre următoarele teme considerați că sunt insuficient acoperite în programele de formare existente? (Selectați toate opțiunile relevante.)

- Formele violenței bazate pe gen
- Dinamica relațiilor abuzive și controlul coercitiv
- Trauma și efectele acesteia asupra victimelor / supraviețuitoarelor
- Riscul de repetare și escaladare a violenței
- Aspecte etice în intervenție
- Cadrul juridic și procedurile relevante pentru intervenție
- Intervenția multidisciplinară și colaborarea interinstituțională
- Particularități ale intervenției în cazul diferitelor categorii de victime aflate în situații de vulnerabilitate
- Prevenirea traumei secundare / a epuizării profesionale
- Formele și mecanismele traficului de persoane
- Dinamica recrutării, controlului și exploatării în traficul de persoane
- Mecanismul Național de Identificare și Referire a victimelor traficului de persoane
- Indicatorii traficului de persoane, ai exploatării și ai abuzului sexual, inclusiv în mediul online
- Drepturile și protecția victimelor traficului de persoane
- Protecția datelor și confidențialitatea
- Altul, vă rugăm specificați: _____
- Nu știu / nu pot aprecia

15. În ce măsură ați dobândit competențele profesionale necesare prin următoarele surse?

Item / categorie	Deloc	În mică măsură	În oarecare măsură	În mare măsură	În foarte mare măsură	Nu am participat
Cursuri de formare oferite sau organizate de instituția angajatoare						
Cursuri de formare identificate și urmate din inițiativă proprie						
Cursuri furnizate de ONG-uri						
Experiență practică						
Discuții cu colegii						
Supervizare profesională						
Conferințe / workshopuri						

16. Pentru care dintre următoarele categorii de victime considerați că nu aveți suficiente resurse pentru a răspunde nevoilor lor? (Selectați toate opțiunile relevante.)

- Persoane cu dizabilități
- Persoane de etnie romă
- Persoane LGBTQ+
- Migranți sau refugiați
- Persoane fără adăpost
- Persoane care sunt în sau au ieșit din sistemul de protecție a copilului
- Alte categorii vulnerabile: _____
- Nu este relevant pentru rolul meu profesional

17. Care dintre următoarele situații sunt cel mai dificil de gestionat în interacțiunea cu victimele/supraviețuitoarele violenței sau traficului de persoane?

- Victime aflate în stare de șoc sau traumă severă
- Victime care nu doresc să depună plângere
- Victime care nu au încredere că autoritățile le pot proteja
- Victime aflate sub presiunea familiei sau a comunității
- Cazuri care implică copii ca victime colaterale
- Alte situații: _____
- Nu lucrez direct cu astfel de situații

18. Ce formate de învățare considerați că sunt utile?

Item / categorie	Deloc util	Puțin util	Moderat util	Util	Foarte util
Cursuri online					

Item / categorie	Deloc util	Puțin util	Moderat util	Util	Foarte util
Cursuri față în față					
Ateliere practice bazate pe studii de caz					
Simulări de intervenție					
Întâlniri de analiză a cazurilor					
Supervizare profesională					
Mentorat profesional					
Schimb de experiență între instituții					
Programe de formare continuă pe termen mai lung					

19. Care dintre următoarele caracteristici considerați că sunt utile pentru organizarea programelor de formare din acest domeniu?

Item / categorie	Deloc util	Puțin util	Moderat util	Util	Foarte util
Să fie organizate de instituția angajatoare					
Să fie accesibile și din inițiativă proprie					
Să aibă caracter interdisciplinar					
Să fie oferite periodic					
Să fie acreditate					
Să fie finanțate din fonduri publice					

20. În activitatea dumneavoastră, ce tip de intervenții realizați cel mai frecvent? (Selectați toate opțiunile relevante.)

- Evaluarea situației victimei
- Consiliere psihologică
- Asistență socială
- Intervenție de urgență
- Investigație / aplicarea legii
- Asistență juridică
- Coordonarea serviciilor
- Monitorizarea cazurilor
- Prevenție / informare comunitară
- Gestionarea unui caz complet
- Altele: _____
- Nu realizez intervenții directe

21. În comunitatea dumneavoastră, cazurile pe care le gestionați implică victime aflate în următoarele categorii?

Item / categorie	Niciodată	Rar	Uneori	Frecvent	Foarte frecvent
Persoane cu dizabilități					
Persoane de etnie romă					
Persoane LGBTQ+					
Persoane cu statut de migrant, refugiat sau solicitant de azil					
Minore / fete sub 18 ani					
Persoane din mediul rural sau din zone izolate					
Persoane dependente economic de agresor					
Persoane cu responsabilități de îngrijire a copiilor					
Persoane fără locuință sau cu locuire instabilă					
Persoane cu nivel redus de educație					
Persoane cu probleme de sănătate mintală					
Persoane consumatoare de substanțe					
Persoane aflate în relații abuzive de lungă durată					
Persoane fără acte / fără documente					
Femei însărcinate sau lăuze					

Secțiunea 3. Evaluarea cazurilor, credibilitate și risc

22. În practica dumneavoastră, cât de des apar discuții între profesioniști despre credibilitatea sau intențiile persoanelor care raportează violența?

- Niciodată
- Rar
- Uneori
- Frecvent
- Foarte frecvent

23. În ce măsură sunteți de acord cu următoarele afirmații referitoare la modul în care sunt evaluate, în practică, cazurile de violență bazată pe gen / trafic de persoane?

Item / categorie	Dezacord total	Dezacord	Nici acord, nici dezacord	Acord	Acord total
În practica profesională, există situații în care gravitatea violenței raportate este percepută ca fiind exagerată.					

Item / categorie	Dezacord total	Dezacord	Nici acord, nici dezacord	Acord	Acord total
În contexte de separare, custodie sau conflict privind copiii, raportările de violență sunt uneori privite cu suspiciunea că ar putea avea și o funcție strategică.					
Unele cazuri de violență sunt tratate cu neîncredere, chiar și atunci când persoana afectată solicită protecție sau sprijin.					
În situațiile în care informațiile sunt incomplete sau contradictorii, intervenția ar trebui să acorde prioritate protecției persoanei aflate în risc.					
Dacă persoana are actele la ea și libertate de mișcare, nu poate fi o victimă a traficului de persoane.					
Cazurile de trafic implică, de regulă, deplasarea victimei în altă țară sau regiune.					
Dacă potențiala victimă de trafic nu recunoaște că este victimă și/sau refuză intervenția sau colaborarea cu autoritățile, profesionistul nu este obligat să denunțe potențialul caz la poliție.					
În cazul unui potențial caz de trafic de minori, este obligatoriu consimțământul părinților/reprezentantului legal pentru orice tip de intervenție.					
Dacă persoana și-a dat consimțământul pentru situația în care se află, atunci nu poate fi vorba de trafic de persoane.					

Secțiunea 4. Condiții instituționale și suport profesional

24. În organizația dumneavoastră există următoarele forme de sprijin profesional? (Selectați toate opțiunile relevante.)

- Supervizare profesională
- Suport psihologic pentru personal

- Întâlniri de analiză a cazurilor
- Mentorat
- Niciuna dintre acestea
- Altele: _____

25. În ce măsură considerați că aceste mecanisme sunt suficiente pentru a preveni epuizarea profesională (burnout)?

- Deloc suficiente
- Puțin suficiente
- Moderat suficiente
- Suficiente
- Foarte suficiente

26. În ce măsură procedurile și cerințele administrative (de exemplu formulare, documentare, raportări) limitează posibilitatea de a adapta intervenția la nevoile specifice ale persoanei afectate?

- Deloc
- În mică măsură
- În oarecare măsură
- În mare măsură
- În foarte mare măsură

27. În ce măsură vă simțiți sprijinit/ă profesional în activitatea pe care o desfășurați în acest domeniu?

- Deloc
- În mică măsură
- În oarecare măsură
- În mare măsură
- În foarte mare măsură

28. Cât de des întâlniți situații în care victimele nu au încredere în instituțiile care ar trebui să le sprijine?

- Niciodată
- Rar
- Uneori
- Frecvent
- Foarte frecvent
- Nu pot aprecia

29. În ce măsură fluctuația personalului afectează continuitatea serviciilor oferite supraviețuitoarelor?

- Deloc
- În mică măsură

- În oarecare măsură
- În mare măsură
- În foarte mare măsură
- Nu pot aprecia

30. În ce măsură timpul disponibil vă permite să oferiți sprijinul necesar în cazurile cu care lucrați?

- Deloc
- În mică măsură
- În oarecare măsură
- În mare măsură
- În foarte mare măsură
- Nu ofer direct acest tip de sprijin

Secțiunea 5. Colaborare instituțională

31. Cum evaluați colaborarea dintre instituțiile implicate în gestionarea cazurilor de violență bazată pe gen?

- Foarte slabă
- Slabă
- Moderată
- Bună
- Foarte bună
- Nu știu / nu pot aprecia

32. Cum evaluați colaborarea dintre instituțiile implicate în gestionarea cazurilor de trafic de persoane?

- Foarte slabă
- Slabă
- Moderată
- Bună
- Foarte bună
- Nu știu / nu pot aprecia

33. Care sunt principalele obstacole în colaborarea interinstituțională în gestionarea cazurilor de violență bazată pe gen? (Selectați toate opțiunile relevante.)

- Lipsa resurselor
- Proceduri neclare
- Comunicare insuficientă
- Lipsa formării comune
- Fluctuația personalului
- Alte obstacole: _____
- Nu știu / nu pot aprecia

34. Care sunt principalele obstacole în colaborarea interinstituțională în gestionarea cazurilor de trafic de persoane? (Selectați toate opțiunile relevante.)

- Lipsa resurselor
- Proceduri neclare
- Comunicare insuficientă
- Lipsa formării comune
- Fluctuația personalului
- Alte obstacole: _____
- Nu știu / nu pot aprecia

Secțiunea 6. Politici publice și resurse

35. În ce măsură considerați că legislația actuală oferă un cadru adecvat intervențiilor în domeniul violenței bazate pe gen?

- Deloc
- În mică măsură
- În oarecare măsură
- În mare măsură
- În foarte mare măsură
- Nu știu / nu pot aprecia

36. În ce măsură considerați că legislația actuală oferă un cadru adecvat intervențiilor în domeniul traficului de persoane?

- Deloc
- În mică măsură
- În oarecare măsură
- În mare măsură
- În foarte mare măsură
- Nu știu / nu pot aprecia

37. Ce resurse suplimentare ar fi necesare pentru îmbunătățirea intervențiilor în domeniul violenței bazate pe gen? (Selectați toate opțiunile relevante.)

- Personal suplimentar
- Formare profesională
- Finanțare stabilă
- Instrumente de monitorizare și evaluare
- Colaborare interinstituțională mai bună
- Servicii specializate pentru grupuri vulnerabile
- Altele: _____

38. Ce resurse suplimentare ar fi necesare pentru îmbunătățirea intervențiilor în domeniul traficului de persoane? (Selectați toate opțiunile relevante.)

- Personal suplimentar
- Formare profesională
- Finanțare stabilă
- Instrumente de monitorizare și evaluare
- Colaborare interinstituțională mai bună
- Servicii specializate pentru grupuri vulnerabile
- Altele: _____

39. Ce rol ar trebui să aibă instituțiile publice în dezvoltarea formării profesionale în domeniul traficului de persoane?

- Formare voluntară
- Formare periodică recomandată
- Formare obligatorie pentru profesioniști
- Formare obligatorie finanțată public

40. Ce rol ar trebui să aibă instituțiile publice în dezvoltarea formării profesionale în domeniul violenței bazate pe gen?

- Formare voluntară
- Formare periodică recomandată
- Formare obligatorie pentru profesioniști
- Formare obligatorie finanțată public

41. Dacă doriți, vă rugăm să menționați alte nevoi sau recomandări pentru îmbunătățirea serviciilor destinate supraviețuitoarelor violenței bazate pe gen sau traficului de persoane.

Răspuns deschis:

42. Dacă doriți să participați și la un interviu individual, vă rugăm să ne lăsați adresa de e-mail la care vă putem contacta.

E-mail (opțional): _____

Anexa 2. Ghid de interviu pentru profesioniști/profesioniste

Introducere pentru interviu

Vă mulțumim că ați acceptat să participați la acest interviu. Acest studiu își propune să înțeleagă mai bine experiențele profesioniștilor care lucrează în domeniul prevenirii și combaterii violenței bazate pe gen și al traficului de persoane, precum și provocările și nevoile de formare care apar în activitatea de zi cu zi.

Interviul va dura aproximativ 45–60 de minute și va aborda teme legate de experiența dumneavoastră profesională, tipurile de situații întâlnite în practică, colaborarea instituțională și oportunitățile de formare în acest domeniu.

Participarea dumneavoastră este voluntară. Puteți refuza să răspundeți la orice întrebare sau puteți întrerupe interviul în orice moment, fără nicio consecință.

Cu acordul dumneavoastră, interviul va fi înregistrat audio, exclusiv pentru a facilita transcrierea și analiza datelor. Toate informațiile furnizate vor fi tratate confidențial, iar în rapoarte sau publicații nu vor apărea numele dumneavoastră sau alte detalii care ar putea permite identificarea. Nu există răspunsuri corecte sau greșite; ne interesează experiența și perspectiva dumneavoastră.

Înainte de a începe, doriți să adresați vreo întrebare sau să clarificăm ceva legat de studiu?

I. Experiența profesională și contextul intervenției

1. Vă rugăm să descrieți rolul dumneavoastră profesional și experiența pe care o aveți în domeniul combaterii violenței bazate pe gen și/sau al traficului de persoane.
2. Cum ați ajuns să lucrați în acest domeniu și ce experiențe considerați că v-au format cel mai mult ca profesionist/ă?
3. Ce tipuri de cazuri întâlniți cel mai frecvent în activitatea dumneavoastră legată de violența bazată pe gen sau traficul de persoane? (De exemplu: violență domestică, violență sexuală, exploatare sexuală, exploatare prin muncă etc.)
4. În experiența dumneavoastră, care sunt factorii principali care cresc riscul de violență sau trafic de persoane în comunitățile cu care lucrați?

II. Practica intervenției

1. Care sunt cele mai dificile sau complexe tipuri de situații în care trebuie să decideți cum să interveniți?

Întrebări de aprofundare: Ce anume le face dificile sau complexe?

2. Dacă vă gândiți la interacțiunea directă cu victimele/supraviețuitoarele, ce tipuri de situații sau conversații vă pun cel mai des în dificultate?

Întrebări de aprofundare: Ce face aceste situații deosebit de dificile?

3. Din experiența dumneavoastră, ce face ca o intervenție să fie percepută de persoana afectată ca fiind de ajutor?

Întrebări de aprofundare: Ce o face dificilă din perspectiva persoanei afectate?

4. Există situații în care procedurile instituționale, regulile sau cerințele legale intră în tensiune cu ceea ce considerați că ar fi cea mai bună soluție pentru persoana afectată? Ne puteți descrie un astfel de tip de situație?
5. Există situații în care delimitarea dintre violență și conflict relațional intens este dificilă în practică? Cum abordați astfel de situații?
6. Atunci când o persoană raportează violență, ce luați în considerare în evaluarea situației și în alegerea modului de intervenție?

Întrebări de aprofundare: Există situații în care apar incertitudini legate de interpretarea celor relatate? Cum le gestionați?

7. Există tipuri de contexte în care cazurile tind să fie privite cu mai multă suspiciune?

Întrebări de aprofundare: Ce credeți că explică această suspiciune?

8. Cum interpretați situațiile în care persoana afectată nu dorește să depună plângere sau revine asupra declarațiilor inițiale?

Întrebări de aprofundare: Care sunt motivele pentru care credeți că persoana afectată ezită să facă plângere sau își retrage plângerea?

9. Cum interpretați situațiile în care persoana afectată nu dorește emiterea unui ordin de protecție provizoriu sau refuză montarea brățării electronice pentru agresor?

Întrebări de aprofundare: Care sunt motivele pentru care credeți că persoana refuză, deși se constată un risc ridicat?

10. Cum evaluați riscul de escaladare sau intensificare a violenței? La ce vă uitați în mod obișnuit?
11. Cu ce probleme etice sau dileme vă confrunțați cel mai des atunci când gestionați un caz?

III. Monitorizare, evaluare și prevenirea retraumatizării

1. Dacă aveți atribuții în acest sens, ce practici utilizați pentru monitorizarea și evaluarea intervențiilor destinate prevenirii sau reducerii violenței bazate pe gen și/sau traficului de persoane?
2. Ce dificultăți întâmpinați atunci când încercați să evaluați eficiența acestor intervenții, în special în ceea ce privește siguranța victimelor sau reducerea violenței?
3. Ce măsuri luați pentru a vă asigura că procesul de colectare a informațiilor nu produce stres sau retraumatizare persoanelor afectate?
4. Ce rol au comunitățile locale în prevenirea violenței și în sprijinirea persoanelor afectate?

IV. Formare profesională și învățare în practică

1. Ce formare ați primit până acum în domeniul prevenirii și combaterii violenței bazate pe gen și/sau al traficului de persoane?
2. În ce măsură această formare v-a pregătit pentru situațiile concrete din teren?
3. Ce tip de cunoștințe sau abilități ați învățat mai ales din experiența practică și mai puțin din formarea formală?
4. Cum învață profesioniștii din organizația sau instituția dumneavoastră unii de la alții? (De exemplu: discuții de caz, supervizare, mentorat.)

V. Colaborare instituțională și context sistemic

1. Dacă vă gândiți la un caz recent, cu ce instituții sau organizații a trebuit să colaborați pentru gestionarea acelui caz?

Întrebări de aprofundare: Care dintre aceste colaborări funcționează? Unde apar dificultăți? Care sunt principalele obstacole în colaborarea interinstituțională?

2. În ce măsură cadrul legislativ și politicile publice existente sprijină activitatea dumneavoastră?
3. În ce măsură cadrul legislativ și politicile publice existente îngreunează activitatea dumneavoastră?
4. Ce schimbări legislative sau de politici publice considerați că ar îmbunătăți capacitatea instituțiilor de a preveni și combate violența bazată pe gen și traficul de persoane?

Anexa 3. Ghidul de interviu pentru supraviețuitoare

Introducere pentru interviu

Vă mulțumim că ați acceptat să participați la această discuție.

Scopul acestui studiu este de a înțelege mai bine experiențele persoanelor care au căutat sprijin după ce au trecut prin situații de violență sau trafic de persoane. Dorim să aflăm ce tip de ajutor a fost util, ce dificultăți pot apărea în accesarea serviciilor și ce schimbări ar putea îmbunătăți sprijinul oferit în astfel de situații.

Interviul va dura aproximativ 45–60 de minute. Nu este nevoie să povestiți detalii despre experiențe care vă provoacă disconfort. Puteți răspunde doar la întrebările la care vă simțiți confortabil.

Participarea dumneavoastră este complet voluntară. Puteți sări peste orice întrebare, puteți face o pauză sau puteți opri interviul în orice moment.

Cu acordul dumneavoastră, interviul va fi înregistrat audio, doar pentru a putea fi transcris ulterior. Toate informațiile vor fi tratate confidențial, iar numele dumneavoastră sau alte detalii care ar putea permite identificarea nu vor apărea în rapoarte sau publicații. Dacă în timpul discuției apare un moment în care doriți să ne oprim sau să schimbăm subiectul, vă rugăm să ne spuneți.

Înainte de a începe, aveți vreo întrebare sau ceva ce ați dori să clarificăm?

Întrebări generale de context

Pentru a înțelege mai bine contextul participantelor, adresăm câteva întrebări generale. Oricare dintre acestea poate fi omisă.

- Ne puteți spune vârsta dumneavoastră?
- În ce tip de localitate locuiți? (oraș, comună, sat)
- Aveți copii în îngrijire în prezent?
- Cu ce tipuri de servicii ați intrat în contact în legătură cu experiența dumneavoastră? (servicii sociale, poliție, servicii medicale, consiliere psihologică, ONG-uri, adăpost etc.)

I. Experiența cu sprijinul primit

1. Dacă vă simțiți confortabil, ne puteți povesti la ce fel de sprijin sau ajutor ați apelat după experiența prin care ați trecut?
2. Ce anume v-a ajutat cel mai mult în sprijinul pe care l-ați primit?
3. Ce a fost dificil atunci când ați încercat să căutați sau să primiți ajutor?
4. A existat ceva de care ați fi avut nevoie și nu ați primit?
5. Ați simțit că ați fost ascultată și luată în serios atunci când ați cerut ajutor?
6. V-ați simțit în siguranță și respectată atunci când ați cerut ajutor? Ați fi vrut ca ceva să fie altfel?

7. Ați simțit că ați avut parte de sprijin pe parcurs, atunci când ați avut nevoie, sau mai degrabă de ajutor punctual?

II. Relația cu profesioniștii și instituțiile

1. Cum v-au făcut să vă simțiți persoanele cu care ați intrat în contact atunci când ați cerut ajutor?
2. Ce anume a făcut ca unele persoane sau forme de sprijin să fie mai utile decât altele?
3. Cum arată, pentru dumneavoastră, un ajutor bun într-o astfel de situație?

III. Siguranță și acces

1. Ce lucruri vă fac să vă simțiți în siguranță?
2. Ce lucruri vă fac să vă simțiți nesigură atunci când căutați ajutor sau intrați în contact cu instituții?
3. Ce face mai ușor și ce face mai greu pentru o femeie să ceară ajutor într-o astfel de situație?
4. Cum credeți că ar putea organizațiile sau instituțiile să ajungă mai ușor la femeile care au nevoie de ajutor?

IV. Nevoi și recomandări

1. Ce fel de ajutor credeți că este cel mai necesar pentru femeile care trec prin astfel de experiențe?
2. Ce ați dori să știe sau să facă diferiți profesioniștii (polițiștii, asistenții sociali etc.) care lucrează cu femei aflate în astfel de situații?
3. Ce ați dori să se schimbe în modul în care autoritățile răspund acestor situații?
4. Mai este ceva ce considerați important și nu v-am întrebat?

Anexa 5. Matricea supraviețuitoare – nevoi de formare – direcții instituționale

Ce arată relațiile supraviețuitoarelor	Nevoie de formare	Direcție de îmbunătățire instituțională
Primul contact poate încuraja sau descuraja continuarea demersului.	Comunicare în criză; ascultare non-judicativă; recunoașterea traumei; informare clară.	Profesioniști desemnați pentru primul contact; spații private; materiale clare despre drepturi; referire rapidă către servicii specializate.
Persoanele se simt uneori judecate, culpabilizate sau puse sub semnul întrebării.	Stereotipuri de gen; mituri despre violență și trafic; control coercitiv; dependență traumatică; verificare fără invalidare.	Ghiduri de limbaj; standarde de interacțiune non-revictimizantă; supervizarea practicilor de prim contact și audiere.
Audierea poate reactiva trauma și poate destabiliza persoana.	Audiere sensibilă la traumă; efectele traumei asupra memoriei; gestionarea blocajului, tăcerii și relatării fragmentate.	Reducerea audierilor repetate; persoană de sprijin; spații sigure; folosirea informațiilor deja colectate; coordonare între instituții.
Protecția nu este întotdeauna resimțită ca efectivă după sesizare.	Evaluarea riscului; risc post-separare; hărțuire, amenințări, urmărire, control coercitiv; trafic și risc pentru familie.	Răspuns rapid; monitorizare; ordine de protecție aplicate consecvent; comunicare clară despre stadiul cazului și măsurile disponibile.
Sprijinul util este integrat: psihologic, juridic, material și social.	Management de caz; intervenție integrată; acompaniere; colaborare interinstituțională; lucrul cu vulnerabilități multiple.	Punct unic de contact; colaborare stat-ONG; servicii de follow-up; acces la adăpost, avocat, terapie, locuire și sprijin material.
Copiii complică traseul de protecție și pot deveni parte a controlului post-separare.	Violență post-separare; control prin copii; diferența dintre conflict parental și violență domestică; impactul violenței asupra copiilor.	Protocoale între poliție, DGASPC, DAS, instanțe și servicii specializate; evaluare de risc care include copiii și contextul de violență.

Victimele traficului pot să nu se auto-identifice imediat ca victime.	Identificarea victimelor traficului; exploatare sexuală și prin muncă; constrângere psihologică; amenințări; traumă și rușine.	Trasee clare de referire; colaborare DIICOT - ANITP - ONG specializat - servicii sociale; protecție și stabilizare înainte de cooperarea procedurală completă.
Lipsa de informații despre dosar și pașii următori întreține frica și neîncrederea.	Comunicare pe parcursul cazului; explicarea procedurilor; drepturile victimei; limitele și posibilitățile instituției.	Actualizări periodice; persoană responsabilă de comunicare cu victima/supraviețuitoarea; materiale accesibile; mecanism de urmărire a cazului.
Unele forme de sprijin sunt trăite ca utile pentru că oferă continuitate și relație, nu un simplu serviciu punctual.	Relație profesională, continuitate, acompaniere, lucru cu ambivalența și revenirea la agresor.	Servicii de lungă durată; grupuri de suport; plan individualizat; posibilitatea de revenire fără judecată.
Profesioniștii pot deveni epuizați, iar epuizarea afectează calitatea relației cu persoana afectată.	Traumă secundară; autoreglare; limite profesionale; reflecție asupra cazurilor dificile.	Supervizare, mentorat, sprijin psihologic pentru profesioniști, echipe suficiente și distribuirea rezonabilă a cazurilor.