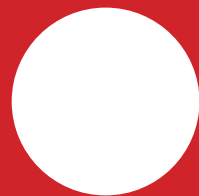




**Save the Children**



**STANDARDNE OPERATIVNE  
PROCEDURE ZA VOĐENJE  
SLUČAJA U ZAŠTITI DECE  
UKLJUČENE U MIGRACIJE  
I RASELJAVANJE**



# SADRŽAJ

<b>UVOD</b>	1
<b>ZAŠTITA DECE U HUMANITARNIM OKOLNOSTIMA</b>	2
<b>MEĐUNARODNI STANDARDI ZAŠTITE DECE MIGRANATA I IZBEGLICA</b>	4
<b>NACIONALNI PROPISI</b>	6
<b>KONTEKST ZAŠTITE DECE UKLJUČENE U MIGRACIJE U SRBIJI</b>	7
Specifičnosti konteksta zaštite dece u okviru centara za socijalni rad	9
Zainteresovani akteri i koordinacija	12
<b>VOĐENJE SLUČAJA</b>	13
Osnovni principi u vođenju slučaja u migracionom kontekstu	14
Specifične ranjivosti dece na koje odgovara vođenje slučaja	16
Zašto je potrebno definisati SOP za vođenje slučaja u zaštiti dece uključene u migracije?	18
Ciljevi SOP-a	20
<b>DEFINICIJE I KLJUČNI POJMOVI</b>	21
<b>PROCEDURE VOĐENJA SLUČAJA</b>	23
Procedura I - Identifikacija	23
Informisanje deteta	23
Prepoznavanje ranjivosti i rizika	24
Procedura II - Procena	29
Prijemna procena	29
Procena	36
Procedura III - Planiranje	45
Sadržaj individualnog plana usluge i vrste planova	46
Specifičnosti planiranja pružaoca usluge u odnosu na učešće centra za socijalni rad	47
Mehanizmi komunikacije pružaoca usluga i centra za socijalni rad tokom planiranja	48
Proces izrade plana	49
Alati	56
Procedura IV - Realizacija plana	56
Realizacija plana koji donosi pružalac usluge bez angažovanja centra za socijalni rad	56
Uloga pružaoca usluga kao partnera u realizaciji individualnog plana usluga centra za socijalni rad	57
Sastanak za donošenje odluka o najboljim interesima deteta	59
Procedura V - Ponovni pregled ili revizija rada na slučaju	60
Rokovi za ponovni pregled	61
Sastanak za ponovni pregled	62
Mogućnosti pružaoca usluga nakon ponovnog pregleda i prestanka pružanja usluga od strane centra za socijalni rad	62
Procedura VI - Zatvaranje rada na slučaju	63
Šta radi pružalac usluge prilikom prenosa predmeta deteta drugom centru za socijalni rad	64
<b>ANEKS I - OBRAZAC INFORMISANE SAGLASNOSTI DETETA/DETETA I PORODICE</b>	65
<b>ANEKS II - SMERNICE ZA PRIBAVLJANJE INFORMISANE SAGLASNOSTI/PRISTANKA</b>	67
<b>ANEKS III - OBRAZAC ZA IDENTIFIKACIJU</b>	69
<b>ANEKS IV - OBRAZAC IZVEŠTAJA ZA CENTAR ZA SOCIJALNI RAD</b>	73
<b>ANEKS V - INDIVIDUALNI PLAN USLUGA KADA PRUŽALAC USLUGA SAMOSTALNO PLANIRA ZAŠTITU DETETA</b>	75
<b>ANEKS VI - INDIVIDUALNI PLAN USLUGA PRUŽAOCA USLUGE</b>	77
<b>ANEKS VII - OBRAZAC ZAPISNIKA SA SASTANKA TIMA ZA DETE</b>	81



<b>ANEKS VIII - SMERNICE ZA OBEZBEĐIVANJE POGODNOG OKRUŽENJA ZA RAZGOVOR SA DETETOM</b>	83
<b>ANEKS IX- SMERNICE ZA PODSTICANJE PARTICIPACIJE DECE I UVAŽAVANJE MIŠLJENJA DETETA</b>	84
<b>ANEKS X - SMERNICE ZA PRILAGOĐAVANJE KOMUNIKACIJE DETETU I VOĐENJE INTERVJUA S DETETOM</b>	85
<b>ANEKS XI - SMERNICE ZA USPOSTAVLJANJE ODNOSA POVERENJA</b>	88
<b>ANEKS XII - SMERNICE ZA UVAŽAVANJE I RAZVIJANJE REZILIJENTNOSTI DETETA</b>	90
<b>ANEKS XIII - NAJBOLJI INTERESI DETETA: ŠTA TREBA ZNATI</b>	91
<b>ANEKS XIV - KOMPETENCIJE VODITELJA SLUČAJA ZA PRAKTIKOVANJE KULTURNO KOMPETENTE PRAKSE</b>	105
<b>ANEKS XV - MEĐUNARODNI STANDARDI ZAŠTITE DECE IZBEGLICA/MIGRANATA</b>	108



Poslednjih godina došlo je do porasta broja ljudi na globalnom nivou, uključujući decu, uključenih u migracione tokove. Deca i adolescenti koji učestvuju u migracijama su u posebnom riziku od povređivanja i imaju potrebe koje zahtevaju specifične i koordinisane akcije različitih sistema zaštite. Vođenje slučaja je osnovni metod kroz koji se organizuje zaštita dece uključene u migracije, a u Srbiji je za zaštitu dece i primenu vođenja slučaja u zaštiti odgovorna institucija centar za socijalni rad, kao osnovna ustanova sistema socijalne zaštite na lokalnom nivou.

Slično mnogim drugim tranzitnim zemljama duž mešovityh migracionih puteva, Srbija se suočava sa poteškoćama u prilagođavanju svog sistema vođenja slučaja kako bi zadovoljila potrebe dece uključene u migracije. Podrška vođenju slučaja u Srbiji pokrenuta je 2015. i 2016. godine kada je SOP za zaštitu dece izbeglica i migranata bez pratnje i razdvojene dece razvila nevladina organizacija IDEAS uz podršku UNICEF-a i UNHCR-a. Međutim, nakon što je migracioni tok oslabio i kontekst se promenio, od masovne migracije gde je većina dece prošla kroz teritoriju Srbije za manje od nedelju dana do manjeg broja dece koja dolaze u Srbiju, ali ostaju duže vreme u dugotrajnoj situaciji, još uvek nisu izvršene neophodne promene u SOP-u koje bi omogućile adekvatnu podršku deci uključenoj u migracije u dužem periodu njihovog boravka u Srbiji. Jedan od izazova koji se pojavio bila je potpuna implementacija pristupa vođenja slučaja deci koja učestvuju u migraciji u centrima za socijalni rad čija organizacija i resursi se teško usklađuju sa potrebama dece uključene u migracije, usled čega deca ostaju bez pristupa zaštiti i podršci kroz vođenje slučaja. Istovremeno ne postoje sistemski definisani mehanizmi za primenu prilagođenog vođenja slučaja u nevladinom sektoru, u kome rade brojni pružaoci usluga deci uključenoj u migracije i raseljavanje. Save the Children Italija, suočen sa sličnim teškoćama, pokrenuo je inicijativu za prilagođavanje postupaka i procedura vođenja slučaja potrebama dece u migracijama, kako bi se povećala dostupnost zaštite deci povećanjem koordinacije između različitih sektora, olakšavanjem pružanja usluga putem jasnih i bezbednih procedura upućivanja, mobilizacije podrške u zajednici i smanjenjem jaza između potreba dece i dostupnih usluga. U okviru projekta Save the Children analiza sistema vođenja slučaja u zaštiti dece uključene u migracije i kapaciteta partnera Save the Children u Srbiji za pružanje usluga vođenja slučaja deci, pokazala je da Srbija nema sistemski razvijen proces vođenja slučaja prilagođen deci i da u zaštiti dece postoji niz teškoća u koordinaciji i razumevanju pristupa prilagođenog detetu. Na osnovu razvijenog pristupa Koraci za zaštitu S2P - Zajedničkog pristupa koji razvija Save the Children i utvrđenih nedostataka sistema vođenja slučaja u Srbiji za zaštitu dece uključene u migracije, razvijene su standardne operativne procedure za vođenje slučaja u zaštiti dece uključene u migracije, kako bi se stvorili osnovni resursi za unapređenje zaštite dece uključene u migracije i povećala dostupnost usluga radi postizanja njihove dobrobiti i zaštite. Standardne operativne procedure za vođenje slučaja u zaštiti dece uključene u migracije razvijene su u okviru projekta.



# ZAŠTITA DECE U HUMANITARNIM OKOLNOSTIMA

Za zaštitu dece primarno su odgovorne države: one moraju da ustanove i primenjuju sisteme zaštite dece u skladu sa njihovim međunarodnim obavezama, osiguravajući nediskriminantan pristup svojoj deci koja su pod njihovom jurisdikcijom<sup>1</sup>.

Srbija je odgovorna za zaštitu dece uključene u migracije koja se odvija u specifičnom humanitarnom kontekstu, pogotovu poslednjih godina nakon pojave masovnih mešoviti migracija. Deci je neophodno obezbediti zaštitu u humanitarnom kontekstu, u kome deca imaju pravo da budu zaštićena i da žive bez nasilja.

Zaštita dece u humanitarnim aktivnostima je prevencija i odgovor na zlostavljanje, zanemarivanje, eksploataciju i nasilje počinjeno nad decom, uključujući seksualno i rodno zasnovano nasilje. Ona je ukorenjena u mnoga prava u okviru Konvencije UN o pravima deteta. Zaštita dece je ključna komponenta obezbeđivanja punog poštovanja prava pojedinaca, uključujući i one obuhvaćene Zakonom o ljudskim pravima, međunarodnim humanitarnim pravom i međunarodnim izbegličkim pravom. Zaštita dece je ukorenjena u mnogim pravima sadržanim u Konvenciji UN o pravima deteta i njenim fakultativnim protokolima i predstavlja suštinsku komponentu za obezbeđivanje poštovanja i ostvarivanja svih ljudskih prava. U humanitarnom kontekstu deca se i dalje suočavaju sa višestrukim pretnjama zaštiti. Oružani sukobi i nasilje, politička nestabilnost, teški vremenski događaji i epidemije zaraznih bolesti povećavaju se po težini i trajanju, dramatično odugovlačeći potrebe, povećavajući rizike i istovremeno narušavajući ionako neadekvatne usluge i sisteme podrške namenjene zaštiti dece<sup>2</sup>. Iskazane ranjivosti dece uključene u migracije ne uključuju samo individualne i porodične faktore, već i uslove u sredini u kojoj se porodica nalazi i sistemske državne faktore (kao što su politički kontekst, resursi sistema za podršku, materijalni i finansijski resursi), koji smanjuju sposobnost dece da izdrže nepovoljan uticaj migracionog konteksta na kršenje i pretnje njihovim pravima. Ove ranjivosti uključuju status razdvajanja deteta, njegov uzrast i pol, odnos između deteta i negovatelja, socioekonomski status porodice, pristup uslugama u zajednici, kulturu i tradicionalne prakse u zajednici i formalni sistem upravljanja slučajevima zaštite dece. Balans između različitih aspekata faktora ranjivosti je promenljiv i čini rizike po decu uključene u migracije donekle nepredvidivim i takođe promenljivim u protoku vremena, dok sistem zaštite nema razvijene mehanizme da isprati ove promene. Odgovor na zaštitu dece mora biti usmeren na izlaženje u susret njihovim osnovnim potrebama na fleksibilan način kroz koordinaciju svih sistema podrške. Pregled potreba dece uključene u migracije jasno upućuje na neophodnost saradnje svih sistema i pravce daljeg razvoja sistema kako bi što uspešnije odgovorio na potrebe dece.

1 Strani maloletnici bez pratnje u Republici Srbiji, Humanitarni centar za integraciju i toleranciju, Novi Sad, 2014, <http://hcrit.rs/wp-content/uploads/2014/12/Strani-maloletnici-bez-pratnje-u-Republici-Srbiji-2014-1.pdf>

2 Alliance Advocacy Working group Strategy, The Alliance For Child Protection in Humanitarian Action, 2021., <https://alliancecpha.org/en/technical-materials/advocacy-working-group-strategy-2021-2025>

Osnovne potrebe dece izbeglica/migranata:<sup>3</sup>

- Emotivna sigurnost i stabilnost;
- Individualna i održiva briga od strane makar jedne odrasle osobe, po mogućnosti osobe koja je sličnog jezičkog i kulturnog porekla;
- Kontinuitet u socijalnim vezama, obrazovanju, praktikovanju kulture i religije;
- Pomoć u prevazilaženju individualnih problema;
- Okruženje koje omogućava stabilnost i koje minimizira mogućnost dodatnog stresa, posebno za maloletnike bez pratnje;
- Kontinuitet u zajednici i kulturnim vezama;
- Stabilna ishrana;
- Kontinuitet u postojećim vezama sa odraslima i decom.

Očito je da su ciljevi reagovanja u vanrednim okolnostima i krizama prošireni i obuhvataju stvaranje uslova za kvalitetan život i razvoj dece migranata i izbeglica, što predstavlja veliki izazov za Srbiju. Razvijenost resursa sistema uključenih u zaštitu, uključujući sistem socijalne zaštite, koji je odgovoran za zaštitu dece, još uvek nije u potpunosti usklađen sa međunarodnim standardima i ne omogućava potpunu implemntaciju brojnih međunarodnih dokumenata, koji garantuju pravo svih migranata na kvalitet života i podršku u njegovom dostizanju. Podrška unapređivanju resursa sistema socijalne zaštite dece u skladu sa međunarodnim standardima neophodna je i u primeni vođenja slučaja u zaštiti dece kao metoda koji omogućava koordinaciju i zajedničko delovanje različitih aktera u podršci detetu.



3 Strani maloletnici bez pratnje u Republici Srbiji, Humanitarni centar za integraciju i toleranciju, Novi Sad, 2014

# MEĐUNARODNI STANDARDI ZAŠTITE DECE MIGRANATA I IZBEGLICA

Osnovna svrha međunarodnih standarda zaštite dece migranata i izbeglica jeste da obezbede da se zaštita dece odvija u skladu sa specifičnim karakteristikama dece, jer su deca nosioci prava.

U priručniku „Procedure prilagođene deci“<sup>4</sup> jasno su navedeni razlozi zašto je važno da se celokupni pristup deci uključenoj u migracije i raseljavanje zasniva na pristupu prilagođenom deci:

„Deca izbeglice i migranti i deca koja traže azil imaju pravo na međunarodnu zaštitu i posebna prava kao deca; ova dva seta prava su komplementarna i međusobno se pojačavaju. Kao takvi, državni organi, osoblje UNHCR-a i partneri su dužni Konvencijom o pravima deteta i drugim međunarodnim pravnim okvirima da štite i unapređuju prava dece u svakoj fazi ciklusa raseljavanja. Oni su takođe obavezni da obezbede deci pristup međunarodnoj zaštiti u skladu sa Konvencijom o izbeglicama iz 1951. i Protokolom iz 1967. godine. Zajedno, ova dva skupa prava podrazumevaju da deca treba da imaju pristup međunarodnoj zaštiti po meri dece. Najvažnije je za očuvanje prava i najboljeg interesa dece da su procedure kroz koje se pruža zaštita prilagođene različitim iskustvima, poreklu i specifičnim ranjivostima i kapacitetima dece.

## Učiniti procedure zaštite izbeglica prilagođenim deci znači osigurati da:

- Procedure su pristupačne i bezbedne za decu različitog uzrasta, pola, porekla i sposobnosti;
- Fizička okruženja i prostori su pogodni za ostvarivanje prava dece i rešavanje njihovih potreba;
- Osoblje je kvalifikovano i poseduje neophodne veštine i stavove za sprovođenje procedura uz poštovanje prava deteta;
- Obezbedene su informacije prilagođene deci i omogućeno je značajno učešće dece, bez obzira da li su bez pratnje, razdvojena ili žive sa oba biološka roditelja;
- Pristupi i metode su osetljivi na uzrast, pol, zrelost, poreklo i situaciju dece;
- Uspostavljene su odgovarajuće mere podrške i zaštitne mere za pomoć deci i sprečavanje dalje štete.

## Procedure zaštite moraju biti prilagođene deci jer:

- a) Deca imaju prava koja su im zagantovana zakonom;
- b) Deca imaju pravo da budu saslušana i da učestvuju u odlukama koje se njih tiču;

4 Tehnical Guidance Child - Friendly Procedures, UNHCR, 2021, <https://www.refworld.org/pdfid/61b7355a4.pdf>



- c) Deca imaju specifične razvojne potrebe i kapacitete kojima se treba baviti da bi se obezbedila njihova zaštita;
- d) Deca imaju specifična iskustva i potrebe za zaštitom, a sve to zahteva proceduralnu osetljivost i brigu“.

Ključni međunarodni dokument koji određuje standarde zaštite dece je Konvencija o pravima deteta, zajedno sa opcionim protokolima uz Konvenciju i Opštim komentarima Komiteta za prava deteta koji bliže pojašnjavaju Konvenciju. U Konvenciji o pravima deteta definisana su sva prava dece koja se moraju poštovati u svim aktivnostima koja se tiču dece. Četiri prava deteta definisana Konvencijom: pravo na život, opstanak i razvoj; pravo deteta da formira i izrazi svoje mišljenje; pravo na najbolje interese deteta; i pravo na nediskriminaciju, podignuta su na nivo principa zbog njihove važnosti za ostvarivanje prava deteta. Ova četiri principa su utkana u sva dokumenta koja se tiču zaštite prava deteta.

### **Osim Konvencije, za zaštitu dece ključni su i sledeći međunarodni propisi:**

- Konvencija o statusu izbeglica i Dodatni protokol o statusu izbeglica,
- Minimalni standardi zaštite dece u humanitarnim aktivnostima,
- Međuagencijske smernice za vođenje slučaja u zaštiti dece,
- Smernice UN za alternativno staranje o deci,
- Direktiva 2011/95/EU Evropskog parlamenta i Saveta o kvalifikaciji propisuje osnove i uslove za dodelu i prestanak međunarodne zaštite,
- Uredba 604/2013 Evropskog parlamenta i Saveta Dablin III,
- Direktiva 2013/33/EU Evropskog parlamenta i Saveta o utrdivanju standarda za prihvrat podnosilaca zahteva za međunarodnu zaštitu,
- Direktiva 2013/32/EU evropskog parlamenta i saveta o zajedničkim postupcima za odobravanje i ukidanje međunarodne zaštite,
- Globalni kompakt o izbeglicama, A/73/12 (Part II) i A/RES/71/1, UN-Njujorška deklaracija o izbeglicama i migrantima iz 2016 godine.

Brojni drugi značajni međunarodni standardi, koji su relevantni za zaštitu dece u migracijama, a posebno dece bez pratnje i razdvojene dece dati su u aneksu 15<sup>5</sup>.

Poseban značaj za zaštitu dece uključene u migracije u sistemu vođenja slučaja imaju Smernice za procedure najboljih interesa: procena i utvrđivanje najboljeg interesa deteta<sup>6</sup> UNHCR-a koje daju okvir za obezbeđivanje zaštite dece u skladu sa njihovim najboljim interesima kroz proces vođenja slučaja. Procedura najboljeg interesa (BIP) predstavlja proces zaštite dece za određivanje, upravljanje i sprovođenje odluka koje su u najboljem interesu deteta. On je povezan sa vođenjem slučaja, te praktično proces vođenja slučaja jeste mehanizam kontinuirane primene procesa zaštite dece u skladu sa njihovim najboljim interesima. Procedura najboljeg interesa uključuje dva ključna procesa, procenu najboljih interesa (BIA) i utvrđivanje najboljih interesa (BID). Ovaj SOP je u potpunosti usklađen sa procedurom najboljeg interesa.

5 Unaccompanied and Separated Children, Inter-agency working Group, 2017., <https://reliefweb.int/organization/iawg>

6 2021 UNHCR Best Interests Procedure Guidelines: Assessing and Determining the Best, UNHCR; 2021, <https://www.refworld.org/docid/5c18d7254.html>

## NACIONALNI PROPISI

Nacionalno zakonodavstvo u Srbiji koje se odnosi na zaštitu dece uključene u migracije je relativno usklađeno sa međunarodnim standardima. Ipak, postoje nedorečenosti i nepotpunosti propisa koje se odnose na zaštitu dece uključene u migracije u propisima koji se odnose na azil i upravljanje migracijama i propisa sistema socijalne zaštite, koji je nadležan za brigu o detetu, a donekle i u propisima koji se odnose na policiju. Iako se ne radi o značajnim neusklađenostima, one dovode do teškoća u nekim oblastima zaštite dece kao što je obezbeđivanje smeštaja, nadležnost za zaštitu dece između sistema socijalne zaštite i Komesarijata za izbeglice i migracije, što dovodi do otežanog pristupa dece uključene u migracije uslugama i odgovarajućoj podršci.

Ključni propisi od značaja za zaštitu dece uključene u migracije su Zakon o socijalnoj zaštiti i Porodični zakon, a posebno je značajan Pravilnik o organizaciji, normativima i standardima rada centra za socijalni rad. U oblasti azila i integracije uspostavljen je zaokruženi pravni okvir, a naročito usvajanjem Zakona o azilu i privremenoj zaštiti i Zakona o strancima 2018. godine.

U okviru sistema socijalne zaštite, ključni zakonski propisi su Zakon o socijalnoj zaštiti, Porodični zakon, Pravilnik o bližim uslovima i standardima za pružanje usluga socijalne zaštite, Pravilnik o organizaciji, normativima i standardima rada centra za socijalni rad, Pravilnik o hraniteljstvu, Pravilnik o licenciranju stručnih radnika, Pravilnik o licenciranju organizacija socijalne zaštite i Pravilnik o stručnim poslovima u socijalnoj zaštiti. Iako Zakon o socijalnoj zaštiti prepoznaje decu izbeglice i migrante kao korisnike sistema socijalne zaštite, on ne reguliše sve značajne aspekte zaštite, počevši od finansiranja njihove zaštite. Porodični zakon je naročito značajan u domenu porodičnih odnosa, zaštite dece od zlostavljanja i zanemarivanja i starateljske zaštite. Starateljska zaštita nije uređena na način koji bi omogućio brzo i lako postavljanje staratelja deci, što dovodi do teškoća u realizovanju starateljske zaštite. Još jedan bitan aspekt zaštite dece uključene u migracije, pogotovu dece bez pratnje i razdvojene dece je obezbeđivanje adekvatnog smeštaja, gde odredbe o smeštaju deteta nisu usklađene sa potrebama dece uključene u migracije i ne omogućavaju obezbeđivanje adekvatnog smeštaja za decu u potpunosti. Pravilnik o organizaciji, normativima i standardima rada centra za socijalni rad, kojim je definisan postupak vođenja slučaja u zaštiti dece i u primeni u svakodnevnom radu, i u zaštiti dece uključene u migracije, pokazuje nedovoljnu fleksibilnost u odnosu na potrebu prilagođavanja organizacije i načina rada potrebama korisnika. Zakon o osnovnom vaspitanju i obrazovanju omogućava školovanje dece uključene u migracije i raseljavanje i još uvek se radi na razvoju resursa za njegovu primenu. Zakon o zdravstvenoj zaštiti takođe nije u potpunosti prilagođen kontekstu migracija. Generalni problem zakonskih propisa je njihova nedovoljna senzibilisanost za decu. Srbija i danas nema zakon o deci koji bi na jednom mestu objedinio sve propise relevantne za zaštitu dece.

## KONTEKST ZAŠTITE DECE

## UKLJUČENE U MIGRACIJE U SRBIJI

Srbija je pre svega tranzitna zemlja na Balkanskoj ruti, koja u određenoj meri postaje i zemlja odredišta migranata i izbeglica koji zbog aktuelnih međunarodnih okolnosti ostaju zarobljeni u Srbiji. Pouzdan broj dece izbeglica i migranata ne može se utvrditi, obzirom na izazove u identifikaciji dece. Prema podacima UNHCR-a, broj dolazaka tokom 2022. godine povećan je za 97% u odnosu na 2021. godinu, pri čemu ne postoje naznake da će se priliv smanjiti. Ukoliko se u obzir uzme, da deca bez pratnje čine najmanje 7% osoba u mešovitim migracijama na Balkanskoj ruti, može se pretpostaviti da je tokom 2022. godine u Srbiju stiglo oko 8.400 dece bez pratnje i razdvojene dece. Kako je oko jedna četvrtina prepoznata od strane zvaničnih sistema, na sisteme se upućuje oko 2.100 dece bez pratnje. Broj dece koji ostaje u Srbiji je značajno manji, pa je prema zvaničnim podacima u toku 2022. godine sedmoro dece dobilo azil u Republici Srbiji. Prema zvaničnim podacima, tokom oktobra većina dece bez pratnje su dečaci, uzrasta 15 - 17 godina, poreklom iz Avganistana i Sirije.

Deca bez pratnje u Srbiji borave u prihvatnim centrima, centrima za azil, koji su ustanove velikog kapaciteta i u kojima ne borave samo deca, i ustanovama socijalne zaštite koje raspolazu kapacitetima isključivo namenjenim za decu i mlade i rade po standardima malih domskih zajednica. Deca pre svega borave u prihvatnim centrima u Preševu i Šidu<sup>7</sup> i ustanovama socijalne zaštite koje se nalaze u Nišu i Beogradu. Dok se u prihvatnim centrima deca najčešće zadržavaju kraći vremenski period, pri čemu je u tom kontekstu teže primeniti metodologiju vođenja slučaja u radu, u centrima za azil i ustanovama socijalne zaštite ostaju najčešće više od mesec dana, što omogućava primenu metodologije vođenja slučaja. Iako formalno odluku o smeštaju deteta donosi centar za socijalni rad, kao ustanova socijalne zaštite koja je nezavisna od organa nadležnih za upravljanje migracijama, često se dešava da organi nadležni za migracije praktično nameću odluku centru za socijalni rad određivanjem raspoloživih kapaciteta i pravilima prihvata.

I dalje su prisutni izazovi u obezbeđivanju starateljske zaštite i smeštaja, pogotovu najranjivijih grupa korisnika, kao i otežana zaštita od nasilja i zanemarivanja generalno u Srbiji. Posebni izazovi se javljaju u kompetencijama stručnih radnika za pružanje kulturno kompetentnih usluga, teškoće u obezbeđivanju prevodioca, ali i nedostatak finansijskih sredstava. Razuđenost dece uključene u migracije na teritoriji Srbije i velika unutrašnja mobilnost su posebni izazov i sa aspekta obezbeđivanja sigurnog mesta za decu i sa aspekta stvaranja ljudskih i drugih resursa za njihovu zaštitu, kao i regulisanja formalnog statusa. Terenski socijalni radnici koji su razvijeni kroz projektnu aktivnost i još uvek se finansiraju putem projektnih sredstava, i dalje nisu integrisani u redovan sistem zaštite dece.<sup>8</sup> Iako je rad na integraciji značajno unapređen kroz individualan pristup i obezbeđivanje finansijske podrške u prvoj godini, podršku tokom integracije potrebno je unaprediti kroz bolju koordinaciju svih relevantnih aktera i unaprediti podršku u periodu inkluzije.

7 Često se dešava da postoje razlike u odnosu na identifikaciju osobe kao deteta između policije i centara za socijalni rad. Ipak, čak i kada policija osobu identifikuje kao punoletnu, ukoliko postoji opravdana sumnja da se radi o detetu, CSR će u svojoj evidenciji osobu voditi kao dete i pružiti adekvatnu zaštitu.

8 Izveštaj eksterne evaluacije programa koje podržava Evropska Unija za period .2021- 2025, Ministarstvo za rad, zapošljavanje, boračka i socijalna pitanja, interni dokument



Osnovni izazovi u zaštiti dece izbeglica i migranata u kontekstu mešovutih migracija, a koji se ne odnose na samo vođenje slučaja su:

- Sistem zaštite dece kao jedinstveni sistem prilagođen deci ne postoji. Zakonske odredbe nalaze se u različitim zakonskim propisima, što otežava njihovu primenu i prilagođavanje u kontekstu mešovutih migracija, koje često podrazumevaju različite pravne statute dece, od kojih su neki negativni;
- Koncept najboljeg interesa dece nije na adekvatan način definisan u pravnom okviru, niti su jasno uspostavljeni postupci određivanja najboljeg interesa deteta;
- Ne postoji dobra horizontalna povezanost sistema, niti jasna podela nadležnosti različitih sistema za dečju zaštitu, što otežava zaštitu dece u mešovitim migracijama;
- Nedostatak prevodilaca i poteškoće u uključivanju dece na smislen način u postupke zaštite;
- Nedovoljno razvijeni sistemi i znanja profesionalaca u kontekstu obezbeđivanja kulturno kompetentne prakse;
- Iako su u odgovoru na mešovite migracije razvijeni inovativni odgovori koji deci obezbeđuju pristup pravima, oni još uvek nisu implementirani kao deo sistema socijalne zaštite;
- Uslovi smeštaja u prihvatnim centrima i centrima za azil ne garantuju osnovnu bezbednost dece, što značajno otežava rad sa decom i vođenje slučaja;
- Ne postoje mehanizmi koordinacije razvoja i pružanja usluge na lokalnom i nacionalnom nivou, niti strateškog pristupa razvoju odgovora na mešovite migracije;
- Lokacije objekata u koje se smeštaju deca se menjaju, što otežava uspostavljanje adekvatnog odgovora. Dugo se centar za azil, namenjen smeštaju dece bez pratnje i razdvojene dece, nalazio na teritoriji jedinice lokalne samouprave koja nema kapacitete za organizovanje adekvatnog odgovora;
- Sistemi kontrole i nadzora nisu funkcionalni, što dovodi do značajnih razlika između pružalaca usluga.

Kada se radi o izbeglicama, tražiocima azila i migrantima koji borave u prihvatnim centrima, a posebno kada govorimo o ranjivim osobama koji često nakon početnog mesta prihvata prelaze u drugi smeštaj, kratak period zadržavanja u jednom mestu, kao i nezainteresovanost izbeglica, tražilaca azila i migranata da se uključe u postupak procene odmah nakon dolaska, predstavlja značajan izazov za primenu metode vođenja slučaja. Naime, ono što izbeglice, tražioci azila i migranti vide kao značajnije je obezbeđivanje direktne podrške koja je najčešće ograničenog obima, u smislu odeće, obuće, sredstava za higijenu, pomoći prilikom pristupa zdravstvenim uslugama ukoliko je potrebno i pristupa informacijama. Isto tako, ukoliko voditelj slučaja unapred zna da će korisnik biti uskoro premešten, upitno je da li je potrebno sprovesti kompleksne stručne procedure, ako je moguće adekvatnu podršku u datom kontekstu obezbediti i sa manje administrativno zahtevnim postupcima. U kontekstu prihvata, ali često i dužeg boravka izbeglica i migranata u zajednici, i sam način pružanja podrške u okviru sistema socijalne zaštite – kroz upućivanje na druge pružaoce usluga, upitan je obzirom na nedovoljnu razvijenost sistema usluga, ali i kompleksne procedure upućivanja, koje pružaoce usluga praktično ostavljaju dug vremenski period da odluči o tome da li će da prihvati uput ili ne.

Još jedan izazov u ostvarivanju prava izbeglica i migranata na korišćenje usluga u zajednici se odnosi na karakter finansiranja tih usluga. Naime, dok pravni okvir pružanja usluga socijalne zaštite predviđa da se usluge u zajednici finansiraju iz budžeta jedinica lokalne samouprave, sredstva koja se mogu obezbediti za pružanje usluga izbeglicama i migrantima pre svega se opredeljuju na nacionalnom nivou. U tom smislu postoje i izazovi u finansiranju usluga u zajednici za izbeglice, tražioce azila i migrante, obzirom da nisu uspostavljeni mehanizmi direktnog finansiranja pružalaca usluga u zajednici iz budžeta Republike Srbije, niti mehanizmi transfera ovih sredstava na nivou jedinica lokalne samouprave. Sve ovo dovodi do značajnih rizika da korisnici ne dobiju adekvatnu podršku u kontekstu mešovitih migracija.

## Specifičnosti konteksta zaštite dece u okviru centara za socijalni rad

Ustanova nadležna za zaštitu dece i sprovođenje postupka vođenja slučaja, kada se radi o zaštiti dece izbeglica i migranta su centri za socijalni rad. Funkcija centra za socijalni rad je prepoznavanje potreba korisnika, upućivanje na usluge i koordinacija usluga, kao i pružanje porodično-pravne zaštite, uključujući i starateljsku zaštitu. Centar za socijalni rad osniva jedinica lokalne samouprave i nadležan je za ostvarivanje prava na socijalnu zaštitu osoba koje imaju prebivalište ili boravište na teritoriji jedinice lokalne samouprave za koju je osnovan<sup>9</sup>, osim u slučaju obezbeđivanja neodložnih intervencija, koju je centar za socijalni rad dužan da organizuje bez obzira na mesto prebivališta osobe<sup>10</sup>. U skladu sa ovom odredbom, u kontekstu podrške izbeglicama i migrantima na teritoriji centra za socijalni rad na kojima se ne organizuje smeštaj, centar za socijalni rad je dužan da organizuje neodložnu intervenciju i obezbedi smeštaj za osobu, ali ne pokreće postupak vođenja slučaja, dok se vođenje slučaja sa izbeglicama i migrantima pokreću centri za socijalni rad na teritoriji jedinice lokalne samouprave u kojoj se nalaze objekti namenjeni za smeštaj izbeglica, migranata i tražilaca azila, odnosno pružaoci usluga smeštaja. Ovo dovodi i do značajnih razlika u opterećenju i specifičnim izazovima sa kojima se suočavaju centri za socijalni rad u različitim jedinicama lokalnih samouprava koje se nalaze na ruti mešovitih migracija.

Postupak za ostvarivanje prava u centru za socijalni rad započinje prijemom podneska stručnom radniku zaduženom za poslove prijema, koji procenjuje prihvatljivost podneska, nadležnost centra za socijalni rad i prioritet postupanja<sup>11</sup>. U zavisnosti od veličine centra za socijalni rad, poslove prijema može obavljati prijemna služba ili pravnik u saradnji sa stručnim radnikom na osnovnim stručnim poslovima, koji je određen planom dežurstva<sup>12</sup>. U centru za socijalni rad u kome su angažovani voditelji slučaja zaposleni na poslovima rada sa izbeglicama i migrantima, prijemom može biti zadužen i dati voditelj slučaja. Na osnovu podataka koje prikupi, radnik na poslovima prijema procenjuje da li je dati centar za socijalni rad nadležan za postupanje i ukoliko jeste, da li je potrebno organizovati neodložnu intervenciju ili proslediti podnesak rukovodiocu da odluči o stepenu prioriteta postupanja. Ukoliko stručni radnik na prijemu proceni da je potrebno zaštititi korisnika i preduzeti mere za osiguranje bezbednosti, odnosno kada postoje opravdani razlozi da veruje da bi nepreduzimanjem hitnih mera i usluga došlo do ugrožavanja života, zdravlja i razvoja korisnika, potrebno je da organizuje neodložnu intervenciju<sup>13</sup>.

9 Zakon o socijalnoj zaštiti, „Sl. glasnik RS”, br. 24/2011 i 117/2022 - odluka US (Zakon o socijalnoj zaštiti), čl. 68.

10 Isto.

11 Isto, član 46.

12 Isto, član 26.

13 Isto, član 51.

Ako proceni da je centar za socijalni rad mesno nadležan, ali da nije potrebno organizovati neodložnu intervenciju, stručni radnik na prijemu započinje postupak za ostvarivanje prava tako što predmet prosleđuje rukovodiocu nadležne službe u okviru centra. Sam postupak vođenja slučaja otpočinje početnom procenom. Početna procena se sprovodi na osnovu plana koji donosi voditelj slučaja, uz konsultaciju sa supervizorom<sup>14</sup>, i obuhvata procenu situacije i potreba korisnika, rad sa značajnim osobama u okruženju korisnika na stvaranju bezbednog okruženja i preduzimanje postupaka za zaštitu korisnika<sup>15</sup>. Nakon početne, može biti organizovana i usmerena procena ako se radi o slučaju izdvajanja deteta iz porodice ili se planira smeštaj van porodice, uz ili bez saglasnosti porodice<sup>16</sup>. Na osnovu rezultata procene, donosi se početni plan usluga i mera u roku od 15 dana od započinjanja rada sa korisnikom<sup>17</sup>, a ukoliko se radi o detetu, centar donosi i plan usluga i mera za porodicu sa planom stalnosti za dete<sup>18</sup>. Ovaj plan se donosi u roku od 60 dana od započinjanja rada sa korisnikom, i njime se odlučuje o merama zaštite deteta<sup>19</sup>. Planovi pružanja usluga moraju da sadrže osnovne elemente na nivou centra za socijalni rad koji su definisani navedenim pravilnikom<sup>20</sup>. U tom smislu, plan centra za socijalni rad predstavlja osnovni okvir na osnovu kojeg se korisnik upućuje na licencirane usluge u zajednici i usluge smeštaja.

Iako Zakon o socijalnoj zaštiti ne obavezuje pružaoce usluga na primenu metodologije vođenja slučaja, kroz uvođenje minimalnih funkcionalnih standarda za pružanje usluga socijalne zaštite, uvode se osnovni koraci vođenja slučaja i na nivou pružaoca usluga<sup>21</sup>. U tom smislu, Pravilnik o uslugama definiše da je pružalac usluge dužan da uredi prijem korisnika<sup>22</sup>, procenu<sup>23</sup>, planiranje<sup>24</sup> i ponovni pregled<sup>25</sup>.

Pružaoци usluga dužni su da individualni plan na nivou konkretne usluge usklade sa planom centra za socijalni rad. U izradi individualnog plana usluge učestvuje stručni radnik kod pružaoca usluge, voditelj slučaja, korisnik ili njegov zakonski zastupnik, zaduženi zaposleni, a po potrebi i drugi stručnjaci u organizaciji i zajednici.

Ponovni pregled vrši se u skladu sa individualnim planom usluge, a najmanje jednom u šest meseci za decu i mlade. U ponovnom pregledu učestvuju isti akteri kao i u izradi individualnog plana. Izveštaj o ponovnom pregledu realizovane usluge pružalac usluge dostavlja centru za socijalni rad.

Iako se, kao što je već navedeno, ovaj postupak ne naziva vođenjem slučaja, pravilnik na ovaj način propisuje osnovne metode koji su deo metodologije vođenja slučaja.

***Iz datog prikaza, može se zaključiti da zakonodavni okvir uspostavlja jasnu vezu između vođenja slučaja, kao javnog ovlašćenja centra za socijalni rad, i vođenja slučaja na nivou pružalaca usluga socijalne zaštite.*** Drugim rečima, pružaoци usluga socijalne zaštite se uključuju u vođenje slučaja na nivou centra za socijalni rad kroz

14 Isto, član 54.

15 Isto, član 56.

16 Isto, član 61.

17 Isto, član 69.

18 Isto, član 70.

19 Isto.

20 Isto, član 67.

21 Pravilnik o bližim uslovima i standardima za pružanje usluga socijalne zaštite, „Sl. glasnik RS”, br. 42/2013, 89/2018 i 73/2019“ (Pravilnik o uslugama)

22 Isto, član 12.

23 Isto, član 13.

24 Isto, član 16.

25 Isto, član 17.



plan koji kreira centar za socijalni rad i koji predstavlja referentni dokument za dalji rad pružaoca usluge. Na osnovu plana centra za socijalni rad, kao i procene koju sprovodi pružalac usluge, pružalac usluge kreira individualni plan usluge i o ostvarenosti ciljeva rada izveštava redovno centar za socijalni rad.

**Izazov za formalno uključivanje partnera Save the Children-a je to da moraju imati licencu za pružanje usluga.** Naime, centar za socijalni rad može da korisnike uputi samo na licencirane pružaoce usluga, a ne i na pružaoce usluga koji nisu licencirani. **U tom smislu ni navedeni postupak koji propisuje Pravilnik o uslugama nije obavezujući za organizacije.** Ipak, centar za socijalni rad u okviru plana usluga, može da izvršenje određenog zadatka poveri bilo konkretnoj osobi koja je zaposlena kod partnera ili samom partneru bez obzira što se ne radi o licenciranom pružaocu usluga, ukoliko partner pruža uslugu socijalne zaštite za koju licenca nije potrebna, kao što su to različiti oblici usluga za koje je potrebno imati samo akreditaciju programa, na primer savetodavno-terapisjke i socijalno-edukativne usluge. Na taj način, pravni okvir omogućava uključivanje i partnera u zvaničan postupak vođenja slučaja. Kroz primenu ovih standarda centar za socijalni rad je odgovoran i za koordinaciju zaštite na nivou konkretnog korisnika. U ovom delu izložen je prikaz pravnog okvira koji je relevantan za vođenje slučaja i saradnju partnera Save the Children-a sa centrima za socijalni rad.

Sadašnja praksa pokazuje da uključivanje voditelja slučaja centra za socijalni rad u zaštitu dece izbeglica i migranata nije ustaljena praksa, ili je makar vrlo različita u različitim sredinama. **Kako sam postupak vođenja slučaja u radu sa decom izbeglicama i migrantima nije prilagođen za kratkotrajan boravak dece i zahteva kontinuirano prisustvo voditelja slučaja na terenu usled tranzitne prirode migracije, sistem socijalne zaštite je u odgovor uveo terenske radnike.** Terenski radnici pružaju podršku centru za socijalni rad u slučaju povećanog priliva izbeglica i migranata tako što obezbeđuju dostupnost prava i usluga socijalne zaštite izbeglicama i migrantima kroz identifikaciju osoba koje se nalaze u riziku i kojima je potrebna podrška sistema socijalne zaštite, pružanjem važnih informacija, učešćem u neodložnim intervencijama, kao i kroz direktnu podršku u skladu sa planom usluga i mera<sup>26</sup>. Oslanjajući se na rad terenskih radnika, voditelji slučaja često ne izlaze na teren i veoma retko viđaju decu<sup>27</sup>. Pri tome, planiranje podrške na sebe su donekle preuzeli terenski radnici, dok voditelji slučaja retko planiraju rad sa korisnikom kroz razvoj detaljnih planova. Ovo predstavlja značajan izazov u saradnji između centara za socijalni rad i partnera Save the Children-a, ali i drugih organizacija, obzirom da terenski radnici nemaju javna ovlašćenja, pa se time skoro potpuno gubi uloga centra za socijalni rad kao koordinatora usluga u zaštiti dece.

Takođe, da bi se vođenje slučaja odvijalo u skladu sa međunarodnim propisima, neophodno je da i svi drugi sistemi uključeni u podršku deci (obrazovanje, zdravstvo, policija., uključujući i nevladin sektor), imaju definisane politike, procese i procedure usklađene sa njihovom ulogom u proceni i utvrđivanju najboljih interesa dece, a bazirano na zakonskim odredbama. Posebno su neregulisana pitanja nadležnosti Komesarijata za izbeglice i migracije u okviru njegovog mandata za zaštitu i zbrinjavanje izbeglica i migranata, u delu zaštite dece bez pratnje i razdvojene dece.

26 Ibid.

27 Trenutno u Srbiji radi 14 terenskih radnika.

## Zainteresovani akteri i koordinacija

Kao što je navedeno, CSR je nadležan za koordinaciju usluga na nivou pojedinačnog deteta.

Iako je veliki broj aktera uključen u zaštitu dece izbeglica i migranata, još uvek nisu uspostavljeni adekvatni mehanizmi koordinacije između svih aktera. Zainteresovani akteri uključuju, ali nisu ograničeni na:

- Komesarijat za izbeglice i migracije Republike Srbije (KIRS);
- Ministarstvo unutrašnjih poslova;
- Ministarstvo zdravlja;
- Ustanove socijalne zaštite za smeštaj dece;
- Centri za porodični smeštaj i usvojenje;
- Centar za zaštitu žrtava trgovine ljudima;
- Međunarodne organizacije (UNHCR, UNICEF, IOM, StC, IRC, DRC, itd.)
- Udruženja građana (CIM, PIN, IDEAS, ATINA, CRPC, HCIT, INDIGO, SIGMA, itd.)

Naime, 2016. godine IDEAS je u partnerstvu sa UNHCR i uz podršku UNICEF-a razvio Standardne operativne procedure za zaštitu dece izbeglica/migranata<sup>28</sup>, koje je usvojilo Ministarstvo za rad, zapošljavanje, boračka i socijalna pitanja. Ipak, ove procedure su bile prilagođene situaciji masovnih migracija, te se ne mogu primenjivati u ovom kontekstu, a kasnije nisu dodatno prilagođene. U narednom periodu očekuje se donošenje opštih Standardnih operativnih procedura, koje bi obuhvatile sve sisteme i koje će razviti KIRS.

# VOĐENJE SLUČAJA

Vođenje slučaja proces koji se koristi u okviru socijalnih službi kako bi se obezbedilo da deca i porodice postignu stanje blagostanja u kojem su dovoljno stabilni i sigurni da zadovolje svoje potrebe (npr. finansijske, zaštitne, socijalne, emocionalne, zdravstvene i obrazovne) i dovoljno otporni da izdrže svakodnevne stresne situacije. Vođenje slučaja uključuje procese i srodne alate za identifikaciju, procenu, planiranje, upućivanje i praćenje upućivanja i praćenje pružanja usluga na blagovremen, kontekstualno osetljiv, individualizovan i usredsređen na porodicu način kako bi se postigao određeni cilj<sup>29</sup>.

Vođenje slučaja se na sličan način može definisati i kao ključni metod rada koji koristi socijalni radnik i uključuje procenu potreba deteta i porodice u saradnji sa korisnicima, koordinaciju, praćenje i podršku pristupu socijalnim, obrazovnim, zdravstvenim uslugama, itd., uslugama koje zadovoljavaju njihove potrebe. Vođenje slučaja je metod organizacije i realizacije profesionalne aktivnosti, koji nudi individualni pristup detetu i njegovoj porodici na adekvatan i sistematičan način, u pravo vreme, kroz direktnu podršku ili upućivanje, u skladu sa planiranim ciljevima<sup>30</sup>.

Razumevanje vođenja slučaja u kontekstu kršenja prava korisnika je možda najadekvatniji pristup u zaštiti dece uključene u migracije. U ovom kontekstu, vođenje slučaja je strukturirana i održiva metoda za pružanje odgovorne i korektivne podrške osobi sa povećanim rizikom od kršenja prava kako bi im se pomoglo da upravljaju svojim pravima i na kraju ih traže, što dovodi do njihove sigurnosti, dostojanstva i otpornosti. To je proces osnaživanja i saradnje koji se oslanja na snage korisnika, gde im se pruža podrška da se povežu sa potrebnim uslugama, da preuzmu kontrolu nad svojim ličnim životom, nauče nove načine razmišljanja o svojoj situaciji i usvoje nova ponašanja koja im mogu pomoći da se oporave i odgovore na nove rizike<sup>31</sup>. Ovaj pristup vođenju slučaja je prevashodno usredsređen na korisnika kome se obezbeđuje usluga koja stavlja prava, iskustva i odluke korisnika u centar odnosa tokom vođenja slučaja, čime sam odnos postaje okvir za osnaživanje i lečenje, jer je baziran na tri osnovna pristupa:

- a) Osoba u okruženju - što znači da vođenje slučaja mora biti praćeno širim aktivnostima na prevenciji i izgradnji životne sredine;
- b) Pristup zasnovan na snagama - u fokusu rada je izgradnja snaga i kapaciteta osobe umesto da se osoba posmatra samo sa aspekta problema i teškoća. Ovakvim pristupom se izbegava stvaranje zavisnosti kod korisnika;
- c) Pristup koji uvažava traumu - u vremenima krize, ljudi i deca će često direktno ili indirektno iskusiti incidente nasilja, raseljavanja i eksploatacije. Pristup zasnovan na traumi shvata uticaj koji ovi događaji mogu imati na pristup pojedinca uslugama i odnosima i radi na minimiziranju ovih barijera.

Pristup vođenju slučaja zasnovan na ljudskim pravima prepoznaje korisnike kao aktivne nosioce prava koji imaju inherentna i neotuđiva prava, a ne kao žrtve kojima je potrebna posebna pomoć. Kroz aktivno učešće nosilaca prava, vođenje slučaja nastoji da podrži

29 Standard Operating Procedures for Case management, Catholic Relief Services, 2019, [https://www.crs.org/sites/default/files/tools-research/4children\\_sop\\_for\\_case\\_management\\_update\\_2019.09.pdf](https://www.crs.org/sites/default/files/tools-research/4children_sop_for_case_management_update_2019.09.pdf)

30 Case Management practical guide, Government of the Republic of Moldavia, 2016, <https://resourcecentre.savethechildren.net/document/case-management-practical-guide-set-methodological-guidelines-regional-social-assistance/>

31 Your Guide To Protection Case Management, UNHCR, <https://www.unhcr.org/617170a14.pdf>



ljude da aktiviraju svoje strategije reagovanja i otpornosti kako bi (ponovno) zatražili svoja prava koja im duguju nosioci dužnosti. Ovaj pristup je kompatibilan sa procesima vođenja slučaja kada se radi na zaštiti od rodno zasnovanog nasilja i drugih vidova zlostavljanja, a primenljiv je i na korisnike koji su u niskom riziku od povređivanja ili nisu povređeni nekim vidom nasilja, ali im je pomoć i podrška potrebna kako bi što uspešnije savladali izazove akulturacije, prihvatanja novog kulturološkog okruženja i razvili veštine uspešnog savladavanja životnih izazova u novom kontekstu, uključujući na primer i veštine funkcionalnog roditeljstva. Upravo zbog akcenta na pravima korisnika ovaj model je vrlo primenljiv u vođenju slučaja u zaštiti dece uključene u migracije, posebno onda kada ne postoje indicije da je dete na bilo koji način zlostavljano, ali mu je potrebna podrška da bi se njegova prava ostvarivala i kako bi raslo u podsticajnom okruženju u novoj sredini.

Standardne operativne procedure razvijene su na način da integrišu elemente navedenih pristupa vođenju slučaja i da omoguće primenljivost i kod dece i porodica u niskom stepenu rizika.

## Osnovni principi u vođenju slučaja u migracionom kontekstu

Iako je vođenje slučaja univerzalni metodološki postupak, s obzirom na oblast primene principa vođenja slučaja se mogu donekle razlikovati.

Principi koje je definisao Save the Children su prilagođeni vođenju slučaja u radu sa decom uključenom u migracije, a izvedeni su iz međunarodnih propisa o ljudskim pravima, humanitarnog prava i prava izbeglica. Definisano je 9 ključnih principa:

Dete u centru	Deca u pokretu i druga deca pogođena migracijama smatraju se decom, pre svega, a njihovi najbolji interesi biće primarno razmatrani u svim akcijama koje ih se tiču.
Život, opstanak i razvoj	Sva deca imaju pravo na život, opstanak i razvoj.
Sloboda kretanja	Deca imaju prava (a) na slobodu kretanja unutar svoje države i (b) da napuste svoju i bilo koju drugu državu.
Pritvor se ne primenjuje na decu	Pritvaranje deteta zbog migracionog statusa njegovih roditelja predstavlja kršenje prava deteta i uvek se protivi najboljim interesima deteta.
Jedinstvo porodice	Deca se ni u jednoj fazi migracija ne odvajaju od roditelja, osim ako to nije u njihovom najboljem interesu.
Ni jedno dete nije ilegalno	Sva deca su zaštićena od svih vidova diskriminacije.
Inkluzivni sistem zaštite dece	Svi sistemi štite svu decu, uključujući decu uključenu u migracije.
Ljudska prava u migracijama	Mere upravljanja migracijama neće negativno uticati na ljudska prava dece.

Učešće deteta	Deca imaju pravo da slobodno izražavaju svoje stavove u svim pitanjima koja utiču na njih i da se njihovi stavovi uzmu u obzir u skladu sa njihovim uzrastom, zrelošću i razumevanjem dostupnih opcija.
---------------	---

Takođe su primenljivi i principi vođenja slučaja u ekosistemskom modelu vođenja slučaja koji je zasnovan na pravima<sup>32</sup>:

Smislen pristup bez diskriminacije	Osigurati pravičnost i nediskriminaciju u pružanju usluga; pristupačnost za sve pojedince mora biti uređena, uzimajući u obzir zahteve koji se odnose na njihovu starost, pol, invaliditet i druge faktore različitosti – srazmerno potrebama i rešavanjem prepreka.
Bezbednost, dostojanstvo i izbegavanje nanošenja štete	Intervencije osiguravaju fizičku i psihičku sigurnost korisnika. Mogućnost da korisnik pretrpi štetu svesti na minimum. Usluge uvek moraju biti osetljive na sukobe i ne smeju da povećavaju tenzije u zajednici.
Učešće i osnaživanje	Podsticati učešće i vlasništvo svih različitih grupa u zajednici u dizajnu, implementaciji, praćenju i evaluaciji usluga. Kroz konsultacije, aktivno slušanje, proaktivno rešavanje prepreka sa kojima se različite grupe mogu suočiti i otvorenost za nove načine rada, iskoristiti znanje zajednice.
Odgovornost	Svo osoblje je odgovorno za svoje postupke i za rezultate tih akcija prema korisnicima, njihovim porodicama i zajednici. Korisnici moraju imati rutinske mogućnosti da podnose žalbe i daju povratne informacije. Svo osoblje mora potpisati kodeks ponašanja i biti obučeno o politikama zaštite.
Privatnost i samoopredeljenje	Svi korisnici imaju pravo da biraju sa kim će/neće deliti informacije i pravo da ostanu anonimni. Poštovati poverljivost, razviti protokole za zaštitu podataka i uzimati informisanu saglasnost/pristanak u svakom trenutku.

Ove principe dopunjavaju i principi vođenja slučaja definisani u Međuagencijskim smernicama za vođenje slučaja<sup>33</sup>: ne naškoditi, dati prioritet najboljim interesima deteta, nediskriminacija, pridržavati se etičkih standarda, pribavljati informisanu saglasnost/pristanak, poštovati poverljivost, osigurati odgovornost. Oni su skoro identični sa principima ekosistemskog modela (jer su zasnovani na pravima), ali su definisani tako da budu prilagođeni deci.

32 Your Guide To Protection Case Management, UNHCR, <https://www.unhcr.org/617170a14.pdf>

33 Inter-Agency Guidelines for Case Management & Child Protection, The Role of Case Management in the Protection of Children: a Guide for Policy & Programme Managers and Caseworkers, 2014

## Specifične ranjivosti dece na koje odgovara vođenje slučaja

Ranjivost ili vulnerabilnost obično se definiše kao nemogućnost neke osobe, grupe ili zajednice da izdrže uticaje i posledice hostilnog okruženja, ili kao postojanje osobina i okolnosti koje pojedince, grupe i zajednice čine podložnim štetnim posledicama opasnih situacija. Ranjivost označava uslove koji su određeni fizičkim, društvenim, ekonomskim i sredinskim faktorima ili procesima koji povećavaju podložnost individue, zajednice, imovine ili sistema na uticaje opasnosti.

Deca uključene u migracije su jedna od ranjivih grupa, koja je izložena nizu nepovoljnih ili opasnih situacija, pre svega zato što su deca.

Okolnosti pod kojima se migracija/izbeglištvo odvija imaju izuzetan uticaj na bezbednost i dobrobit deteta. Iznenadni i nasilni počeci vanredne situacije, raspad porodice, kao i akutni nedostatak resursa duboko utiču na fizičku i psihološku dobrobit dece uključene u migracije. Deca uključena u migracije uglavnom su se susrela sa ratom, progonom i teškim izazovima u zemlji porekla. Mnoga deca su neposredno doživela niz nevolja u tranzitnim zemljama, na primer, nedostojanstvena i produžena zadržavanja porodica na granicama. Prisilna migracija zahteva višestruko prilagođavanje migranata i izbeglica u kratkom periodu. Intenzivan osećaj hitnosti decu i njihove porodice može nagnati da preuzmu ekstremne zdravstvene i psihosocijalne rizike.

Migracioni kontekst dovodi u pitanje detetov kulturni, verski i polni identitet. Gubitak doma, višestruki gubici dragih ljudi i napuštanje poznatog načina života izazivaju tugu, intenzivan strah i preplavljenost deteta emocijama. Kao reakcije deteta na rizike mogu se javiti košmari, poremećaji spavanja i ishrane, otupelost, otuđenost i smanjenje sposobnosti za rasuđivanje i funkcionisanje. Sposobnost za brigu o sebi i uspešno izlaženje na kraj sa opasnostima i rizicima na putu umanjuje se i kod dece i kod roditelja. Mogućnosti ove dece da legalno prelaze granice drugih zemalja su otežane, pa veliki broj dece uključene u migracije zapravo putuje ilegalnim kanalima. Putovanje se obično odvija na potpuno nebezbedan način i nosi niz opasnosti po zdravlje i život dece. Uslovi puta su najčešće nehumani, deca su često primorana da prolaze neprohodnim i opasnim putevima (na primer, putuju morem u nebezbednim čamcima i brodovima), spavaju na otvorenom i nemaju nikakvu mogućnost zdravstvene zaštite ukoliko se povrede. Na putovanju do bezbednog odredišta deca mogu da budu izložena oružanim napadima i hapšenjima kako roditelja, tako i same dece. Zbog želje da što pre dođu do odredišta, ova deca mogu da ispadnu iz okvira zaštite koju organizuju državne ili nevladine organizacije i na taj način dolaze u povećani rizik od nasilja, zlostavljanja i zanemarivanja, zloupotrebe i eksploatacije.

Na vulnerabilnost deteta utiče detetova razvojna zrelost u smislu biološke određenosti razvoja. Dete je osoba u razvoju kod koje se određene mentalne funkcije i fizička snaga razvijaju postepeno, sa uzrastom deteta. Stoga i govorimo o nezrelosti deteta kao normalnom razvojnom periodu. S druge strane, u različitim kulturama i društvima različito je viđenje samostalnosti deteta ili njegove zrelosti za obavljanje određenih poslova i donošenje odluka. Razumevanje detinjstva i roditeljske prakse u različitim zemljama mogu biti vrlo različite, a pogotovu između zemlje porekla u aktuelnim migracijama i zemlje odredišta ili tranzita u kojoj se deca zadržavaju. U procesu inkluzije, kasnije i intergacije, dete je izloženo novim rizicima uspostavljanja balansa između tradicionalnih i novih sistema vrednosti i verovanja, što se može odraziti na kapacitete dece i porodica da konstruktivno funkcionišu i preduzimaju potrebne korake kako bi napredovali u novoj sredini. Iako

pitanja inkluzije ne nose sa sobom obavezno visok rizik po život i bezbednost deteta, ona nose rizike po mentalno zdravlje dece i porodica, razvoj prosocijalnog ponašanja i formiranja identiteta, što dete takođe dovodi u situaciju ranjivosti i umanjuje mogućnosti za njegov optimalan razvoj. Lične karakteristike deteta, kao što su fizička snaga, otpornost/rezilijentnost, sposobnost prilagođavanja, mentalne sposobnosti i druge, značajan su činilac koji može umanjiti ili pojačati delovanje faktora rizika. Ostvarivanje prava deteta, posebno prava na učešće deteta u procesima koji ga se tiču i uvažavanje mišljenja deteta, smanjuje se ili potpuno gubi, što dodatno umanjuje mogućnosti zaštite deteta.

Uloga odraslih u odrastanju deteta je da osiguraju bezbednost deteta u odrastanju. U situaciji izbegništva/migracije prisutni su brojni rizici koji umanjuju sposobnost odraslih, privremeno ili u dužem periodu, da na ovaj način brinu o detetu u razvoju. Samim tim ostvarivanje optimalnog razvoja deteta je ugroženo, što može imati višestruke, kratkotrajne ili dugoročne, posledice po razvoj i zdravlje deteta. Deca čiji roditelji/staratelji imaju očuvane sposobnosti da zaštite dete tokom izbegništva/migracija i koja su imala pozitivna iskustva porodične i roditeljske brige u prethodnom periodu, imaju veće mogućnosti da budu zaštićena od izloženosti faktorima rizika izbegličkog/migracionog toka, pa će i njihova vulnerabilnost biti manja.

Ranjivost dece uključene u migracije može se prepoznati sa aspekta rodne perspective, gde su dečaci i devojčice izloženi različitim vidovima rodno štetnih praksi kao što su baća bazi, baća poš, rana udaja i trudnoća, sakaćenje ženskih genitalija ili peglanje grudi. Takođe su izloženi rizicima usled drugačijeg razumevanja mentalnog zdravlja, lekarskih praksi, verovanja u duhove (džinove) i drugih kulturoloških karakteristika u vezi integrisanih stavova i predrasuda, kao i izazova prilagođavanju vrednostima individualističke kulture u odnosu na najčešće kolektivističku kulturu iz koje dete potiče<sup>34</sup>.

Posebnu grupu ranjivosti čine beskućništvo tokom tranzita, socijalna izolacija dece (neprestano su pod kontrolom krijumčara ili trgovaca ljudima, imaju ograničene socijalne kontakte sa drugima), mnogobrojne trenutne brige i strahovi u vezi preživljavanja i neizvesne budućnosti.

Kao posebno ranjive grupe dece možemo izdvojiti:

- Decu mlađu od 14 godina, posebno decu mlađu od 7 godina i decu rođenu tokom tranzita;
- Decu bez pratnje roditelja/staratelja/odgovorne odrasle osobe;
- Decu odvojenu od roditelja/staratelja;
- Decu koja putuju u grupi bez pratnje odgovorne odrasle osobe;
- Decu žrtve trgovine ljudima;
- Decu sa invaliditetom;
- Dečake i devojčice izložene rodno zasnovanom nasilju i štetnim praksama.

Na njihovu ranjivost utiču različiti porodični, lični i socijalni faktori, među kojima možemo izdvojiti:

- Odvajanje dece od porodice/odgovornih odraslih;

34 J. Kirćanski: Smernice za pružanje kulturno kompetentnih zdravstvenih usluga. Centar za istraživanje i razvoj društva IDEAS, 2021.



- Ekstremno zanemarivanje potreba dece;
- Fizičko, seksualno i emocionalno zlostavljanje, uključujući rodno zasnovano nasilje;
- Psihološke teškoće i trauma dece;
- Eksploatacija dece i trgovina ljudima;
- Rizične situacije tokom puta.

Osim ovih faktora koji su pretežno vezani za tranzit i događaje u zemlji porekla deteta, boravak u novoj sredini nosi nove rizike, kao što su:

- Prisutno partnersko/porodično nasilje,
- Teškoće u inkluziji i integraciji,
- Materijalne teškoće,
- Teškoće u realizaciji odgovornog roditeljstva,
- Mentalne teškoće,
- Prisustvo društveno neprihvatljivih ponašanja.

Svi ovi faktori mogu dovesti do štetnih posledica po razvoj i dobrobit deteta, usled čega je detetu neophodna pomoć i podrška. Procenu rizika da će dete pretrpeti štetu neophodno je izvršiti kako bi se odredio stepen hitnosti reagovanja i oblici hitne zaštite, ali i planirala dugoročna zaštita. Pritom se uzimaju u obzir zaštitni faktori koji mogu biti individualne snage deteta, dostupni kapaciteti i resursi, zaštićujući odnos zajednice deteta i njeno nastojanje da zaštiti i podrži dete, stavovi i vrednosti deteta i zajednice. Stavljanjem u odnos faktora rizika i zaštitnih faktora uz neophodnu objektivnost odrediće se stepen rizika.

Ovako definisane vulnerabilnosti deteta i faktori rizika daju dobru osnovu za planiranje podrške detetu i porodici u različitim životnim situacijama tokom inkluzije i integracije, kao i podrške detetu prilikom realizacije odluka o trajnim rešenjima za dete. One takođe otvaraju prostor za delovanje nevladinih organizacija kao pružalaca usluga i podršku detetu u ličnom razvoju i u onim slučajevima kada dete/dete i porodica ne ispunjavaju kriterijume za angažovanje centra za socijalni rad.

### **Zašto je potrebno definisati SOP za vođenje slučaja u zaštiti dece uključene u migracije?**

S obzirom da u Srbiji samo centar za socijalni rad ima ovlašćenje da realizuje proces vođenja slučaja, to utiče na vođenje slučaja kada ga realizuje nevladina organizacija koja je specijalizovana za rad sa decom i koja ima programe koji omogućavaju kvalitetnu podršku detetu. Ova nevladina organizacija se, kada pruža podršku detetu, nalazi u poziciji pružaoca usluga, onda kada je licencirana za pružanje određene usluge, ili kada ima akreditovane programe za podršku detetu/detetu i porodici. Međutim, mnoge organizacije pružaju usluge za koje još uvek nisu definisani standardi usluga, pa tako ne mogu biti licencirane, kao što su na primer savetodavno-terapijske usluge. Osim toga, ne postoje potrebne, specifične usluge za decu uključenu u migracije za koje bi se nevladina organizacija licencirala.

Ovakva pozicija nevladinih organizacija u pogledu sprovođenja vođenja slučaja ima određena ograničenja u punom sprovođenju metoda vođenja slučaja:

- Kako nevladina organizacija nema javno ovlašćenje da obezbeđuje zaštitu dece, ona proces vođenja slučaja ne može da realizuje u punom obimu, odnosno, ne može da donosi odluke o detetu niti odluke o najboljim interesima deteta. Kao pružalac usluge ona može da učestvuje u procesu donošenja odluka;
- Nvladina organizacija kao pružalac usluge ne može samostalno da upućuje decu i njihove porodice na potrebne usluge, jer je upućivanje formalni proces koji je u nadležnosti centra za socijalni rad. Ona može samostalno da povezuje decu i porodice sa pružaocima usluga, bez formalnog upućivanja, ili da u partnerskoj organizaciji za centrom za socijalni rad učestvuje u realizaciji formalnog upućivanja;
- Nvladina organizacija kao pružalac usluge ne može formalno da organizuje konferenciju slučaja ili timski sastanak u okviru vođenja slučaja, ali može da inicira sastanke onda kada je već učesnik u zaštiti deteta ili kada je tek otkrila dete kome je potrebno vođenje slučaja. U slučaju da nevladina organizacija samostalno sprovodi zaštitu deteta, bez uključivanja centra za socijalni rad, ona može takođe inicirati konferenciju slučaja, ili timski sastanak, pri čemu drugi učesnici nemaju formalnu obavezu da se ovom pozivu odazovu. Ako se sastanak i organizuje, odluke donete na takvom sastanku nemaju direktne posledice na zaštitu deteta u smislu obaveznosti sprovođenja donetih odluka, ali mogu predstavljati inicijative ili argumente o kojima će se diskutovati na formalnim sastancima ili u formalnim organima i organizacijama

S obzirom na ovakvu poziciju, nevladina organizacija specijalizovana za zaštitu dece se često nalazi u ekspertskej poziciji u zaštiti dece, koja se ne može realizovati u punom obimu u vođenju slučaja. Stoga je veoma važno da centar za socijalni rad i nevladina organizacija kao pružalac usluga pronađu optimalan način međusobne saradnje u vođenju slučaja, kako bi se što je moguće bolje balansirali kapaciteti i harmonizovao proces vođenja slučaja.

Imajući u vidu aktuelnu situaciju u pogledu uloge pružaoca usluga u vođenju slučaja, standardne operativne procedure neophodne su iz sledećih razloga:

- Radi ujednačavanja prakse pružalaca usluga koji rade sa decom uključenom u migracije i usvajanja jedinstvene metodologije vođenja slučaja u tim uslovima;
- Radi uspostavljanja standardizovane komunikacije sa centrom za socijalni rad tokom vođenja slučaja i definisanja međusobnih obaveza i odgovornosti;
- Radi omogućavanja sistemski zaokruženog odgovora u zaštiti dece uključene u migracije;
- Radi unapređivanja zaštite dece i povećanja dostupnosti usluga deci uključenoj u migracije kojima je podrška potrebna.

Kako bi pružalac usluge mogao da realizuje vođenje slučaja u zaštiti dece u ograničenom obimu, neophodno je da na nivou organizacije kreira i usvoji:

- Kriterijume vulnerabilnosti dece kojoj obezbeđuje usluge, u skladu sa prirodom usluge;
- Definisane nivoe rizika radi obezbeđivanja prioriteta reagovanja u zaštiti dece i u okviru specifične delatnosti;

- Protokol za prikupljanje, čuvanje i zaštitu poverljivosti podataka o detetu;
- Protokol za dokumentovanje i vođenje evidencije i korišćenje baza podataka;
- Protokol za razmenu informacija sa drugim akterima;
- Politiku zaštite dece;
- Proceduru mandatornog prijavljivanja;
- Proceduru za upućivanje dece i prenos informacija;
- Proceduru za pružanje povratnih informacija deci;
- Porceduru za sprečavanje seksualne eksploatacije i zlostavljanja dece u organizaciji;
- Žalbenu proceduru.

U pogledu dokumentacije koja je važna za vođenje slučaja, pružalac usluge treba da koristi:

- Obrazac za informisanu saglasnost/pristanak deteta/deteta i porodice
- Obrazac za identifikaciju deteta
- Obrazac izveštaja centru za socijalni rad
- Individualni plan usluge kad pružalac usluge podršku obezbeđuje zajedno sa centrom za socijalni rad
- Obrazac individualnog plana usluge kada pružalac usluge samostalno obezbeđuje podršku
- Obrazac za završetak rada na slučaju
- Delovodnik za registrovanje prijave i dopisa
- Evidenciju korisnika usluga.

## **Ciljevi SOP-a**

Osnovni cilj SOP-a je unapređivanje zaštite dece uključene u migracije i jačanje sistema za pružanje kvalitetne usluge vođenja slučaja za decu uključenu u migracije na način osetljiv za dete koji je usklađen sa međunarodnim standardima.

Posebni ciljevi SOP-a u zaštiti dece uključene u migracije su:

- Povećanje dostupnosti usluga vođenja slučaja deci/porodicama sa decom;
- Unapređivanje mogućnosti za obuku osoblja koje je specijalizovano za vođenje slučaja koje je osetljivo za potrebe deteta;
- Povećanje obuhvata dece/podroca sa decom koja blagovremeno koriste usluge;
- Smanjenje negativnih posledica rizika kojima su deca izložena u migrantskom kontekstu;
- Unapređivanje uslova za licenciranje pružalaca usluga.

## DEFINICIJE I KLJUČNI POJMOVI

**Dete:** Svaka osoba mlađa od 18 godina. Konvencija Ujedinjenih nacija o pravima deteta definiše „dete“ kao „svako ljudsko biće mlađe od osamnaest godina, osim ako se prema zakonu koji se primenjuje na dete, punoletstvo postiže ranije“ (1989, član 1).

**Dete u riziku:** označava onu decu koja su pod povećanim rizikom od povređivanja, koje može nastati kao rezultat izloženosti rizicima u širem okruženju zaštite i/ili rizika koji proističu iz pojedinačnih okolnosti. Deca u riziku obuhvataju decu bez pratnje i razdvojenu decu, kao i drugu decu koja su u opasnosti ili su doživela nasilje, eksploataciju, zlostavljanje ili zanemarivanje, ili su uključena u migracioni proces.

**Zaštita dece:** Prevencija i odgovor na zlostavljanje, zanemarivanje, eksploataciju i nasilje nad decom.

**Oblici štete/povređivanja deteta:** Povređivanje deteta uključuje sve vidove zlostavljanja, zanemarivanja, eksploatacije i nasilja.

**Najbolji interesi:** Ono što je najbolje za dete u datim okolnostima imajući u vidu dugoročnu dobrobit deteta. Najbolji interesi se mogu razumeti kao posebno pravo deteta, interpretativni princip i pravilo postupka.

**Procena najboljih interesa (BIA):** Postupak procene faktora najboljih interesa radi utvrđivanja najboljih interesa.

**Određivanje najboljih interesa (BID):** Formalni postupak i stroge proceduralne zaštitne mere koje su osmišljene da utvrde najbolji interes deteta prilikom donošenja posebno važnih odluka koje utiču na dete.

**Postupak najboljih interesa (BIP):** Okvir za vođenje slučaja prilagođeno detetu za decu uključenu u migracije.

**Procedure najboljih interesa:** Procedure na nacionalnom nivou o određivanju najboljih interesa.

**Vođenje slučaja u zaštiti dece:** Pristup rešavanju potreba pojedinačnog deteta i njegove porodice na odgovarajući, sistematičan i blagovremen način, kroz direktnu podršku i/ili upućivanje.

**Saglasnost:** Svaka slobodno data i informisana izjava saglasnosti od strane osobe koja ima poslovnu sposobnost da da izjavu, koja može biti data bilo u pisanoj ili usmenoj formi ili jasnom afirmativnom radnjom.

**Pristanak:** Izražena volja ili pristanak deteta koje nema procesnu sposobnost davanja saglasnosti.

**Porodica:** „...osnovna jedinica društva i prirodno okruženje za rast i dobrobit njenih članova, posebno dece...“ (preambula Konvencije). Termin „porodica“ mora se tumačiti u širem smislu tako da uključuje biološke, usvojitelje ili hranitelje ili, gde je primenljivo, članove šire porodice ili zajednice u skladu sa lokalnim običajima (čl. 5). Pravo na „jedinstvo porodice“ je ukorenjeno u instrumentima o ljudskim pravima i međunarodnom humanitarnom pravu.

**Staratelj:** Nezavisna osoba koja štiti najbolje interese deteta i opšte blagostanje i dopunjuje ograničenu poslovnu sposobnost deteta.



**Mešovite migracije:** Kretanje unutar i preko nacionalnih i međunarodnih granica različitih grupa ljudi različitih profila i potreba, uključujući tražioce azila i izbeglice, kao i migrante.

**Razdvojena deca:** Deca koja su razdvojena od oba roditelja ili od njihovog prethodnog zakonskog ili uobičajenog primarnog staratelja, ali ne nužno i od drugih rođaka. Stoga mogu uključivati decu u pratnji drugih odraslih članova porodice.

**Deca bez pratnje:** Deca koja su odvojena od oba roditelja i drugih rođaka i o njima ne brine odrasla osoba koja je po zakonu ili običaju odgovorna za to.

**Mladi:** Ujedinjene nacije (UN) definišu kao osobe starosti od 15 do 24 godine.



# PROCEDURE VOĐENJA SLUČAJA

## Procedura I - Identifikacija

Identifikacija predstavlja postupak tokom kojeg pružalac usluge informiše dete ili porodicu o uslugama i pravima, identifikuje ranjivost i rizike kojima je dete izloženo i procenjuje da li dete odnosno porodica ispunjava kriterijume za korišćenje usluge.

Detetu se pružaju informacije o osnovnim pravima i obavezama koje ima u Republici Srbiji, kao i o konkretnim uslugama koje obezbeđuje pružalac usluga. Bez obzira da li je pružalac usluga specijalizovan sa zaštitu dece ili obezbeđuje druge specijalizovane i opšte usluge, potrebno je da svi zaposleni u kontaktu sa decom budu prethodno edukovani da detetu pruže osnovne informacije o njegovim pravima i obavezama.

Tokom prvog kontakta sa detetom pružalac usluga je dužan da dete informiše i o principima poverljivosti, o situacijama kada se ovaj princip ne primenjuje, kao i da dobije informisani pristanak deteta, odnosno saglasnost roditelja ili staratelja za učešće u identifikaciji. Kako bi se osiguralo adekvatno informisanje dece i porodica, potrebno je da pružalac usluge u okviru procedure identifikacije razvije standarde koji se odnose na informisanje dece i osigura da zaposleni u kontaktu sa decom imaju kompetencije za prilagođavanje komunikacije deci različitim uzrastima.

## Informisanje deteta

Deca imaju pravo na informacije, a to uključuje i pravo da budu obaveštena o procesu i podršci koja im je dostupna. Informisanost je i preduslov participacije, pa je neophodno da deca u datom trenutku imaju sve informacije koje su im potrebne da formiraju i izraze mišljenje i aktivno učestvuju u svim postupcima.

Sledeće stvari treba uzeti u obzir prilikom informisanja dece u postupku identifikacije:

- Informacije treba predstavljati na način na koji deca mogu da ih razumeju;
- Tokom cele komunikacije i intervjua treba rasterećivati dete straha da učešće u intervjuu može imati negativne posledice po njih i njihove porodice, i podsticati dete da otvoreno učestvuje u procesu;
- Prilikom korišćenja slikovnog materijala, kao što su simboli i drugi ikonički materijali, treba imati u vidu da određeni simboli i slike mogu imati različita značenja za decu iz različitih kultura;
- Treba razumeti i uzeti u obzir da na način i sadržaj na koji dete komunicira utiču njegove emocije, uzrast, emocionalna i psihosocijalna zrelost i razvoj, kao i pol, kultura, socioekonomska pozadina i prošla iskustva;
- Neophodno je odvojiti dovoljno vremena na početku intervjua za uspostavljanje odnosa poverenja s detetom i održavati ovaj odnos tokom čitavog intervjua.
- Organizacija treba da uspostavi procedure koje omogućavaju da informisanje dece bude u skladu sa njihovim uzrastom i kapacitetima, odnosno da deca razumeju

relevantne informacije, pre svega one koje se odnose na dostupne mogućnosti i potencijalne i stvarne ishode. Ove procedure treba da uključuju standarde koji se odnose na rodno osetljivo informisanje, kao i postupke ohrabivanja i podrške detetu da izrazi svoje stavove i mišljenja. Procedure takođe treba da obezbede da osoblje koje radi s decom bude obučeno za zaštitu dece i za primenu odgovarajućih tehnika komunikacije koje su prilagođene deci.

## Prepoznavanje ranjivosti i rizika

Bez obzira da li je dete imalo prethodno kontakte sa sistemima podrške ili ne, pružalac usluga je dužan da prepozna ranjivost i rizike kojima je dete izloženo i osigura dostupnost zaštite. U odnosu na kontekst rada i kapacitete pružaoca usluga, pred njega se postavljaju različiti zahtevi u odnosu na postupanje. Mogu se razlikovati dve osnovne situacije: kada je pružalac usluga specijalizovan iz oblasti dečje zaštite i aktivno radi na prepoznavanju ranjivih grupa dece, i kada pružalac usluge pruža druge specijalizovane ili opšte usluge.

Iako pružalac usluga ne mora nužno da bude specijalizovan iz oblasti dečje zaštite, dužan je da prepozna ranjivost i rizike kod dece i o tome informiše centar za socijalni rad, odnosno organizacije specijalizovane za oblast dečje zaštite. Pružalac usluga informiše centar za socijalni rad o ranjivostima i rizicima i bez informisanog pristanka deteta, odnosno saglasnosti roditelja ili staratelja, dok je u slučaju informisanja organizacija specijalizovanih iz oblasti dečje zaštite neophodno da pre informisanja dobije informisani pristanak deteta, odnosno saglasnost roditelja ili staratelja.

Ukoliko je pružalac usluge specijalizovan iz oblasti dečje zaštite i radi na prepoznavanju ranjivih grupa dece i dece u riziku, dužan je da uspostavi i procedure procene ranjivosti i rizika, kao i da osigura obezbeđivanje hitne pomoći deci u visokom riziku kada je to potrebno.

U tom smislu na nivou identifikacije moguće je razlikovati sledeće postupke koje pružaoci usluga treba da regulišu:

1. Prepoznavanje ranjivih grupa dece i dece u riziku;
2. Procena intenziteta rizika;
3. Obezbeđivanje hitne pomoći;
4. Upućivanje na druge organizacije.

Prilikom razvoja procedura identifikacije važno je uzeti u obzir da se identifikacija ranjivosti i rizika vrši kontinuirano, a ne samo prilikom prvog kontakta sa detetom, obzirom da se situacija u kojoj se dete nalazi može promeniti.

Definisanje procedure prepoznavanja ranjivih grupa dece i dece u riziku obaveza je svih organizacija koje rade sa decom. Standardi prepoznavanja ranjivih grupa dece i dece u riziku treba da sadrže:

- Listu ranjivosti,
- Listu rizika,
- Način identifikacije ranjivosti i rizika,



- Situacije u kojima se vrši identifikacija ranjivosti i rizika,
- Način evidencije ranjivosti i rizika.

Svaka organizacija, koja obezbeđuje zaštitu i podršku detetu u skladu sa svojim programima, u obavezi je da usvoji instrument za prepoznavanje potreba, ranjivosti i rizika, koji obuhvata najmanje sledeće oblasti:

- Prisustvo partnerskog/porodičnog nasilja;
- Teškoće u inkluziji i integraciji;
- Materijalne teškoće;
- Teškoće u realizaciji odgovornog roditeljstva;
- Izazove u mentalnom zdravlju;
- Prisustvo društveno neprihvatljivih ponašanja;
- Rizike od zanemarivanja i zlostavljanja, rodno zasnovanog nasilja, eksploatacije i trgovine ljudima.

Osim ovih oblasti, svaka organizacija može definisati i dodatne, specifične oblasti i indikatore koje je potrebno proceniti u odnosu na uslugu koju pruža ili druge oblasti procene koje su relevantne za zaštitu deteta.

Organizacije koje pružaju specijalizovane i opšte usluge, identifikaciju rizika i ranjivosti najčešće sprovode nakon što su im deca upućena od strane drugih organizacija ili centra za socijalni rad, odnosno kroz redovan rad koji se može odvijati u kancelarijama pružaoca usluga, u centrima za azil, prihvatnim centrima ili školama. Organizacije koje su specijalizovane za dečju zaštitu mogu da vrše identifikaciju i kroz terenski rad, odnosno kroz posete graničnim prelazima, mestima neformalnog okupljanja i kroz posete centrima za azil i prihvatnim centrima. Potrebno je da se u ovom kontekstu pažnja obrati ne samo na decu koja su sama, ili u grupi vršnjaka, već i na decu koja se nalaze u grupi sa odraslim osobama, kao i decu koja su sa roditeljima, odnosno drugim odraslim osobama. Prilikom terenskog rada, ukoliko nemaju pouzdane informacije, radnici ne treba da pretpostavljaju da se radi o porodici samo na osnovu opservacije.

Bez obzira na kontekst, prepoznavanje ranjivih grupa dece i dece u riziku vrši se putem opservacije i brzog skrininga.

Opservacija je prvi korak u identifikaciji ranjive dece i dece u riziku. Cilj opservacije je da se u kratkom roku, nekada i od nekoliko minuta, prepoznaju deca koja se nalaze u pojačanom riziku u odnosu na drugu decu izbeglice i migrante. Opservacija označava postupak posmatranja na osnovu definisanih oblasti, bez uspostavljanja verbalnog ili fizičkog kontakta sa detetom ili drugim osobama. Ukoliko pružalac usluga identifikuje decu koja su ranjiva ili u riziku, sprovodi brzi skrining, kako bi sa većom sigurnošću utvrdio da li dete pripada nekoj od posebno ranjivih grupa i da li je izloženo rizicima. Brzi skrining realizuje se na osnovu kratkog kontakta sa detetom, odnosno roditeljima, starateljima i osobama u okruženju deteta.

Nakon identifikacije dece koja su ranjiva, odnosno u riziku, pružalac usluge neodložno informiše centar za socijalni rad. Po pravilu pružalac usluge će kontaktirati radnika zaduženog za poslove prijema, a u zavisnosti od organizacije centra za socijalni rad može kontaktirati voditelja slučaja zaduženog za rad sa decom izbeglicama i migrantima,



ili terenskog radnika, ukoliko je angažovan. Ukoliko je to potrebno, pružalac usluga će detetu osigurati bezbedno okruženje do dolaska predstavnika centra za socijalni rad.

Ukoliko tokom rada pružalac usluga dođe u kontakt sa detetom bez pratnje, odnosno razdvojenim detetom, koje prethodno nije imalo kontakt sa sistemima zaštite, što je pre svega karakteristično za one koji se bave terenskim radom, dužan je da neodložno o tome informiše centar za socijalni rad. U zavisnosti od ishoda prijave centru za socijalni rad pružalac usluge može da:

- Nastavi sa procenom rizika i obezbeđivanjem hitne zaštite, ukoliko centar za socijalni rad iz bilo kog razloga ne može da obezbedi usluge detetu;
- Uključi se u obezbeđivanje neodložne intervencije u saradnji sa stručnim radnikom centra za socijalni rad;
- Osigura bezbednost deteta do dolaska stručnog radnika, odnosno terenskog radnika centra za socijalni rad. U zavisnosti od prirode rizika i procenjenog stepena rizika, pružalac usluge ovo može učiniti na dva načina:
  - Samostalno, ukoliko se radi o procenjenom srednjem riziku po dete, ili visokom riziku po dete pri čemu osoba/e koje mogu povrediti dete trenutno nije/nisu prisutna/e;
  - U saradnji sa policijom, ukoliko je procenjen visok nivo rizika po dete i objektivno postoji neposredna pretnja po dete i stručnog radnika NVO ukoliko bi samostalno pokušao da obezbedi sigurnost deteta, bilo zbog prisustva osobe/a koje povređuju dete, ili u situaciji kada je dete uključeno u fizički sukob ili postoje druge okolnosti koje mogu dovesti do neposredne opasnosti po dete;
- Ukoliko je angažovan terenski radnik centra za socijalni rad, zajedno sa njim i uz njegovu koordinaciju osigurava bezbednost deteta do uključivanja voditelja slučaja centra za socijalni rad.

## Procena rizika

Procena rizika je složeniji postupak i zahteva procenu verovatnoće da će dete biti povređeno na osnovu dostupnih podataka. Za procenu rizika neophodno je poznavati razvojne karakteristike deteta i kriterijume za zanemarivanje, zlostavljanje i eksploataciju dece. Za procenu rizika korisno je primeniti već postojeće instrumente koji su dostupni pružaocu usluge. Pružalac usluge može definisati kriterijume rizika u odnosu na oblasti u kojima dete ispoljava teškoće, i u kojima detetu pruža uslugu/e. Npr. mogu biti definisani kriterijumi rizika po mentalno zdravlje dece i adolescenata usled privremeno narušenog funkcionalnog roditeljstva.

Na osnovu procene mogu se identifikovati tri nivoa rizika: visok, srednji i nizak rizik. Definisane standarda koji se odnose na procenu intenziteta rizika je obavezno za organizacije specijalizovane za dečju zaštitu, a mogu ih razviti i druge organizacije.

**Visok rizik** po dete utvrđen je kada je očigledno da je detetu potrebna hitna medicinska pomoć, odnosno kada postoji velika verovatnoća da će dete biti ozbiljno povređeno, zlostavljano ili eksploatisano ukoliko ostane u sadašnjim okolnostima bez hitne zaštite.

**Srednji rizik** po dete utvrđen je kada je vidno da kod deteta postoje promene u ponašanju koje ukazuju na pretrpljeni stres, kada postoji mogućnost povrede deteta ili neadekvatne zaštite od strane roditelja/staratelja/odgovorne osobe. Neadekvatna zaštita može pojačati negativna iskustva deteta. Nema dokaza da je dete u neposrednoj opasnosti od povreda ili smrti. Postoji zabrinutost od mogućnosti nanošenja veće štete detetu ukoliko se ne preduzmu mere zaštite.

**Nizak rizik** je utvrđen kada dete pokazuje adaptabilno ponašanje na rizike migracije i dugotrajno putovanje. Postoji zastičujuće ponašanje roditelja/staratelja/odgovorne odrasle osobe, koje je trenutno poljuljano i rehabilitovano nakon osnovne podrške. Ne postoji zabrinutost zbog mogućnosti nanošenja veće štete detetu tokom nastavka putovanja. Može se zaključiti da je porodica bezbedna za dete. Međutim, postoji zabrinutost da bi dete moglo biti u riziku ukoliko mu se ne obezbede usluge podrške koje će otkloniti potrebu za intervencijom.

Ukoliko se proceni da je dete u visokom riziku, pružalac usluge preduzima hitne mere zaštite. Hitne mere zaštite preduzimaju se uvek kada se utvrdi da su život i zdravlje deteta, odnosno članova porodice i odrasle odgovorne osobe, ugroženi usled zdravstvenih problema, ili kada postoji mogućnost ozbiljnog kršenja prava deteta ili fizičke ugroženosti. U okviru hitnih mera zaštite pružalac usluge pre svega može da pruži detetu neophodnu pomoć i zaštitu sa fokusom na obezbeđivanje zdravlja i bezbednosti. Ukoliko se proceni da je detetu neophodan smeštaj, pružalac usluge će kontaktirati centar za socijalni rad i obezbediti podršku kada je to prikladno u realizaciji smeštaja, omogućavajući i pratnju deteta do ustanove za smeštaj. Kada uoči akutnu i visoku opasnost po život i zdravlje deteta usled zdravstvenih razloga, pružalac usluge neodložno organizuje hitno medicinsko zbrinjavanje, uključujući kontaktiranje zdravstvenih radnika i ukoliko je moguće prevoz deteta do zdravstvene službe.

Ukoliko su život i zdravlje roditelja ili odrasle odgovorne osobe za dete u visokoj opasnosti, a nema podataka da odrasla osoba predstavlja rizik za dete, potrebno je sa roditeljem, odnosno odraslom odgovornom osobom, dogovoriti gde će i s kim dete biti tokom medicinske intervencije, uz uvažavanje mišljenja deteta shodno njegovom uzrastu.

Pružalac usluga nema prava da odlučuje o razdvajanju deteta od odrasle osobe sa kojom je u pratnji. Ipak, ukoliko proceni da postoji značajan rizik od nasilja, krijumčarenja ili trgovine ljudima dužan je da, uz centar za socijalni rad, neodložno obavesti i policiju. Ukoliko je moguće, potrebno je da do dolaska centra za socijalni rad ili policije, pružalac usluga osigura da je dete bezbedno, kao i da svede komunikaciju bez nadzora između odrasle osobe i deteta na najmanju moguću meru. Pružalac usluga dužan je da policiju kontaktira i ukoliko je dete napadnuto, učestvuje u tuči ili mu pretilo bilo koja opasnost za život. Ukoliko se radi o detetu bez pratnje ili razdvojenom detetu, pružalac usluge treba da ostane sa detetom do dolaska odgovornog radnika centra za socijalni rad (voditelja slučaja ili terenskog radnika).

U slučaju kada se u okviru identifikacije sprovodi prepoznavanje ranjivih grupa dece i dece u riziku i upućivanje na sisteme zaštite i druge pružaoce usluga, potrebno je da radnici koji vrše identifikaciju imaju uspešno završenu osnovnu edukaciju koja najmanje obuhvata: prava deteta, karakteristike mešovite migracije, kulturnu kompetentnost, organizaciju i nadležnosti državnih sistema ključnih za zaštitu dece, prepoznavanje rizika kod dece.

U slučaju da pružalac usluga vrši i procenu intenziteta rizika i obezbeđuje hitnu pomoć deci u riziku u kontekstu identifikacije, potrebno je da ima zaposlenog stručnog radnika na poslovima identifikacije koji je osim osnovne identifikacije potrebne za prepoznavanje ranjivih grupa dece i dece u riziku, završio i specijalizovanu obuku koja obuhvata prepoznavanje rizika, rad sa decom koja su doživela traumu i pružanje prve psihološke pomoći.

Pružalac usluga treba da ima u vidu da neće svoj deci kojoj je potrebna pomoć i podrška biti potrebno vođenje slučaja. Ipak, ukoliko na osnovu dostupnih informacija tokom identifikacije pružalac usluge zaključi da će organizacija u kontinuitetu pružati podršku detetu u prevazilaženju poteškoća, odnosno razvoju znanja i veština, potrebno je dete što pre uključiti u vođenje slučaja na nivou organizacije.

## **Upućivanje nakon identifikacije**

Pružalac usluge će obavezno odmah nakon završene identifikacije obavestiti centar za socijalni rad o identifikovanoj ranjivoj deci i deci u riziku, na obrascu za identifikaciju. Istovremeno će dete/dete i porodicu informisati o obavezi prijavljivanja centru za socijalni rad i prednostima i rizicima prihvatanja saradnje sa centrom za socijalni rad.

Pružalac usluge nakon identifikacije može da uradi i sledeće:

- U slučaju da je kroz identifikaciju utvrđeno da bi detetu, odnosno roditeljima ili staratelju, od koristi bile usluge koje pružaju druge organizacije, pružalac usluge će dete, odnosno roditelje i staratelje, upoznati sa radom drugih organizacija i ukoliko su zainteresovani, po pribavljanju informisanog pristanka, odnosno saglasnosti, posredovati u ostvarivanju kontakta sa datom organizacijom i uputiti dete/dete i porodicu na tog pružaoca usluga radi korišćenja usluge;
- U slučaju da dete/dete i porodica nisu zainteresovani za ponuđene usluge drugih pružalaca usluga, pružalac usluge će ih informisati o rizicima usled uskraćivanja podrške i o činjenici da ima obavezu da njihov slučaj prijavi centru za socijalni rad;
- Odmah ili u što kraćem roku započeti prijemnu procenu radi korišćenja usluge u okviru svoje organizacije.

## **Alati koji se koriste**

Tokom identifikacije dece kojoj je potrebna podrška kroz vođenje slučaja, mogu se koristiti različite skale i upitnici namenjeni prepoznavanju vulnerabilnosti i rizika, koji su stručno zasnovani. Obavezni alati za pružaoca usluga su:

- Obrazac za identifikaciju (u prilogu);
- Obrazac informisane saglasnosti (u prilogu);
- Interna procedura prepoznavanja ranjivih grupa dece i dece u riziku, koja obavezno sadrži: listu ranjivosti, listu rizika, način identifikacije ranjivosti i rizika, situacije u kojima se vrši identifikacija ranjivosti i rizika, način evidencije ranjivosti i rizika i instrumente koje koristi za procenu rizika, uključujući posebno kreiran instrument za procenu

specifičnih rizika posebno značajnih s obzirom na programe pružaoca usluge;

- Mogu se koristiti indikatori kreirani u okviru postojećih Standardnih operativnih procedura za zaštitu dece izbeglica/migranata. Ovi obrasci kreirani su za situacije kad je neophodna brza procena i identifikacija (iako je sada kontekst boravka dece u Srbiji promenjen, i ne radi se o brzom tranzitu, brza procena olakšava prepoznavanje ranjive dece i njihovo uključivanje u dalji postupak) i za procenu rizika po decu. Prilagođeni su migracionom kontekstu, i to su:
  - Indikatori za preliminarnu identifikaciju vulnerabilne dece putem strukturane opservacije,
  - Indikatori za brzu identifikaciju vulnerabilne dece na osnovu brzog skrininga,
  - Indikatori visokog rizika za decu od 0-18 godina,
  - Indikatori visokog rizika za decu od 0 -14 godina (ovi indikatori dopunjuju indikatore visokog rizika za decu navedenog uzrasta),
  - Indikatori srednjeg rizika za decu od 0 – 18 godina.

## Procedura II - Procena

Procena je postupak prikupljanja i analiziranja informacija u cilju formiranja stručnog mišljenja o detetovoj situaciji. Sadržaj procene koju vrši voditelj slučaja pružaoca usluge zavisice pre svega od usluge koju pružalac usluge obezbeđuje, odnosno oblasti zaštite deteta za koju je pružalac usluge specijalizovan. Na osnovu procene, pružalac usluge donosi plan pružanja usluge.

Pravilnikom o bližim uslovima i standardima za pružanje usluga socijalne zaštite određeno je da procena uzima u obzir "kulturološke i lične posebnosti korisnika, kao što su geografsko i nacionalno poreklo, maternji jezik, versko opredeljenje, uzrast, rod, seksualna orijentacija i dr."<sup>2</sup> (član 13. navedenog pravilnika). Ova odredba daje mogućnost pružaocu usluga da postupak procene u usluzi prilagodi specifičnom migracionom kontekstu, kako u pogledu sadržaja i tehnika procene, tako i rokova za njenu realizaciju.

Procena kod pružaoca usluga je suštinski kontinuirani proces, koji prožima sve aktivnosti s detetom, od prvog kontakta, pa do prestanka rada. U proceni koju obavlja pružalac usluge razlikujemo prijemnu procenu koja ima konkretne ciljeve vezane za uključivanje deteta u uslugu, i kontinuiranu procenu.

### Prijemna procena

Prijemna procena pre svega ima za cilj da se procene potrebe deteta za zaštitom i konkretnom uslugom koju pružalac usluge obezbeđuje, i predvide mogući pozitivni ishodi usluge na dete, odnosno opravdanost korišćenja usluge. Prijemna procena se može vršiti prilikom terenskih aktivnosti pružaoca usluge ili na osnovu upućivanja deteta od strane drugih relevantnih aktera zaštite deteta.



U prijemnoj proceni vrši se procena ispunjenosti kriterijuma za pristup uslugama koje obezbeđuje pružalac usluga. Ova procena realizuje se nakon informisanja deteta i identifikacije rizika i ranjivosti. Svaki pružalac usluga će u skladu sa vrstom i prirodom usluga koje pruža razviti specifični postupak procene ispunjenosti kriterijuma za pristup uslugama. Procena ispunjenosti kriterijuma za pristup uslugama odnosi se na osnovne karakteristike deteta, odnosno porodice i situacije u kojoj se nalaze. Ukoliko dete, odnosno porodica ispunjavaju kriterijume za pristup uslugama, pružalac usluga će:

- Dete, odnosno roditelje ili staratelje detaljnije informisati o svim aspektima usluge, uključujući kvalitet usluge i dinamiku pružanja usluge, kako bi mogli da odluče da li im je usluga potrebna ili ne, odnosno da izaberu odgovarajućeg pružaoca određene usluge;
- Omogućiti detetu, odnosno roditeljima ili starateljima, da postave pitanja u vezi sa uslugom i odgovori im iskreno na sva pitanja;
- Otpočne prijemnu procenu odmah tokom identifikacije ili u drugom terminu.

Prijemna procena se može realizovati:

- Po uputu centra za socijalni rad, onda kada je centar za socijalni rad uputio dete na korišćenje usluge. U ovom slučaju, prijemna procena započinje nakon dobijanja uputa, a pre početka korišćenja usluge, i završava se što pre, a najduže u roku od 7 dana od prijema uputa. Po završetku prijemne procene, a najkasnije u roku od 3 dana, pružalac usluge obaveštava centar za socijalni rad o rezultatima prijemne procene. Svrha prijemne procene je da se utvrdi koliko je usluga koju obezbeđuje pružalac usluga odgovarajuća potrebama deteta i da li su ispunjeni kriterijumi za početak korišćenja usluge;
- U situaciji kada je pružalac usluga, specijalizovan za zaštitu dece, obavio identifikaciju deteta kome je potrebna pomoć i podrška kroz vođenje slučaja, odnosno kroz terenski rad organizacije. U ovom slučaju pružalac usluge odmah realizuje prijemnu procenu (koja se praktično nastavlja na identifikaciju), kad god to uslovi u kojima se dete nalazi i psihofizičko stanje deteta dozvole. Svrha prijemne procene u ovom slučaju je da se utvrdi pre svega kompatibilnost sadržaja usluga koje pruža specijalizovani pružalac usluge i detetovih potreba, ali i da se prepoznaju druge potrebe za zaštitom i podrškom, bez obzira što pružalac usluge koji vrši prijemnu procenu, ne obezbeđuje te usluge;
- U situaciji kada je pružalac usluge, koji je specijalizovan za rad sa decom, dobio zahtev za pružanje usluga detetu koje je identifikovao i uputio drugi pružalac usluga koji nije specijalizovan za dečju zaštitu. U tom slučaju, nakon dobijenog zahteva, specijalizovani pružalac usluge će izvršiti prijemnu procenu.
- Ukoliko specijalizovanom pružaocu usluge zahtev za pružanje usluge detetu uputi drugi specijalizovani pružalac usluge koji je prijemnom procenom utvrdio da dete ima potrebu za uslugama na koje on ne može da odgovori, ali za koje smatra da pružalac usluge kojem šalje zahtev ima odgovarajuće programe pružanja usluge.

## Sadržaj prijemne procene

Ako je dete upućeno na prijemnu procenu od strane centra za socijalni rad radi korišćenja usluge koju pružalac usluge obezbeđuje, uput centra za socijalni rad treba da sadrži potrebne podatke o detetu i teškoćama sa kojima se dete suočava. Uput treba da sadrži osnovne informacije o detetovoj situaciji koje su od značaja za pružanje konkretne usluge, ali i za celokupnu zaštitu deteta. Pružaocu usluge su ovi podaci potrebni kako bi procenio koji je najpogodniji način za pružanje usluge detetu, a u odnosu na nivo rizika u kojem se dete nalazi. Zbog toga u fazi prijemne procene pružalac usluga procenjuje da li je i na koji način usluga koju treba da pruži detetu kompatibilna sa situacijom u kojoj se dete nalazi.

Pružalac usluge će obaviti procenu potrebe deteta za uslugom koju obezbeđuje, i u slučaju da je dete upućeno od strane drugog specijalizovanog pružaoca usluge koji je obavio prijemnu procenu i uputio dete. Prethodni pružalac usluge koji je obavio prijemnu procenu dužan je da dostavi relevantne informacije koje je dobio, uključujući informaciju o prijavi deteta centru za socijalni rad. Uz upućivanje, deteta prethodni pružalac usluge dostavlja i kopiju informisane saglasnosti deteta/deteta i roditelja/staratelja deteta.

Ukoliko se prijemna procena vrši na osnovu terenskog rada same organizacije, ili na osnovu upućivanja od strane drugog pružaoca usluge koji je samo identifikovao dete, pružalac usluge će izvršiti širu procenu potreba deteta za zaštitom i o rezultatima procene informisati centar za socijalni rad.

U slučaju kada se prijemna procena sprovodi na osnovu uputa centra za socijalni rad radi korišćenja usluge, pružalac usluge će prevashodno sadržaj prijemne procene usmeriti na procenu da li je usluga koju obezbeđuje primerena potrebama deteta. Osnovni sadržaj ove procene obuhvata:

- Stav deteta i drugih značajnih osoba za dete o korišćenju usluge i njihova očekivanja od usluge. U ovom segmentu za decu uključenu u migracije i raseljavanje veoma je važno proceniti negujuće aspekte zajednice deteta, s obzirom da zajednica deteta može biti od velike pomoći za napredovanje deteta tokom korišćenja usluge, što se često gubi iz vida prilikom sagledavanja značajnih elemenata konteksta u kome dete boravi;
- Kapacitet deteta da koristi uslugu i moguće pozitivne ishode od korišćenja usluge, odnosno šta se može očekivati kao pozitivna promena usled korišćenja usluge. U ovom delu procene veoma je važno da pružalac usluge dobro proceni uticaj migracionog konteksta i rizika kojima je dete bilo izloženo na njegove kapacitete da aktivno učestvuje u korišćenju usluge, kako bi mogla da tokom planiranja usluge prilagodi način pružanja usluge kapacitetima deteta. Procena kapaciteta deteta mora uključivati procenu snaga deteta;
- Usklađenost aktivnosti usluge sa potrebama deteta;
- Detetove prioritetne potrebe u vezi sa uslugom;
- Kapacitet pružaoca usluge da odgovori na potrebe deteta;
- Datum kada će dete moći da započne sa korišćenjem usluge.

U situacijama kad se vrši šira prijemna procena, pružalac usluge nastoji da na osnovnom nivou informacija, onoliko koliko je to moguće u rokovima za obavljanje prijemne procene, prikupi podatke:

- O identitetu deteta, njegovih roditelja ili odraslih osoba u pratnji (ukoliko je dete već registrovano u MUP-u, i ukoliko su podaci dostupni, ne uzimaju se ponovno isti podaci već se koriste dostupni podaci). Minimalni podaci odnose se na ime, uzrast i pol/rod deteta, i ukoliko je moguće njegovih roditelja ili srodnika sa kojima boravi, odnosno odrasle odgovorne osobe za dete;
- Minimalne podatke o socijalnoj istoriji deteta, gde trenutno boravi, kontakt podaci, poreklo, prethodne teškoće i da li je bilo intervencija sistema, i ako jeste, gde i kada je bilo uključeno u podršku nakon dolaska u Srbiju;
- O razlozima razdvajanja deteta od porodice, ukoliko se radi o detetu bez pratnje i razdvojenom detetu;
- O početnim problemima zaštite, što može uključivati probleme vezane za obezbeđivanje zaštite prava deteta, zdravstvene zaštite, odgovor na ugrožene psihosocijalne potrebe deteta, zaštitu deteta od zlostavljanja, zanemarivanja, nasilja i trgovine ljudima, rodno zasnovanog nasilja;
- O prikladnosti trenutnog načina brige o detetu, uključujući bezbednost i materijalni status.

Na ovaj način, obezbediće se osnovni podaci za bolje razumevanje deteta i uspešniju podršku.

## **Postupak, rokovi prijemne procene i upućivanje**

Prijemna procena vrši se na osnovu:

- Razgovora sa detetom;
- Razgovora, kad god je to moguće, sa njegovim zakonskim zastupnikom i drugim značajnim osobama za dete (uticajna osoba u zajednici deteta, predstavnik grupe sa kojom dete putuje, srodnik deteta koji nije njegov zvanični staratelj ali brine o detetu po običajnom pravu zajednice iz koje dete potiče);
- Analize uputa centra za socijalni rad. Uput centra za socijalni rad treba da pružaocu usluge pruži osnovne informacije o detetu i teškoćama deteta zbog kojih centar za socijalni rad upućuje dete na konkretnog pružaoca usluge;
- Drugih alata koji mogu u primerenom roku dati korisne informacije, pod uslovom da njihovo korišćenje ne šteti detetu.

Rokovi za realizaciju prijemne procene i upućivanje mogu biti:

- Neodložno, kada se prijemna procena realizuje odmah nakon identifikacije deteta ili prijema uputa centra za socijalni rad telefonom ili mejlom, u roku od 24 sata, kada se dete nalazi u visokom riziku. Neodložno prijavljivanje neophodno je uvek kada se radi o deci mlađoj od 14 godina i devojčicama koje su trudne, i u situacijama kada ne postoji visok rizik po dete. Pružalac usluge odmah nakon završene prijemne procene uspostavlja kontakt s centrom za socijalni rad i dogovara sa stručnim radnikom centra dalji postupak. U zavisnosti od toga gde se dete nalazi, stručni radnik centra za socijalni rad može realizovati neodložnu intervenciju, ili voditelj slučaja s detetom može doći do centra za socijalni rad, ukoliko je to bezbedno za dete u datim okolnostima. Voditelj slučaja pomaže detetu da uspostavi odnos sa predstavnikom centra za socijalni rad. On može usmeno saopštiti ključne rezultate prijemne procene, a u najskorijem roku

dostaviti zaključke u pisanoj formi;

- Hitno, u roku od 3 dana od otkrivanja/prijema informacije o detetu, kada je izvesno da će dete pretrpeti povredu ako se usluge ne obezbede, i kod dece uzrasta od 14 do 16 godina kod kojih ne postoji visok stepen rizika. Ovaj period je koristan za pripremu deteta i zajednice za dalje postupke;
- Redovno, u roku od 7 dana od otkrivanja/prijema informacija o detetu kada je procenjeno da dete nije u neposrednoj opasnosti, ali da bi detetu/detetu i porodici korišćenje usluga doprinelo uspešnijem savladavanju izazova usled zahteva prilagođavanja u vezi migracionog konteksta, kao i kada se u ovoj situaciji radi o deci bez pratnje starijoj od 16 godina, gde nema neposrednog visokog rizika po bezbednost deteta. U ovom drugom slučaju rok od 7 dana za redovno obavljanje procene ostavlja i dodatnu mogućnost da se detetu objasne sve prednosti i rizici od korišćenja različitih usluga i uključivanja u sistem zaštite dece, i da se razvije njegova spremnost na saradnju sa centrom za socijalni rad ili drugim državnim organima, što često može biti problem kod mladih ovog uzrasta. U ovom periodu voditelj slučaja obezbeđuje podršku detetu koja obavezno obuhvata: osnaživanje deteta da sagleda svoju situaciju i u okviru svoje poslovne sposobnosti razmotri moguće dalje korake u okolnostima u kojima se nalazi, kao i dobiti od saradnje sa formalnim sistemom; planiranje moguće podrške detetu kako bi mu predočio moguće opcije dalje zaštite i podrške; informisanje deteta o svim značajnim pitanjima i odgovara na sva pitanja deteta o njegovom statusu, kao i o mogućim opcijama za nastavak puta u formalnom i neformalnom kontekstu i rizicima koji ga očekuju; obezbeđivanje psihosocijalne podrške, zadovoljavanje osnovnih životnih potreba ako je to potrebno; pripremu opreme koja je detetu potrebna za nastavak putovanja uz konstantno usmeravanje na prihvatanje formalne podrške i legalan nastavak puta; razmatranje svih opcija sa detetom i za dete značajnim osobama, obezbeđujući podršku zajednice detetu da se oseća prihvaćeno i sigurno. Nakon obavljene procene, uz saglasnost deteta zajedno sa njim odlazi u centar za socijalni rad, pružajući mu podršku da uspostavi kontakt sa voditeljem slučaja, dok centru za socijalni rad predaje izveštaj o prijemnoj proceni koji uključuje i podatke iz obezbeđene podrške. Ukoliko dete ne prihvata saradnju sa centrom za socijalni rad, ponovo podvlači da je u obavezi da prijavi slučaj, obaveštava centar za socijalni rad i, ukoliko dete to prihvata, nastavlja da mu pruža podršku do uključivanja centra za socijalni rad.

### **Prijemna procena se može završiti na sledeće načine:**

- Upućivanjem deteta centru za socijalni rad, bez realizacije prijema deteta, ukoliko pružalac usluge ne realizuje programe koji mogu odgovoriti na detetove potrebe ili deo potreba;
- Upućivanje na centar za socijalni rad, uz istovremeno evidentiranje deteta u svojoj organizaciji, ukoliko pružalac usluge raspolaže programima koji mogu odgovoriti na potrebe deteta i porodice ili deo njih;
- Upućivanje na prijemnu procenu drugom pružaocu usluga koji ima programe koji odgovaraju na potrebe deteta i porodice, bez realizacije prijema, ukoliko pružalac usluga koji je započeo prijemnu procenu ne realizuje programe koji odgovaraju na potrebe deteta i porodice, a prijavljivanje centru za socijalni rad nije potrebno, jer dete/dete i porodica ne ispunjavaju kriterijume za angažovanje centra za socijalni rad;

- Upućivanje drugim pružaocima usluge koji imaju programe koji odgovaraju potrebama deteta na prijemnu procenu, uz istovremeni prijem deteta u svojoj organizaciji, ukoliko pružalac usluge koji je vršio identifikaciju u okviru svojih programa realizuje deo aktivnosti koje odgovaraju na potrebe deteta, a prijavljivanje centru za socijalni rad nije neophodno, jer dete/dete i porodica ne ispunjavaju kriterijume za angažovanje centra za socijalni rad;
- Prijem i evidentiranje deteta bez daljeg upućivanja na prijemne procene ukoliko sam pružalac usluga raspolaže programima koji u potpunosti mogu odgovoriti na identifikovane potrebe deteta.

Odmah nakon sprovedene prijemne procene, ako je dete prepoznato kao korisnik usluga i ukoliko mu je potrebna kontinuirana podrška, detetu se određuje voditelj slučaja kod pružaoca usluga.

## **Upućivanje porodice na centar za socijalni rad kada porodica odbija saradnju sa centrom**

Donekle je specifično upućivanje deteta i porodice nakon prijemne procene na centar za socijalni rad. Upućivanje porodice i deteta na centar za socijalni rad odvija se uz saglasnost roditelja u situacijama niskog rizika po dete. U situacijama srednjeg i visokog rizika po dete, u hitnim situacijama akutnog nasilja, kršenja prava i visokog rizika po život nekog od članova porodice, prijavljivanje porodice se vrši odmah i bez saglasnosti porodice. Upućivanje porodice i deteta je osetljiv postupak ukoliko porodica nije spremna na saradnju, a utvrđeni su rizici po razvoj, bezbednost i ostvarivanje prava deteta. Kulturološki senzitivni pristup i podrška porodici u postojećem okruženju, može obezbediti pristanak porodice, ili makar jednog člana porodice, a istovremeno obezbeđuje praćenje dešavanja u porodici i preduzimanje prijavljivanja porodice centru ukoliko se bezbednosni rizici po dete pogoršavaju. Podrška porodici i detetu sprovodi se u skladu sa principom "ne naškoditi", pa ukoliko pružalac usluge procenjuje da bi se nizak rizik po dete povećao intervencijom centra za socijalni rad, može odložiti upućivanje deteta i/ili porodice na centar za socijalni rad. U donošenju odluke o odlaganju upućivanja na centar za socijalni rad neophodno je uključivanje supervizora, ukoliko organizacija ima angažovanog supervizora. O ovom slučaju neophodno je da pružalac usluge evidentira proces i obrazloži razloge zbog kojih je smatrao da intervencija centra za socijalni rad može naneti više štete porodici i detetu. Beleženje ovih podataka može se vršiti u listu praćenja rada s porodicom.

U ovom periodu pružalac usluge može povezati porodicu i dete s drugim pružaocem usluge. On to može uraditi pozivanjem drugog pružaoca usluge iz NVO sektora i usmenom preporukom da njihove usluge mogu odgovoriti na potrebe deteta kome organizacija pozivaoca obezbeđuje podršku. Ovo se može završiti ili davanjem informacija detetu/detetu i porodici kome, gde i kada da se obrate, ili zajedničkim odlaskom s detetom/detetom i porodicom do druge organizacije. Ovom usmenom dogovoru po potrebi može slediti pisana zamolnica, kojom se drugi NVO pružalac usluge moli da obezbedi podršku detetu ili porodici sa detetom. Drugi način je slanje pisane zamolnice drugom pružaocu usluga, sa dostavljanjem relevantnih informacija dobijenih prijemnom procenom. Da bi se očuvala poverljivost informacija, biće prosledene samo informacije relevantne za pružanje usluga koje obezbeđuje drugi pružalac. U slučaju da drugi pružalac usluga ne odgovara na zamolnicu u razumnom periodu od dostavljanja dopisa, radnik pružaoca usluge koji je poslao zamolnicu treba da zatraži odgovor u što kraćem roku.



## Izveštavanje centra za socijalni rad i drugih pružaoaca usluge nakon prijemne procene

Nakon realizovane prijemne procene po uputu centra za socijalni rad, pružalac usluge će što pre, a najkasnije u roku od 7 dana od obavljene prijemne procene obavestiti centar za socijalni rad o mogućnosti da dete koristi uslugu i o tome kada će dete moći da započne sa korišćenjem usluge. Obaveštenje centru za socijalni rad obavezno sadrži:

- Identifikacione podatke o detetu;
- Informaciju o tome da li usluga odgovara potrebama deteta i koje prioritetne potrebe će biti obuhvaćene uslugom;
- Informaciju o tome kada će dete moći da koristi traženu uslugu;
- Druge relevantne podatke o detetu, do kojih se došlo tokom prijemne procene, a koji su značajni za ukupnu zaštitu deteta i donošenje odluka o detetu. Čak i kada pružalac usluge ne realizuje širu prijemnu procenu, u zavisnosti od uspostavljenog odnosa s detetom, moguće je tokom procene potrebe za uslugom dobiti druge značajne podatke o detetu, koje je pružalac usluge obavezan da prosledi centru za socijalni rad;
- Preporuke za druge potrebne vidove podrške i moguće pružaoce drugih usluga za dete.

Ukoliko je pružalac usluge sproveo prijemnu procenu po zahtevu drugog pružaoaca usluga, obavestiće ga da je prijemna procena izvršena i da je dete prijavljeno centru za socijalni rad, bez detalja o situaciji deteta.

## Alati koji se mogu koristiti tokom prijemne procene

Tokom prijemne procene pružalac usluge obavezno treba da koristi specifične instrumente koji su prilagođeni prirodi i sadržaju usluge koju obezbeđuje. Obavezni instrumenti koje treba da kreira svaki pružalac usluge, na osnovu prirode usluge koju obezbeđuje i navedenih oblasti procene u prijemnoj proceni su:

- Lista pitanja za polustrukturirani intervju s detetom u vezi korišćenja usluge,
- Kriterijumi za prijem deteta u uslugu.

Pružalac usluge može da koristi i druge instrumente koji će pomoći da se prikupe potrebni podaci o potrebama deteta za zaštitom i specifičnostima važnim za prilagođavanje usluge životnom kontekstu deteta. To mogu biti:

- Određene skale i instrumenti koji su vezani za specifičnu uslugu,
- Skraćeni BID obrazac,
- Mogu se koristiti i indikatori koji su kreirani u okviru postojećih Standardnih operativnih procedura za zaštitu dece izbeglica/migranata:
  - Indikatori za procenu zanemarivanja i zlostavljanja,
  - Indikatori visokog rizika za decu od 0-18 godina,
  - Indikatori visokog rizika za decu od 0 -14 godina (ovi indikatori dopunjuju

- indikatore visokog rizika za decu navedenog uzrasta),
- Indikatori srednjeg rizika za decu od 0 - 18 godina.

## Procena

Procena omogućava razumevanje individualnih karakteristika deteta i upoznavanje njegove ličnosti, prethodne istorije, aktuelnog ponašanja, stavova i vrednosti, koji su značajni za obezbeđivanje usluge i uopšte za zaštitu deteta. Sastavni deo svih procena tokom pružanja usluge je procena rizika po dete, s obzirom da je osnovni cilj zaštite deteta zaštititi dete od daljeg povređivanja.

Pružalac usluge specijalizovan za zaštitu dece, procenu može obezbeđivati u skladu sa nekoliko svojih funkcija.

U slučaju kada pružalac usluge nakon prijemne procene obezbeđuje podršku detetu kroz pružanje usluga, on će procenu primenjivati:

- U skladu sa preuzetim obavezama iz plana usluga i mera centra za socijalni rad, kada preuzima prikupljanje podataka u određenim oblastima zaštite dece za koje je specijalizovan, a koje traže detaljniju procenu radi utvrđivanja potreba i stanja deteta, mimo samog pružanja konkretne usluge;
- Radi prikupljanja podataka, po planu usluga i mera centra za socijalni rad u pripremi za sastanak u cilju donošenja odluka o najboljim interesima deteta;
- Radi prikupljanja podataka o uspešnosti i efektima pružene usluge u postupku evaluacije, u skladu sa rokovima za ponovni pregled usluge, kontinuirano tokom obezbeđivanja usluge. Ova procena pokazuje da li je u međuvremenu došlo do pozitivnih promena ponašanja kod deteta usled korišćenja usluge, da li je došlo do smanjenja ili povećanja rizika po dete, ili su se pak desile nove nepredviđene okolnosti koje smanjuju ili povećavaju rizik po dete. Podaci o riziku su značajni za prilagođavanje individualnog tretmana, odnosno pružanja usluge detetu u samoj usluzi i generalno na nivou celokupne zaštite deteta;
- U cilju evaluacije usluge koju obezbeđuje, kada može sprovesti procenu zadovoljstva korisnika uslugom i procenu ukupnih efekata usluge na određenoj ciljnoj grupi, što će doprineti razvoju usluge.

Pružalac usluge može procenu sprovesti i na zahtev relevantnih organa i institucija radi davanja mišljenja o detetu u okviru svoje specijalističke delatnosti, nezavisno od toga da li pružalac usluge obezbeđuje podršku konkretnom detetu ili ne.

Prilikom prikupljanja podataka o detetu neophodno je da pružalac usluge sve procene realizuje na osnovu preuzetih obaveza iz individualnog plana usluga za dete/dete i porodicu koji donosi centar za socijalni rad. Ovo zahteva dobru i čestu saradnju stručnjaka pružaoca usluga i voditelja slučaja u centru za socijalni rad.

Prikupljanje podataka o detetu je svakako izazovan proces, uključujući i to što deca nisu uvek spremna da se otvore voditelju slučaja centra za socijalni rad, a ni saradniku kod pružaoca usluge. Tokom pružanja usluge, uz uspostavljen odnos poverenja postoji mogućnost da dete spontano otkrije nove podatke koji su značajni za zaštitu deteta.

Pružalac usluge će u tim situacijama pažljivo proceniti da li ima potrebe da nastavi sa procenom u tom pravcu, i ako je potrebno obaviti širu procenu u vezi sa podacima koje je dete iznelo. Ovi podaci se mogu odnositi na preživljeno iskustvo nasilja, na karakteristike roditeljskih praksi tokom njegovog odrastanja, ili na neke okolnosti tokom tranzita. U ovim slučajevima pružalac usluge će o svemu odmah obavestiti centar za socijalni rad, a potom dostaviti i kraći izveštaj o novodobijenim informacijama.

Procena daje pregled situacije i ostvarenog napretka ka unapređivanju dobrobiti i zaštite prava deteta. S obzirom na razvojnu prirodu dece i karakteristike životnih okolnosti deteta, procena se menja s razvojem deteta i promenom okolnosti u kojima dete živi. U migracionom kontekstu promene okolnosti mogu biti brze, što zahteva spremnost da se procena prilagodi promenama u životnoj organizaciji deteta. U aktuelnoj situaciji, kada se radi o stabilnijem i dužem boravku dece na teritoriji Srbije, procena se može obavljati u skladu sa napred definisanim rokovima i rokovima u individualnom planu usluga kada se radi o proceni u cilju evaluacije. Međutim, u situacijama masovnih migracija i brzog tranzita, postupci procene se moraju ubrzati i realizovati u najkraćem mogućem roku, te se mogu kretati od veoma kratkih od pola sata ili nekoliko sati do par dana.

U kontekstu dužeg boravka deteta na teritoriji Republike Srbije potrebno je imati u vidu da je njegov boravak i dalje nepredvidiv i da je moguće doći do odlaska deteta sa smeštaja, odnosno do pokušaja iregularnih prelazaka granice, što treba imati u vidu prilikom procene i planiranja.

### **Učešće pružaoca usluga u proceni najboljih interesa deteta**

Iako nema formalnu nadležnost da samostalno odlučuje o najboljim interesima deteta, pružalac usluge ima obavezu da u okviru svoje nadležnosti učestvuje u procesu donošenja odluka o najboljim interesima deteta.

Najbolji interesi deteta su osnov svih aktivnosti koje se obezbeđuju detetu. Najbolji interesi deteta su ono što je najbolje za dete u datim okolnostima. Kako bi se zaštita i podrška deteta realizovali u skladu sa njegovim najboljim interesima, neophodno je da se najbolji interesi deteta imaju u vidu prilikom planiranja aktivnosti i realizacije podrške u svakodnevnoj zaštiti deteta. Potrebno je razlikovati razmatranje najboljih interesa deteta u konkretnim, praktičnim životnim situacijama svakodnevne podrške, kada nije potrebno formalno donošenje odluke o najboljim interesima, od formalnog procesa donošenja odluke o najboljim interesima koji je strogo definisan postupak koji sprovodi centar za socijalni rad. Ovakvo razumevanje uzimanja u obzir najboljih interesa deteta omogućava da je ceo postupak vođenja slučaja prilagođen pravima deteta i senzitivan za decu.

U svim postupcima, počev od procene preko planiranja i pružanja usluga, pružalac usluga vodi računa o najboljim interesima deteta. Da bi to mogao da uradi, pružalac usluga u svim postupcima svoje usluge procenjuje sa aspekta uticaja na najbolje interese deteta, koji su u datom momentu procenjeni makar na početnom nivou. U svim postupcima u okviru pružaoca usluga, ako ne postoji informacija o procenjenim najboljim interesima deteta, pružalac usluge će kroz konsultaciju sa centrom za socijalni rad, ili sa Save the Children, u situaciji kada centar za socijalni rad ne učestvuje u podršci detetu jer dete/dete i porodica ne ispunjavaju kriterijume za angažovanje centra za socijalni rad, doneti mišljenje o najboljim interesima deteta, koje nema značaj formalno donete odluke o najboljim interesima deteta. Ovo mišljenje je smernica za izbor aktivnosti i način pružanja usluga koju pružalac usluge obezbeđuje.

U okviru zajedničkog rada na zaštiti deteta s centrom za socijalni rad, pružalac usluge može preuzeti obavezu da prikupi određene podatke o detetu koji su značajni za proces donošenja odluka o najboljim interesima deteta. Podatke o faktorima najboljih interesa deteta pružalac usluge već uglavnom i prikuplja tokom zaštite dece, radi unapređivanja pružanja usluga, s obzirom da je vođenje slučaja prilagođeno potrebama dece uključene u migracije i raseljavanje. Pružalac usluge stoga ima obavezu da prikuplja informacije o detetu koje su osetljive na njegov razvoj, vaspitne uticaje i kvalitet odnosa sa roditeljima, emocionalne potrebe i potrebe povezane sa migracionim kontekstom, a koje su relevantne za postizanje uspeha u obezbeđivanju podrške i njenom prilagođavanju kontekstu u kome dete živi. Većina ovih podataka je od značaja i za procenu faktora najboljeg interesa deteta. Stoga je važno da pružalac usluge poznaje faktore najboljih interesa i da može da podatke koje ima o detetu interpretira i sa aspekta njihovog uticaja na ostvarivanje najboljih interesa deteta, kada je to potrebno i prikladno. Kada pružalac usluge procenjuje uticaj određenih faktora na najbolje interese deteta, on to uvek radi na osnovu dogovora sa voditeljem slučaja centra za socijalni rad i u dogovorenim oblastima. Posebno, kako pružalac usluge ostvaruje česte, ponekad i svakodnevne kontakte sa detetom, što mu omogućava uvid u mišljenje deteta o mnogim bitnim pitanjima njegovog/njenog migracionog statusa, odnosa s porodicom, viđenja perspektive budućnosti i slično. Pružalac usluge, ukoliko je dobro umrežen sa drugim pružaocima usluga koji se bave istim ili sličnim pitanjima zaštite dece na međunarodnom nivou, može ponekad brže i jednostavnije da pribavi relevantne podatke o porodici deteta, što ubrzava proces donošenja odluka. U ovim postupcima pružalac usluge uvek postupa po dogovoru sa centrom za socijalni rad, gde je princip ekonomičnosti i efikasnosti primenjen na adekvatan način u podeli uloga i odgovornosti.

U narednoj tabeli dat je prikaz osnovnih faktora najboljih interesa deteta (prema UNHCR-u).

<b>Oblasti procene</b>	<b>Smernice</b>
Gledište deteta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Želje i osećanja deteta koje je dete neposredno saopštilo;</li> <li>• Želje i osećanja deteta razmotrena u skladu sa godinama i zrelošću deteta;</li> <li>• Detetova sposobnost da razume i proceni posledice različitih opcija.</li> </ul>
Bezbedno okruženje	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bezbednost na trenutnoj geografskoj lokaciji/u</li> </ul>

Porodica i bliski odnosi  
- opšti faktori

- Kvalitet, trajanje odnosa i stepen privrženosti deteta u odnosu sa:
  - Braćom i sestrama,
  - Ostalim članovima porodice,
  - Ostalim odraslima ili decom u zajednici,
  - Svakom osobom koja bi potencijalno mogla da bude staratelj, odnosno koja bi mogla da detetu obezbedi zaštitu i negu;
- Efekat razdvajanja od porodice ili promene staratelja na dete;
- Kapaciteti postojećih i potencijalnih budućih staratelja da se brinu za dete;
- Mišljenje osoba bliskih detetu.

Porodica i bliski odnosi  
- faktori posebno  
važni za određivanje  
trajnog rešenja za decu  
bez pratnje ili decu  
odvojenu od roditelja

- Mogućnost ujedinjenja sa porodicom:
- Rezultati traganja za porodicom,
- Napori da se direktno kontaktira sa roditeljima / porodicom
- Odnos deteta i porodice,
- Stepem spremnosti članova porodice da brinu o detetu, odnosno za ujedinjenje;
- Mogućnost lečenja, školovanja, zapošljavanja;
- Mogućnost dostojanstvenog i bezbednog povratka u zemlju porekla.

Porodica i bliski odnosi  
- faktori posebno  
važni za određivanje  
privremenog rešenja za  
dete

- Očuvanje porodičnih odnosa,
- Mogućnost za negu u porodičnom okruženju,
- Mogućnosti korišćenja usluga sistema zaštite u zajednici.



<p>Porodica i bliski odnosi -faktori posebno važni za odvajanje deteta od roditelja mimo njihove volje</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stavovi deteta i odrasle osobe o mogućem razdvajanju;</li> <li>• Kvalitet odnosa između deteta i roditelja i efekat odvajanja;</li> <li>• Kapacitet roditelja da se brinu za dete;</li> <li>• Kapacitet članova šire porodice da se brinu za dete;</li> <li>• Razmotriti proporcionalnost u slučajevima isključenja iz porodice:</li> <li>• Opcije za rešavanje problema na manje intruzivan način,</li> <li>• Održavanje minimalnog kontinuiteta kontakta (npr. pod nadzorom),</li> <li>• Razdvajanje na najkraće moguće vreme i početak roka za reviziju;</li> <li>• Pristup pravima.</li> </ul>
<p>Razvoj i potrebe</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Detetova kulturna i društvena mreža;</li> <li>• Kontinuitet u etničkom, verskom, kulturnom i jezičkom identitetu deteta;</li> <li>• Posebne potrebe u odnosu na zaštitu fizičkog i mentalnog zdravlja;</li> <li>• Obrazovne potrebe;</li> <li>• Mogućnost za uspešnu tranziciju u odraslom dobu (zapošljavanje, brak, sopstvena porodica).</li> </ul>

Kao posebne oblasti u kojima je potrebno prikupiti odgovarajuće podatke mogu se navesti i:

- Da li je dete žrtva rodno zasnovanog nasilja, posebno seksualne eksploatacije, seksualnog nasilja i dečjeg braka;
- Da li je dete žrtva trgovine ljudima;
- Da li je dete izloženo porodičnom nasilju;
- Da li je dete izloženo zanemarivanju i zlostavljanju u porodici;
- Specifične situacije nasilja nad detetom koje je LGBTQ+;
- Snage deteta i porodice;
- Privrženost i stres.

### **Formalni proces odlučivanja o najboljim interesima deteta**

Pružalac usluge mora poznavati proces formalnog odlučivanja o najboljim interesima deteta kako bi adekvatno u njemu učestvovao i kako bi mogao da se zalaže za poštovanje prava deteta tokom procesa.

Odlučivanje o najboljim interesima deteta je strogo formalna procedura koju vodi centar za socijalni rad kao organ starateljstva. On je dužan da odlučivanje o najboljim interesima dece uključene u migracije sprovede po međunarodnim standardima koje je definisao UNHCR, a na osnovu Konvencije o pravima deteta i drugih relevantnih međunarodnih dokumenata koji govore o najboljim interesima.

Odlučivanje o najboljim interesima počiva na proceni faktora najboljih interesa, koja je prilagođena potrebama dece. Ceo postupak vođenja slučaja u zaštiti dece je prilagođen detetu, pa s toga on uključuje i procenu svih relevantnih faktora o kojima se vodi računa prilikom odlučivanja o najboljim interesima.

O najboljim interesima dece uključene u migracije neophodno je odlučivati u sledećim situacijama:

- Kada je potrebno odrediti trajno rešenje za dete bez pratnje ili razdvojeno dete, a da pritom postoji značajan faktor rizika;
- Kada se odlučuje o ponovnom ujedinjenju deteta i porodice u izuzetnim okolnostima;
- Kada je potrebno doneti odluku privremenom zbrinjavanju deteta bez pratnje ili razdvojenog deteta u izuzetnim okolnostima;
- Kada se radi o bilo kom detetu u izuzetnim okolnostima;
- Kada se odlučuje o odvajanju deteta od roditelja mimo njihove volje.

Ključne obaveze centra za socijalni rad tokom odlučivanja i sprovođenja odluka u vezi sa najboljim interesima dece su:

1. Poštovanje zakonskih propisa u Srbiji;
2. Poštovanje međunarodnih standarda u vezi odlučivanja o najboljim interesima;
3. Strogo poštovanje procesa i procedura odlučivanja o najboljim interesima, počevši od procene najboljih interesa (BIA), preko donošenja odluka o najboljim interesima (BID) do njihove realizacije kroz proces vođenja slučaja (BIP);
4. Sprovođenje zaštitnih mera tokom procene i nadalje u svim postupcima, što obuhvata:
  - Starateljsku zaštitu dece bez pratnje i razdvojene dece, kao i dece u porodicama kojima je starateljska zaštita potrebna,
  - Obezbeđivanje pravnog zastupnika, kako bi dete/dete i porodica imali odgovarajući pravni savet i zastupanje u sudskim postupcima i postupku azila,
  - Obezbeđivanje prevodioca,
  - Obezbeđivanje učešća dece,
  - Pristup mehanizmima za prigovor i žalbu,
  - Sprovođenje celog postupka, uključujući sve intervju e i saslušanja, na način koji je prilagođen detetu;
2. Osiguranje dodatnih zaštitnih mehanizama:
  - Obezbeđivanje multidisciplinarnog pristupa,
  - Dostupnost nezavisnog mehanizma donošenja odluka i žalbi, što uključuje

učesće i NVO,

- o Objedinjavanje informacija svih aktera i formiranje posebnih datoteka za svako dete,
  - o Dokumentovanje procesa;
3. Omogućavanje brze procene najboljih interesa deci bez pratnje i razdvojenoj deci.

Odluke o najboljim interesima donose se na sastanku/panelu za donošenje odluka.

## **Stručni postupak procene**

Bez obzira sa kojim ciljem se vrši procena, i na koje oblasti života deteta se odnosi, procena treba da omogući pouzdane i relevantne podatke koji će se koristiti za prilagođavanje usluge koja se obezbeđuje detetu i za donošenje odluka o detetu na sastancima tima za dete. Stoga se ona uvek mora sprovoditi prema standardizovanom postupku procene.

Stručni postupak procene obuhvata:

1. Planiranje procene - ova faza obuhvata planiranje o tome kako će se procena sprovoditi, gde će se informacije prikupljati i od koga;
2. Prikupljanje podataka - određuje se koje će se informacije prikupljati i na koji način, kao i neposredno prikupljanje podataka;
3. Verifikacija podataka - proverava tačnosti prikupljenih podataka, tamo gde postoje razlike u prikupljenim informacijama. Naročito je važna tamo gde su prikupljene kontradiktorne informacije. Veoma je bitno da pružalac usluge u prikupljenim podacima prepozna kontradiktornosti ako ih ima, kako bi sa voditeljem slučaja centra za socijalni rad ili na sastanku tima za dete mogao da ih uporedi sa drugim podacima i da se svi podaci razmotre sa aspekta relevantnosti;
4. Analiza podataka - proces obuhvata klasifikaciju podataka prema unapred definisanim domenima procene, ukrštanje i razmatranje prikupljenih podataka, tumačenje kako dobijene informacije objašnjavaju i utiču na situaciju deteta, njegove potrebe i rizike;
5. Izvođenje zaključaka - na osnovu prethodnog razmatranja izvode se zaključci u vezi oblasti procene i koriste se za donošenje odluka o prilagođavanju pružanja usluge. Kada se radi o odlučivanju o najboljim interesima deteta podaci se dostavljaju centru za socijalni rad i postaju sastavni deo seta svih podataka o detetu na osnovu kojih centar za socijalni rad donosi odluke.

## **Planiranje procene**

Planiranje procene je važno, jer omogućava da se sa sigurnošću prikupe potrebne informacije. Za planiranje procene je potrebno odvojiti vreme. Kako je teško striktno odvojiti procenu koju vrši pružalac usluge od procena koje vrše drugi učesnici u zaštiti deteta, potrebno je pre planiranja procene na timu za dete dogovoriti oblasti u kojima će se preuzeti odgovornost za procenu. Sledeća pitanja mogu pružaocu usluge pomoći da dobro isplanira procenu:

- Ko će sve učestvovati u proceni – samo dete, ili i predstavnici zajednice uključeni u

podršku detetu, roditelji, druge značajne osobe za dete, i koji su resursi potrebni za procenu?

- Kako će se i gde organizovati susreti i razgovori sa detetom i članovima porodice/ odgovornom odraslom osobom?
- Da li je potrebno preduzimati neke intervencije ili pokretati posebne postupke i mere tokom procene? Ovo nije uvek neophodno, osim u situacijama kada je rizik po dete još uvek visok, te postoji mogućnost da se tokom procene preduzimaju odgovarajuće usluge podrške i mere od strane centra za socijalni rad;
- Da li postoje posebni zahtevi vezani za komunikaciju sa detetom i članovima porodice (govorni jezik, oštećenja sluha ili govora, uzrast deteta i razumevanje komunikacije) i na koji način će se oni rešiti?
- Kada će stručni radnik organizovati individualni razgovor sa detetom ili odraslim korisnikom, odnosno ako to nije prikladno, ko će biti prisutan?
- Na koji način će procena uzeti u obzir specifična pitanja vezana za različite i manjinske kulturne grupe?
- Koji će se metodi prikupljanja podataka koristiti? Koje skale, upitnici i tehnike procene mogu da budu od koristi u ovom posebnom slučaju?
- Na koji način treba pribaviti saglasnost o prikupljanju i deljenju podataka od korisnika i članova porodice?
- U kom će se vremenskom okviru obaviti pojedine radnje vezane za procenu?
- Kako će se informacije beležiti i dokumentovati?
- Kako će se informacije analizirati i ko će sve kod pružaoca usluga učestvovati u tom procesu?

### **Obezbeđivanje adekvatnog prostora za obavljanje razgovora s detetom**

Prostor u kome se obavlja bilo kakav razgovor s detetom, pa i procena, treba da doprinosi osećaju sigurnosti deteta, da se ono u njemu oseti prihvaćeno i koliko god je moguće sigurno. To može biti kancelarija kod pružaoca usluge, možda i prostorija u kojoj se detetu inače obezbeđuje podrška. Oprema treba da bude takva da se može lako prilagoditi uzrastu deteta, a prostorija svetla, zvučno dobro izolovana, sa svetlim bojama koje nisu napadne.

### **Uspostavljanje odnosa poverenja i pribavljanje informisane saglasnosti**

Uspostavljanje poverenja je osnov uspešnog rada sa detetom, pa i uspešne procene. Dete koje je uznemireno, uplašeno, anksiozno, koje prvi put vidi voditelja slučaja koji mu je potpuno nepoznata osoba, možda neće moći, niti hteti, da odmah iznese sve pojedinosti o svojim iskustvima, a pogotovu ako su ona dovela do traume deteta. Stoga je prvi korak pružaoca usluge u proceni da uspostavi odnos poverenja s detetom.

## Prikupljanje podataka od deteta

Prikupljanje podataka od deteta ne sme ni na koji način da naškodi detetu. Tokom prikupljanja podataka od deteta pružalac usluge može da primeni neke od korisnih tehnika:

- Vođenje intervjua sa detetom. Intervju može biti strukturiran ili polustrukturiran, u zavisnosti od opredeljenja voditelja slučaja i definisanih ciljeva procene koje je voditelj slučaja definisao;
- Kontinuirana opservacija deteta/deteta i porodice ili drugih osoba u okruženju deteta ako ih ima;
- Primena različitih metoda i tehnike procene - skale, upitnici, liste indikatora i druga sredstva za prikupljanje podataka. Ovi instrumenti se mogu koristiti ukoliko su prilagođeni detetu, i ukoliko omogućavaju prikupljanje potrebnih informacija na neinvazivan način za dete, kao što su to liste indikatora kreirane u okviru postojećih Standardnih operativnih procedura za zaštitu dece izbeglica/migranta. Primena testova je moguća ukoliko su primereni potrebama procene i ukoliko ih primenjuju obučeni stručnjaci. Preporučljivo je testove koristiti kada je potrebno mišljenje određenog specijaliste, na primer psihologa, lekara i drugih;
- Predviđanje vremena za pauzu i odmor deteta, ako bude potrebno. Ukoliko se dete pojačano uznemiri, početna procena se prekida;
- Sumiranje postignutog i diskusija sa detetom. Nakon zaokružene celine u intervjuu ili nakon određenog perioda intervjua, kao i nakon primene određene tehnike koju je moguće brzo obraditi tokom procene, voditelj slučaja sumira zajedno s detetom šta su saznali i razmatra s detetom moguće zaključke na osnovu tog segmenta rada;
- Informisanje deteta o ključnim nalazima nakon procene i zajedničko formulisanje zaključaka iz procene;
- Dogovor sa detetom oko aktivnosti koje slede nakon procene, ako je moguće, i upoznavanje deteta sa drugim stručnjacima koje je potrebno uključiti u procenu i podršku detetu;
- Po potrebi zakazivanje novog sastanka sa detetom radi nastavka procene ili radi konačnog formulisanja zaključaka ako je potrebno sačekati obradu rezultata ili prijem podataka iz drugih službi.

Za vreme sprovođenja procene, potrebno je dete kontinuirano ohrabrivati i podržavati da istraje u proceni, sve dok su ovi naponi u skladu sa njegovim kapacitetima. Ukoliko je potrebno, detetu se pruža i prva psihološka pomoć.

## Alati koji se koriste

Primena određenih alata zavisice od oblasti delovanja pružaoca usluga (na primer, pružalac usluga koji obezbeđuje psihološko savetovanje deci koja su preživela seksualno zlostavljanje i eksploataciju, primenjivaće namenske alate za procenu kada je to prikladno), kao i od obučenosti voditelja slučaja za određene vrste procene. To mogu biti intervju, crtež ili druge statističke i projektivne tehnike. Primenjene tehnike procene ne smeju naškoditi detetu niti dovesti dete u stanje pojačane uznemirenosti. U slučaju



da pružalac usluge primeti uznemirenost deteta tokom procene, dužan je da procenu prekine i omogući detetu da se smiri, nakon čega može nastaviti procenu. Ako se dete ponovo brzo uznemiri, prekinuće procenu i odložiti je za par dana.

U kontekstu specifičnih oblasti procene koje su navedene u ovoj proceduri, neki preporučeni alati za procenu su:

- BID obrazac;
- Vodič za procenu i određivanja prioriteta;
- Indikatori kreirani za procenu u okviru postojećih Standardnih operativnih procedura za zaštitu dece izbeglica/migranta, uključujući i indikatore koji su već navedeni kod prijemne procene:
  - Indikatori za procenu rezilijentnosti deteta,
  - Indikatori za procenu zaštićujućeg odnosa primarnog negovatelja,
  - Indikatori zanemarivanja i zlostavljanja.

### **Procedura III - Planiranje**

Planiranje je proces u kome se na osnovu rezultata procene definišu željene promene radi dostizanja dobrobiti deteta i aktivnosti i mere za njihovo dostizanje. Planiranje predstavlja sponu između postupka procene i rešavanja identifikovanih problema deteta, odnosno porodice, i pomaže da se prepoznaju kapaciteti za promenu, neophodni resursi i pokazatelji koji govore o tome da je došlo do promene. Ono daje strukturu – šta i zašto radimo, tako što pojašnjava očekivanja, usmerava proces donošenja odluka i omogućava učešće deteta i svih relevantnih aktera. Osim toga, plan služi dokumentovanju intervencija i olakšava postupak revizije. On odgovara na pitanja: Šta se radi? Zašto se radi; Kako se radi? Ko radi? Kada radi?

Pružalac usluge sačinjava individualni plan usluge u skladu sa odredbama Pravilnika o bližim uslovima i standardima za pružanje usluga u socijalnoj zaštiti. Prema ovom pravilniku, pružalac usluge sačinjava individualni plan usluge do deset dana nakon realizacije procene. Ovo je rok koji pružalac usluge svakako ne sme prekoračiti. S druge strane, u mešovitim migracijama, usled nepredvidivosti boravka deteta u Srbiji, i procenjene potrebe deteta za korišćenjem usluge, rok od 10 dana može biti predugačak za sačinjavanje plana. Stoga je preporuka da pružalac usluge individualni plan usluge sačini najpoželjnije u roku od 3 dana od okončanja procene, a nikako kasnije od 10 dana od okončanja procene.

Pružalac usluge donosi individualni plan za dete pre svega u skladu sa svojim domenom zaštite deteta, odnosno u okviru aktivnosti usluge koju obezbeđuje.

Pružalac usluge može sačinjavati individualni plan usluge u odnosu na dve grupe korisnika:

- Kada je dete/dete i porodicu na pružanje usluge uputio centar za socijalni rad, a obavezno za decu bez pratnje i razdvojenu decu;
- U situacijama kada dete i njegovu porodicu, ili mladu osobu stariju od 18 godina, na korišćenje nije uputio centar za socijalni rad, već su se oni ili samostalno obratili pružaocu usluga ili su tokom terenskog rada pružaoca usluge prepoznati kao korisnici kojima će biti potrebne usluge koje obezbeđuje pružalac usluga, ali koji su u niskom

riziku, zbog čega nema potrebe za uključivanjem centra za socijalni rad. Može se desiti da u ovu grupu korisnika spadaju deca i porodice i mladi stariji od 18 godina, koje je pružalac usluge uputio na centar za socijalni rad, a za koje je centar za socijalni rad zaključio da nema potrebe za njihovim uključivanjem.

Prilikom izrade individualnog plana usluge, voditelj slučaja pružaoca usluge obavezno uključuje dete, porodicu ako je dete sa porodicom, odnosno njegovog zakonskog zastupnika i druge značajne osobe za dete, a koje mogu doprineti kvalitetu planiranja i uspešnijem obezbeđivanju usluge. U izradi plana mogu učestvovati i drugi stručnjaci pružaoca usluge, koji će biti angažovani u pružanju usluge detetu. U izradi plana učestvuje voditelj slučaja centra za socijalni rad ukoliko je dete na uslugu upućeno preko centra za socijalni rad. Kada je to moguće obezbediti, u izradi plana učestvuje i kvalifikovani prevodilac, a može učestvovati i kulturni medijator, kako bi podržao proces rada i izradu plana koji je kulturološki osetljiv i koji uvažava karakteristike verovanja i vrednosti deteta i porodice.

Pisani individualni plan usluge dobijaju dete/dete i porodica ili njegov zakonski zastupnik.

## Sadržaj individualnog plana usluge i vrste planova

Individualni plan usluge pružaoca usluge obavezno sadrži, u skladu sa odredbama napred navedenog pravilnika:

- Ciljeve koji se žele postići pružanjem usluge;
- Očekivane ishode;
- Konkretizovane aktivnosti koje će se preduzimati, uključujući i aktivnosti u procesu prilagođavanja na uslugu;
- Vremenski okvir u kojem se realizuje individualni plan usluge;
- Rok za ponovni pregled individualnog plana usluge;
- Imena lica odgovornih za realizaciju individualnog plana usluge (ukoliko više stručnih radnika učestvuje u obezbeđivanju usluge kod pružaoca usluge navode se svi stručni radnici).

Ukoliko pružalac usluge samostalno planira i radi na zaštiti deteta/deteta i porodice, on će takođe sačiniti individualni plan usluge. Ovaj plan može biti nešto zahtevniji, i sadržati dodatne podatke kako bi obezbedio sagledavanje celovite slike o korisniku, poput:

- Snaga i rizika deteta, odnosno deteta i porodice;
- Potreba koje su identifikovane u proceni;
- Opštih i pojedinačnih ciljeva koje treba ostvariti da bi se potrebe zadovoljile i otklonili rizici i problemi, ili pospešile snage i lični resursi;
- Ishoda i pokazatelja ishoda;
- Neophodnih intervencija;
- Podataka o tome ko treba da sprovede određene intervencije i aktivnosti i kada;

- Rokova za praćenje i reviziju;
- Podataka o učešću deteta /deteta i porodice u sačinjavanu plana.

Kada pružalac usluge nezavisno od centra za socijalni rad planira pružanje usluge za dete, on može doneti jedan od sledećih vidova planova, koji su prilagođeni situaciji dece uključene u migracije:

- Neposredni plan, sa rokom trajanja od 1 meseca;
- Kratkoročni plan, sa rokom trajanja do 3 meseca;
- Srednjoročni plan, sa rokom trajanja od 3 do 9 meseci ili do godinu dana;
- Dugoročni plan, sa rokom trajanja preko godinu dana.

Koji će se plan primeniti zavisi od situacije deteta, njegovog očekivanog boravka u Srbiji i procenjenog intenziteta pružanja usluge. Kraći periodi planova omogućavaju lakše prilagođavanje aktivnosti situaciji deteta i fokus na aktuelne okolnosti u životnoj situaciji deteta. Kada je boravak deteta krajnje neizvestan, neposredni ili kratkoročni plan su najprikladniji, kao i u situacijama ako je situacija deteta složena i zahteva češće evaluacije i prilagođavanje aktivnosti usluge.

Kada pružalac usluge zajedno sa centrom za socijalni rad planira aktivnosti u okviru usluge, on je obavezan da svoj plan prilagođava rokovima za evaluaciju koji se određuju u individualnom planu usluga centra za socijalni rad. U tom slučaju, trajanje inividualnog plana ne sme biti duže od 6 meseci, što odgovara srednjoročnom planu usluge.

Značajno za izradu plana za dete uključeno u migracije je i mogućnost da se u jednom planu predvidi više pravaca delovanja – dvostruko planiranje. Radi se o planu u kome se za postizanje jednog ishoda definišu dva ili više različitih pravaca delovanja koji se sprovode istovremeno kako bi se ciljevi postigli u predviđenom roku i kako bi se sprečilo kašnjenje u realizaciji plana. Na primer, ako je ishod da je dete uspešno završilo prvi razred osnovne škole, onda pravci delovanja mogu biti upis deteta u školu i obezbeđivanje nezavisnog učenja mimo škole.

## **Specifičnosti planiranja pružaoca usluge u odnosu na učešće centra za socijalni rad**

Za razumevanje planiranja i zajedničkog rada na zaštiti deteta sa centrom za socijalni rad, pružalac usluga treba da ima osnovne informacije o procesu planiranja i obavezama centra za socijalni rad.

Prema Pravilniku o organizaciji, normativima i standardima rada centra za socijalni rad, centar za socijalni rad donosi nekoliko različitih individualnih planova koji se odnose na decu:

- Početni plan usluga, koji se donosi najkasnije 15 dana od kada je započet rad sa korisnikom;
- Plan usluga i mera za porodicu sa planom stalnosti za dete, koji se sačinjava najkasnije 60 dana od početka rada sa detetom i porodicom;

- Plan za samostalni život, odnosno emancipaciju mlade osobe, koji se sačinjava pre navršene 14. godine života deteta;
- Ukoliko je dete odvojeno od roditelja, a predviđa se ponovno spajanje porodice, u sklopu plana treba doneti i plan kontakta deteta i roditelja.

Kako ne bi došlo do nesporazuma prilikom zajedničkog rada na zaštiti deteta, važno je razumeti odnos jednih i drugih planova. Suštinski ne postoji velika razlika između rokova, s obzirom da centar za socijalni rad ima obavezu da u roku od 2 nedelje od kada je započet rad sa korisnikom, donese početni plan, što znači da se rokovi za donošenje prvog plana poklapaju. Nazivi planova se mogu razlikovati, što je i preporučljivo s obzirom na nadležnosti centra za socijalni rad. Vrste planova koji su navedeni za pružaoca usluga mogu se, kod zajedničkog planiranja, uklopiti u planiranje rokova za ponovni pregled plana u planovima centra za socijalni rad, s obzirom na njihovu primerenost situaciji deteta uključenog u migracije. Ovo je važno zbog adekvatnosti zaštite deteta i sinhronizacije postupaka, pisanja izveštaja i novog planiranja. Stoga je značajno da pružalac usluge i voditelj slučaja centra za socijalni rad imaju ovo u vidu i da se na sastancima za planiranje i evaluaciju aktivno zalažu za usaglašavanje rokova.

Posebno je važno da pružalac usluge prepozna da je njegov plan sastavni deo plana usluga i mera koji donosi centar za socijalni rad, te da njegov sadržaj treba da bude prilagođen preuzetim odgovornostima definisanim individualnim planom centra za socijalni rad. Važno je da voditelj slučaja pružaoca usluge u planu uvek definiše kao posebnu aktivnost zalaganje i zastupanje interesa i prava deteta u njegovoj zaštiti tokom zajedničkog rada na podršci detetu. Pružalac usluga mora pažljivo da balansira svoju ulogu zastupnika za ostvarivanje prava deteta u partnerskom radu na zaštiti deteta, kako bi podstakao timski rad u željenom pravcu i očuvao harmonične odnose saradnje u timu.

Takođe, veoma je važno da pružalac usluge koji učestvuje u pružanju podrške detetu, ne može da obavlja eksterni monitoring rada centra za socijalni rad na ostvarivanju prava deteta. Ovo bi bio konflikt interesa i spajanje nespojivih uloga.

## **Mehanizmi komunikacije pružaoca usluga i centra za socijalni rad tokom planiranja**

Pružalac usluge i centar za socijalni rad su partneri u zajedničkoj realizaciji zaštite deteta. Njihove aktivnosti bi trebalo da budu sinhronizovane i dogovorene.

Ovo se može realizovati na nekoliko načina: pisanom komunikacijom, usmenom komunikacijom, mejlovima i ličnim kontaktom, putem sastanaka i zajedničkog rada u timu za korisnika. Pri tom je važno da se obe strane profesionalno pridržavaju svojih uloga i aktivno doprinose svim dogovorima.

Jedan od kanala komunikacije je kada komunikaciju sa pružaocem usluga inicira centar za socijalni rad dostavljanjem uputa za dete radi korišćenja konkretne usluge koju pružalac usluge obezbeđuje, i navođenjem teškoća deteta na koje očekuje da pružalac usluge odgovori kroz pružanje usluge. Centar za socijalni rad uput za korišćenje usluge upućuje nakon realizovane procene. Nakon obavljene prijemne procene i odgovora od strane pružaoca usluge, dalja komunikacija se može odvijati usmenim putem, putem mejla ili pisanim putem. U periodu ponovnog pregleda plana, komunikacija se odvija na sastanku tima za dete, koji organizuje centar za socijalni rad, a za koji je pružalac usluge pripremio izveštaj o realizaciji aktivnosti.

Između ovih sastanaka preporučljiva je česta usmena komunikacija i razmena informacija, kako bi svi članovi tima za dete bili informisani o najnovijim događajima i kako bi se razmenjivale informacije od značaja za podršku koja se obezbeđuje.

Druga linija komunikacije može započeti od strane pružaoca usluge. Pružalac usluge, nakon prijemne procene koju je realizovao tokom terenskog rada, obaveštava centar za socijalni rad o detetu /prijavljuje slučaj/ i dostavlja informacije koje su navedene u proceduri procene radi određivanja zaštite deteta. U ovom slučaju pružalac usluge može komunikaciju sa centrom za socijalni rad zasnovati na pisanoj komunikaciji, ili će inicirati usmene kontakte lično ili telefonom, kako bi se uspostavio saradnički odnos i zajednički radilo na zaštiti deteta.

Bez obzira na to koliko je komunikacija u vezi rada na slučaju kvalitetna, pružalac usluge će evidentirati sve inicijative i kontakte sa centrom za socijalni rad u list praćenja rada na slučaju.

U slučaju da centar za socijalni rad i pružalac usluge ostvare kvalitetan saradnički odnos (što je njihova profesionalna obaveza), mnoge aktivnosti koje su važne za kvalitet zaštite deteta obavljajuće zajedno, na osnovu dogovora. Tako oni mogu zajednički organizovati sastanke sa drugim partnerima, organizovati diskusiju, a na sastancima tima za dete pružalac usluge će aktivno učestvovati i konstruktivno doprinosti diskusiji i donošenju zaključaka i odluka.

U komunikaciji centra za socijalni rad i pružaoca usluga može doći do prekida, ili se možda neće ni uspostaviti, iako je pružalac usluge obavestio centar za socijalni rad o detetu. Ove situacije su naročito važne u slučajevima dece bez pratnje i razdvojene dece. Može se desiti da centar za socijalni rad ne pokreće vođene slučaja za dete, iako je postavio privremenog staratelja detetu. U ovakvim situacijama pružalac usluge će neformalno realizovati koordinirajuću ulogu u zaštiti deteta i nastojati da obezbedi zaštitu deteta zajedno sa starateljem. O svim aktivnostima dostavljaće u pisanoj formi izveštaje i obaveštavati centar za socijalni rad. Uloga staratelja predstavlja sponu sa centrom za socijalni rad, s obzirom da privremeni staratelj odgovara centru za socijalni rad za svoj rad i dužan je da centru podnese starateljski izveštaj. Na ovaj način pružalac usluge i privremeni staratelj deteta realizuju zaštitu deteta u okviru svojih nadležnosti i u domenima u kojima je moguće realizovati podršku bez učešća voditelja slučaja, što znači da se ne može doneti ni jedna odluka koja će uticati na promenu aktuelnog statusa deteta.

## **Proces izrade plana**

Da bi individualni plan usluge bio što realniji, kvalitetniji i kako bi što više odgovarao potrebama deteta, bez obzira da li ga pružalac usluge radi nezavisno od centra za socijalni rad ili centar za socijalni rad vodi proces planiranja, njegovu izradu treba pripremiti i poštovati određene korake.

## **Oснаživanje deteta i porodice za učešće u planiranju**

Jedna od osnovnih aktivnosti u pripremi plana koja obezbeđuje njegovu primerenost potrebama deteta/deteta i porodice je njihovo učešće u izradi plana. Stoga je potrebno osnažiti dete/dete i porodicu za učešće u planiranju. U tu svrhu voditelj slučaja pružaoca



usluge može organizovati sastanak s detetom/detetom i porodicom radi pripreme za učešće u planiranju. Pružalac usluge će:

- Informisati dete/dete i porodicu o tome šta je to planiranje i zašto je važno;
- Objasniti im kako teče proces planiranja;
- Pripremiti ih za učešće drugih kolega ili članova njihove zajednice u planiranju. U pripremi će se dogovoriti sa detetom/detetom i porodicom da li će članovi njihove zajednice učestvovati u planiranju ili ne, i ko će učestvovati;
- Pojasniti da je njihovo mišljenje bitno i da će važno da oni razmislile o tome kako vide svoju situaciju, koje vidove podrške bi želeli i osnažiti ih da o tome govore na sastanku;
- Objasniti princip poverljivosti podataka.

U pripremi se pribavlja informisana saglasnost deteta i porodice, odnosno mlade osobe, za učešće u planiranju.

Kada pružalac usluge sačinjava plan u okviru plana usluga centra za socijalni rad, za dete bez pratnje ili razdvojeno dete, poželjno je da u pripremi učestvuje staratelj deteta (ukoliko je postavljen).

Izrada plana se odvija kroz diskusiju sa detetom i porodicom, pri čemu se nastoji da dete i porodica budu podržavani da sami odrede oblasti na kojima će se raditi i ključne aktivnosti. U situacijama kada se neke mere moraju preduzeti, bez obzira na mišljenje deteta i porodice, jasno i kratko se ponovo objasni zašto se to mora uraditi i nastavlja se sa definisanjem drugih aktivnosti.

## **Razmatranje i evaluacija podataka iz procene - definisanje prioriteta**

Na sastanku za planiranje se prvo razmatraju podaci iz procene i ponovo evaluiraju sa svim učesnicima. U razmatranju podataka bitno je da se utvrdi prioritet reagovanja. U tome značajnu ulogu imaju dete/dete i porodica. Korisna pitanja za njih u ovom delu mogu biti:

- Koja vam se stvar od onih o kojima smo razgovarali čini najvažnijom?
- Koja je sledeća po važnosti?
- Da li postoji nešto na čemu bi ste želeli da radite?

Ne treba definisati više od 3-5 oblasti problema jednim planom usluga.

Tokom rada pružalac usluge ističe snage deteta i porodice i podstiče dete i porodicu da prepoznaju i iskažu svoje snage na koje se mogu osloniti prilikom realizacije aktivnosti koje će biti poverene njima za realizaciju plana.

## **Definisanje ciljeva**

Sledeći korak je definisanje ciljeva. Ciljevi predstavljaju željeni rezultat, koji je najčešće različit od sadašnjeg stanja, i zahteva napor da bi se do njega došlo. Cilj se najčešće definiše kao krajnja promena kojoj se teži. U zaštiti dece uključene u migracije ta krajnja promena se najčešće definiše kroz obezbeđivanje nekog od oblika trajnih rešenja za

dete u sklopu međunarodne zaštite izbeglica, a koja obezbeđuje dugoročnu stabilnost i nesmetan razvoj deteta, odnosno ostvaruje najbolje interese deteta.

Za definisanje ciljeva najčešće se koristi SMART tehnika postavljanja ciljeva, u prevodu na srpski jezik MUDRO postavljanje ciljeva. Cilj se postavlja tako da je:

- Merljiv,
- Uvremenjen,
- Dostižan,
- Realan,
- Osoben/specifičan.

U zaštiti dece uključene u migracije, najčešće oblasti u okviru kojih se vrši planiranje ciljeva su:

- Pravna pomoć i ostvarivanje prava;
- Obezbeđivanje prava na azil;
- Međunarodna zaštita izbeglica - trajna rešenja;
- Proces integracije;
- Obezbeđivanje smeštaja;
- Savetovanje i podrška;
- Zaštita od nasilja i bezbednost, posebno od rodno zasnovanog nasilja i trgovine ljudima;
- Obrazovanje;
- Zdravlje;
- Zapošljavanje;
- Inkluzija.

## **Definisanje ishoda**

Sledeći korak u planiranju je definisanje ishoda. Ishodi su ostvarene promene koje vode do ostvarivanja željenih ciljeva. Ishodi konkretizuju svaki postavljeni cilj.

Uz ishode se definišu i pokazatelji ishoda. To su konkretni podaci koji omogućavaju da se proceni da li je ishod ostvaren ili ne. Dovoljno je definisati nekoliko pokazatelja za svaki ishod.

## **Izbor aktivnosti, mera i usluga**

Sledeći korak je definisanje toga šta treba uraditi da bi se ostvarili ishodi, a samim tim i ciljevi. Ove aktivnosti se jednom rečju označavaju kao intervencije, i one predstavljaju sredstva, načine kako će se cilj ostvariti. Mogu se uslovno grupisati u nekoliko grupa:

- Pokretanje pravnih postupaka za zaštitu prva deteta - ovo se odnosi na pokretanje postupaka azila ili humanitarnog boravka, obezbeđivanje dokumentacije, žalbe protiv rešenja o pritvoru ili odbijanja pristupa teritoriji, regulisanje odnosa sa roditeljima i drugo. Pružalac usluge ne može u ime deteta i porodice pokrenuti ove procese, ali je

njegova uloga u tome da prepozna značaj rešavanja ovih pitanja i da pruži praktičnu pomoć detetu/detetu i porodici koja će im olakšati ostvarivanje prava;

- Primena zaštitnih mera u okviru socijalne zaštite - u ovu grupu aktivnosti spadaju pre svega regulisanje starateljske zaštite, korektivni i preventivni nadzor nad vršenjem roditeljskog prava, izricanje vaspitnih mera, razdvajanje deteta od roditelja. Ove mere može primeniti samo centar za socijalni rad. Pružalac usluge može prepoznati problem koji će možda zahtevati primenu nekih od mera.
- Usluge - pod uslugama se podrazumevaju usluge u okviru sistema socijalne zaštite - smeštaj u ustanove socijalne zaštite ili kod pružaoca usluga, psihosocijalno savetovanje, socio-edukativne usluge, usluge psihoterapije i savetovanja, podrška u prevazilaženju životnih teškoća i rešavanju konflikata, podrška uključivanju a aktivnosti u zajednici kao i usluge obrazovanja, zdravstvene zaštite, usluge u vezi integracije i inkluzije i druge;
- Aktivnosti različitog tipa - ovde spadaju različite aktivnosti koje se mogu odnositi na zastupanje, lobiranje i pregovaranje radi zaštite prava i interesa deteta, kao i sport, rekreacija, kulturno-umetničke aktivnosti i drugo.

Poseban izazov za pružaoca usluge mogu biti aktivnosti koje podržavaju inkluziju dece/ dece i roditelja, dok čekaju na regulisanje azila.

Tokom odlučivanja o aktivnostima pružalac usluge vodi diskusiju sa svim učesnicima, uključujući dete i porodicu, kako bi se:

- Razmotrile predložene aktivnosti i mere sa aspekta njihove efikasnosti i korisnosti u konkretnoj situaciji;
- Prepoznale prepreke za njihovu realizaciju ako ih ima i definisale mere za njihovo otklanjanje;
- Odabrale konkretne aktivnosti, pri čemu se posebna pažnja se posvećuje mišljenju i željama deteta i porodice, te se sa njima kontinuirano vodi diskusija i proverava jasnoća dogovorenih aktivnosti i postupaka i radnji koje treba preduzeti.

Korisna pitanja koja pružalac usluge može postaviti u ovom segmentu planiranja su:

- Kakve mogućnosti postoje za primenu intervencija koje mogu da podrže snage i pomognu u zadovoljavanju potreba deteta, a da istovremeno utiču na faktore rizika i ranjivosti?
- Koji resursi su na raspolaganju?
- Kakav pristup i koji profesionalci i organizacije su potrebni da bi se obezbedila najveća moguća saradnja deteta i porodice?
- Koja intervencija ima najveći potencijal da proizvede neposredni boljitak, a koje intervencije zahtevaju vreme?
- Kakvi treba da budu pojedinačni elementi intervencija i zašto?

Grupa važnih pitanja o kojima se raspravlja je razmatranje ozbiljnosti ugroženosti, povrede ili štete koju je pretrpelo dete, koje su aktuelne potrebe deteta u vezi s tim, kakva je sposobnost roditelja da odgovori na potrebe deteta, kakva je mogućnost da se dostigne odgovarajuća promena u okviru detetovog doživljaja vremena?

Nakon određivanja aktivnosti, određuje se ko će ih realizovati. Kada je u pitanju plan koji

se radi kod pružaoca usluga u okviru plana usluga centra za socijalni rad, u realizaciju aktivnosti uključen je relativno manji broj učesnika, s obzirom da su ciljevi uži i fokusiraniji. Tačno se za svaku aktivnost navodi ko je realizuje, u kom vremenu, i koliko često.

Ukoliko pružalac usluge nezavisno radi podršku i sačinjava plan kada centar za socijalni rad nije uključen, odnosno kada dete i porodica ili mlada osoba ne ispunjavaju kriterijume za angažovanje centra za socijalni rad, on podseća učesnike, ukoliko ih ima iz drugih organizacija, da na osnovu sačinjenog plana treba da sačine plan realizacije preuzetih aktivnosti.

Na kraju izrade plana, još jednom se može proveriti koliko su određene aktivnosti odgovarajuće. Mogu se postaviti dodatna pitanja, na primer, šta je još potrebno da bi se plan ostvario, kako se vide njegove šanse za uspeh (na primer na skali od 0 do 10), koliko svi veruju da će moći da realizuju aktivnosti koje su preuzeli u potpunosti, šta bi možda roditelji i zajednica deteta još mogli da urade i slično.

Pošto su aktivnosti dogovorene, dogovaraju se rokovi za njihovu realizaciju i učestalost, npr. "jednom nedeljno u trajanju od pola sata tokom 3 meseca".

Potom se definiše rok za ponovni pregled plana.

Pre završetka sastanka dogovara se još postupak koji će se sprovesti ukoliko neko ne bude ispunio preuzete obaveze.

### **Zatvaranje sastanka za planiranje**

Nakon postignutih dogovora na sastanku, i donete odluke da se sastanak prekine, sastanak se zatvara. Planiranje se ne može uvek završiti na jednom sastanku. Zavisno od složenosti problema, potrebnih aktivnosti, viđenja različiti aktera o prioritetima, ciljevima, aktivnostima i drugim aspektima plana, sastanak za planiranje se može ponoviti.

Pružalac usluge se zahvaljuje svim učesnicima i posebno navodi doprinos svakog učesnika pojedinačno. Potom dogovara datum sledećeg sastanka, ukoliko je potrebno nastaviti sa izradom plana ili radi monitoringa i evaluacije.

Ukoliko je plan sastavljen u formi koju je moguće potpisati, pre odlaska svi učesnici potpisuju plan. Ukoliko je potrebno, voditelj slučaja u najkraćem roku od 2-3 dana dostavlja svim učesnicima sređen plan na potpis, a pošto je plan potpisan, dostavlja kopiju plana svim učesnicima.

Ukoliko je to potrebno, voditelj slučaja će za dete pripremiti pojednostavljen primerak plana, koji dete može da razume, ako je moguće na njegovom jeziku, i dostaviće ga detetu, kako dete ne bi imalo nedoumice i kako bi prepoznalo svoje obaveze.

### **Prevladavanje konflikata na sastanku za planiranje**

Tokom izrade plana mogući su konflikti između učesnika, s obzirom na moguće različite pristupe i viđenje situacije deteta/deteta i porodice. Ukoliko dođe do konflikta, potrebno je pozabaviti se njegovim rešavanjem.

Koraci u rešavanju konflikta:

- Prvi korak u rešavanju konflikta je priznati da konflikt postoji i definisati na koji način

konflikt utiče na dalji rad na planiranju, opisati u čemu se on sastoji. Ako je potrebno, dogovoriti se o angažovanju nezavisne osobe za pomoć u rešavanju konflikta;

- Pozvati sve strane da se uključe u konstruktivno razmatranje konflikta s obzirom da je neophodno razrešiti ga pre nastavka planiranja;
- Zamoliti sve učesnike da se izjasne o situaciji, parafrazirati rečeno i proveriti tačnost parafraziranog sadržaja;
- Priznati sopstvenu odgovornost i izneti svoje viđenje konflikta što konkretnije;
- Eksplicitno definisati pitanja koja treba rešiti i razmatrati ih jedno po jedno. Jedno od pitanja može biti da li je potrebno da se diskusija nastavi na panelu ili konflikt treba rešiti posebno sa manjim brojem učesnika koji su u konfliktu. Svim učesnicima treba postaviti direktno pitanje o tome šta žele, o njihovim potrebama, strahovima, nadama i osećanjima u vezi sa sukobima. Ovo će pomoći uspostavljanju zajedničkog razumevanja konflikta;
- Zajedničko razmatranje mogućih rešenja i postizanje sporazuma koji u najvećoj meri zadovoljava interese i potrebe uključenih strana

Pojava konflikta može u nekim situacijama dovesti do prekida postupka planiranja, pa je potrebno pokušati da se u razumnom roku konflikt razreši, i nastaviti sa izradom plana.

## Planiranje evaluacije i monitoringa

Evaluacija i monitoring su važni segmenti ocene uspešnosti realizacije plana. Oni omogućavaju da se sagleda da li je plan u potpunosti ostvaren ili ne i kakvi su njegovi efekti. Monitoring daje podatke o tome koje aktivnosti su realizovane, a koje nisu, da li je bilo neplaniranih događaja koji su uticali na realizaciju plana, da li su realizovane aktivnosti koje nisu bile planirane, da li je plan sproveden u okviru predviđenih rokova ili je došlo do pomeranja, da li su svi resursi bili na vreme obezbeđeni. On opisuje šta se dešavalo tokom realizacije plana.

Evaluacija je proces u kome se ocenjuje efekat realizovanih aktivnosti, odnosno do kojih promena je došlo usled realizacije aktivnosti. Za evaluaciju se koriste definisani pokazatelji ishoda, kao i druge tehnike i metode namenski konstruisane za sprovođenje evaluacije.

Monitoring i evaluacija tako daju podatke na osnovu kojih se procenjuje dotadašnja realizacija zaštite i podrške detetu i njihov uticaj na dete. Na osnovu zaključaka iz monitoringa i evaluacije se planiraju nove aktivnosti i utvrđuje da li ima potrebe da se nastavi zaštita i podrška detetu, ukoliko su svi ciljevi ostvareni, ili je potrebno sačiniti novi plan i nastaviti sa podrškom.

Da bi bili uspešni, i monitoring i evaluaciju treba planirati.

Planiranje monitoringa obuhvata:

- Učestalost kontakata sa detetom i porodicom i drugim akterima radi monitoringa;
- Način obavljanja kontakata – kućna poseta, kontakti telefonom, organizacija sastanaka, pregled evidencije aktivnosti i drugo;
- Kako će se uključeni akteri obavestavati o napretku na realizaciji plana.



Planiranje evaluacije obuhvata:

- Da li će se evaluacija raditi na kraju realizacije plana ili periodično tokom trajanja plana. Ukoliko se radi periodično, određuju se rokovi;
- Koje metode i tehnike evaluacije će se primenjivati;
- Na koji način će se izveštavati o evaluaciji – usmenim ili pisanim putem;
- Kako će rezultati evaluacije uticati na realizaciju plana.

U zavisnosti od rezultata evaluacije i potrebe za promenom ili prilagođavanjem aktivnosti, plan se može ili samo prilagoditi, ukoliko postoje manji zahtevi za korekcijom ili prilagođavanjem plana, ukoliko se rade periodične evaluacije. U periodičnim prilagođavanjima nije potrebno raditi ponovni pregled i donositi novi plan. U situaciji kada je preostalo da se realizuje još niz aktivnosti, u periodima određenim za ponovni pregled će se doneti novi individualni plan usluga.

Evaluacija se pokreće u skladu sa utvrđenim rokovima za evaluaciju u individualnom planu usluga. Evaluacija se može pokrenuti i mimo ovih rokova u sledećim okolnostima:

- Na osnovu dogovora sa supervizorom tokom supervizije rada voditelja slučaja kod pružaoca usluge, ukoliko pružalac usluge ima angažovanog supervizora;
- Promena u ponašanju deteta/člana porodice koja utiče na angažovanje i svakodnevni život deteta;
- Promena u životnim okolnostima deteta/porodice koje utiču na kapacitet deteta/deteta i porodice da učestvuju u realizaciji plana;
- Mišljenje voditelja slučaja da neke okolnosti korisnika i porodice nisu na adekvatan način razmotrene;
- Saznanja do kojih je voditelj slučaja došao tokom razmene informacija i prikupljanja informacija od drugih aktera podrške detetu/detetu i porodici;
- Pozitivne promene su postignute ranije od očekivanog;
- Dete/dete i porodica ne ulažu potreban napor tokom realizacije preuzetih obaveza;
- Na osnovu nadzora nad stručnim radom ili inspeksijskog nadzora;
- Nova prijava u vezi deteta/deteta i porodice;
- Dobijanje utočišta ili subspidijarne zaštite.

Beleženje evaluacije pružalac usluge može finalizovati kroz kraći izveštaj o rezultatima evaluacije koju je sproveo. S obzirom da se evaluacija može sprovoditi primenom različitih metoda i tehnika, dokumentacija o konkretnim tehnikama čuva se u posebnom omotu u dosijeu deteta. Izveštaj na osnovu evaluacije treba da sadrži:

- Stavove deteta/deteta i porodice u vezi realizovanih aktivnosti voditelja slučaja i dostizanja ciljeva, eventualno i drugih stručnjaka koji se realizovali pojedine segmente aktivnosti koje je preuzeo pružalac usluge. Voditelj slučaja će u izveštaju dati autentično mišljenje deteta/deteta i porodice i svoje tumačenje tog mišljenja ako je potrebno. On može dati i mišljenje deteta o efektima aktivnosti koje su sprovodili drugi akteri i načinu kako su usluge pružene, ako je tokom rada sa detetom dete/dete i porodica spontano iznelo ove informacije. Voditelj slučaja

kod pružaoca usluge neće sa detetom/detetom i porodicom razgovarati detaljno o ovim izjavama, osim ukoliko dete ima potrebu da o tome razgovara. Obavezno će objasniti detetu da o njegovim impresijama mora da obavesti voditelja slučaja ukoliko izjave deteta ukazuju na ozbiljne propuste;

- Prikaz realizovanih aktivnosti i zadataka koji su se pokazali kao najkorisniji, kao i onih koji nisu dali željene rezultate, ako ih ima;
- Prikaz nerealizovanih aktivnosti i obrazloženje zbog čega nisu realizovane;
- Spisak novih aktivnosti, koje su realizovane a nisu bile planirane, i razloga za njihovo sprovođenje;
- Ocenu ispunjenosti ciljeva.

Beleženje aktivnosti monitoringa vrši se u listu praćenja za dete/dete i porodicu. Voditelj slučaja pružaoca usluga beleži:

- Kratak opis događaja;
- Svoju procenu situacije;
- Trenutni odgovor na situaciju, ako ga je bilo;
- Plan za dalje, ako situacija to zahteva.

## **Alati**

Tokom planiranja mogu se koristiti različiti alati:

- Obrazac individualnog plana pružaoca usluga,
- Obrazac individualnog plana bez učešća CSR,
- Smernice i priručnici za planiranje i postavljanje ciljeva.

## **Procedura IV - Realizacija plana**

Nakon sačinjavanja i potpisivanja plana započinje njegova realizacija.

## **Realizacija plana koji donosi pružalac usluge bez angažovanja centra za socijalni rad**

Ukoliko pružalac usluge samostalno sačinjava individualni plan usluga u slučajevima kada dete/dete i porodice ili mlada osoba starija od 18 godina ne ispunjavaju kriterijume za uključivanje centra za socijalni rad, pružalac usluge tokom realizacije plana sprovodi sve one aktivnosti koje bi inače realizovao centar za socijalni rad, ali bez donošenja odluka o detetu. Aktivnosti plana se odnose na pružanje usluga i podrške detetu. Ukoliko se radi o pitanjima koja su od značaja za procenu najboljih interesa i njihovu realizaciju, pružalac

usluge će ostvariti saradnju sa UNHCR-om i IOM-om, s obzirom na njihov mandat u zaštiti dece uključene u migracije.

Tokom realizacije plana pružalac usluge kontinuirano:

- Vodi računa o tome da li se plan sprovodi u skladu sa planiranim aktivnostima i rokovima;
- Vodi računa o tome kako dete/dete i porodica ispunjavaju svoje obaveze;
- Prati kako se obezbeđuju usluge i koje se usluge pružaju;
- Prati promene kod deteta/deteta i porodice koje su nastale kao rezultat pružanja usluga;
- Procenjuje moguće dodatne potrebe korisnika;
- Pruža podršku detetu/detetu i porodici, ohrabruje ih da rade na svojoj dobrobiti;
- Povezuje dete i porodicu sa drugim pružaocima usluga, obezbeđuje potrebne informacije;
- Obezbeđuje informacije drugim akterima;
- Kontinuirano komunicira sa svim akterima radi razmene informacija, ponovne procene potreba deteta/deteta i porodice, evaluacije efekata i potrebe za prilagođavanjem plana;
- Zastupa interese deteta/deteta i porodice pred drugim organima i u drugim situacijama;
- Koordinira proces pružanja usluga u saradnji sa UNHCR-om;
- Sprovodi postupke evaluacije napretka deteta/deteta i porodice;
- Neposredno realizuje aktivnosti podrške koje je preuzela planom usluga;
- Organizuje zajednicu u kojoj dete boravi da brine o detetu;
- Rešava teškoće koje nastaju tokom podrške;
- Dokumentuje rad na slučaju: prikuplja izveštaje i drugu dokumentaciju, piše izveštaje, dopise, beleške i vodi list praćenja .

### **Uloga pružaoca usluga kao partnera u realizaciji individualnog plana usluga centra za socijalni rad**

Ukoliko pružalac usluga obezbeđuje samo uslugu za koju je licenciran i za one aktivnosti čiju je realizaciju preuzeo putem individualnog plana usluga i mera centra za socijalni rad, on obezbeđuje aktivnosti u sklopu usluge, prati (monitoriše) kako teče obezbeđivanje usluge i evaluira efekte usluge koju je pružao. Pružalac usluge će, ukoliko kroz pružanje usluge dobije informacije od deteta koje do tada nisu bile poznate i koje su relevantne za njegovu dalju zaštitu o istim odmah obavestiti centar za socijalni rad.

Tokom realizacije preuzetih aktivnosti u okviru individualnog plana usluga centra za socijalni rad, pružalac usluge obavlja sledeće aktivnosti:

- Realizuje aktivnosti koje je preuzeo po planu usluga. To su uglavnom specifične aktivnosti vezane za uslugu koju obezbeđuje. Pružalac usluge može preuzeti da realizuje i druge aktivnosti, prema dogovoru prilikom sačinjavanja individualnog plana usluga centra za socijalni rad, koje mogu biti:
  - Pratlja deteta na realizaciju aktivnosti koje je centar za socijalni rad organizovao i najavio (na primer, centar za socijalni rad je zakazao odlazak na lekarski pregled, pružalac usluge prati dete, tu je za dete, komunicira sa lekarom);
  - Podrška centru za socijalni rad u organizovanju i zakazivanju potrebnih sastanaka tokom realizacije plana. Pružalac usluge može preuzeti praktične aktivnosti pozivanja, dogovaranja termina, proveravanja da li je drugi učesnik dostavio centru za socijalni rad izveštaj o realizaciji aktivnosti i slično;
  - Zagovaranje ostvarivanja prava deteta i podnošenje prigovora zajedno sa centrom za socijalni rad (putem zajedničkog dopisa sa centrom za socijalni rad);
  - Aktivno razvijanje kapaciteta svih aktera za razvoj konstruktivne saradnje, razvoj poverenja, kapaciteta za poštovanje prava deteta putem zajedničkih edukativnih sesija na određene teme vezane za konkretno dete, diskusija i slično;
- Zastupanje interesa deteta pred svim akterima, institucijama i organizacijama, uključujući i centar za socijalni rad. S obzirom da je zastupanje interesa i prava deteta neophodno u različitim okolnostima i pred različitim akterima, pružalac usluga će se u svim postupcima u kojima učestvuje dete u okviru njegovog obima aktivnosti zalagati da drugi akteri poštuju principe i prava deteta u svim postupcima koji ga se tiču;
- Monitoring aktivnosti drugih aktera samo ukoliko je voditelj slučaja centra za socijalni rad pružaocu usluga delegirao deo koordinišuće uloge u oblastima srodnim specijalizaciji pružaoca usluga i aktivnostima koje je preuzela. U tim slučajevima pružalac usluge ima obavezu izveštavanja centra za socijalni rad o rezultatima praćenja;
- Praćenje napretka korisnika u okviru efekata usluga koje neposredno primenjuje i davanje zapažanja na ukupni napredak korisnika u periodima predviđenim za evaluaciju;
- Povezivanje deteta/deteta i porodice sa novim pružaocima usluga ako se javila potreba za tim iz domena oblasti rada pružaoca usluga, uz prethodnu komunikaciju sa voditeljem slučaja centra za socijalni rad, ili nakon dogovora na sastancima za evaluaciju.

Pružalac usluga će tokom realizacije aktivnosti učestvovati u svim sastancima koje organizuje centar za socijalni rad radi praćenja i prilagođavanja zaštite deteta. To mogu biti sledeći tipovi sastanka:

- Sastanak tima za dete radi planiranja usluga;
- Sastanak tima za dete radi ponovnog pregleda pružanja usluga;
- Konferencija slučaja, kada se angažuje širi krug stručnjaka (ne samo onih koji su uključeni u rad sa detetom). Ovaj tip sastanka se zakazuje kada je potrebno istražiti nove pravce delovanja, razrešiti akutne teškoće ili doneti nove odluke o odgovarajućim uslugama (ovo može biti aktivnost u okviru zaštite deteta BIP prema međunarodnim standardima);
- Sastanak za donošenje odluka o najboljim interesima deteta (takozvani BID panel).

Ovim sastancima po potrebi mogu prisustvovati UNHCR i IOM, u skladu sa svoji mandatima.

## **Koordinacija i saradnja u pružanju usluga**

Koordinacija u zaštiti deteta je u formalnoj nadležnosti centra za socijalni rad. To je jedno od javnih ovlašćenja koje centar za socijalni rad ne može poveriti drugim akterima. Voditelj slučaja centra za socijalni rad dužan je da aranžira pristup uslugama i da kontinuirano koordinira procesom pružanja usluga kako bi one uvek bile odgovarajuće potrebama deteta/deteta i porodice.

U koordinaciji tokom pružanja usluga može učestvovati i pružalac usluge, ukoliko je prilikom planiranja dogovoren segment koordinacije koji će on obavljati, uz stalnu komunikaciju sa voditeljem slučaja centra za socijalni rad. U ovom slučaju voditelj slučaja pružaoca usluge u izveštaj koji priprema za evaluacioni sastanak obavezno integriše svoj rad na koordinaciji i ostvarene rezultate, kao i predloge za unapređivanje saradnje sa akterima sa kojima je radio.

Pružalac usluge može koordinaciju ostvarivati i unapređivati na nekoliko načina:

- Aranžiranjem usluga i monitoringom njihove realizacije, kada centar za socijalni rad ne učestvuje u zaštiti deteta/deteta i porodice jer dete/dete i porodica ne ispunjavaju kriterijume za angažovanje centra za socijalni rad;
- Organizovanjem seminara, obuka i drugih edukativnih intervencija;
- Organizovanjem konsultacija i savetovanja sa drugim akterima;
- Kroz neformalne razmene mišljenja i informacija.

Osnovni principi uspešne koordinacije koje treba ispoštovati u svim vidovima koordinacije, na osnovu Globalne humanitarne platforme su: jednakost, transparentnost, pristup orijentisan na rezultat, odgovornost i komplementarnost.

## **Sastanak za donošenje odluka o najboljim interesima deteta**

Poseban oblik planiranja zaštite je donošenje odluke o najboljim interesima deteta. Donošenje odluka o najboljim interesima deteta je strogo formalan proces koji organizuje centar za socijalni rad i koji se mora realizovati u skladu sa strogim zahtevima predviđenim međunarodnim standardima. Ovim sastancima poželjno je da prisustvuje predstavnik UNHCR-a s obzirom na mandat organizacije i IOM-a po potrebi.

Pružalac usluge učestvuje u sastancima za donošenje odluka o najboljim interesima deteta.

Za uspešnu realizaciju sastanka za određivanje najboljih interesa (ili BID panela) centar za socijalni rad treba da sprovede sledeće aktivnosti:

1. Da odvoji dovoljno vremena za pripremu panela;
2. Da proveriti da li su svi akteri u realizaciji plana završili procenu/evaluaciju i monitoring pružanja usluge;



3. Dogovaranje sa detetom/detetom i porodicom o njihovom učešću na sastanku, osnaživanje za učešće;
4. Pribavljanje informisane saglasnosti od strane deteta/deteta i porodice da se na panel pozovu relevantni učesnici, uključujući one koji su već pružali podršku i one koji do sada nisu bili uključeni u zaštitu, ukoliko je to potrebno;
5. Određivanje termina sastanka koji odgovara svim učesnicima, a pre svega detetu/detetu i porodici;
6. Prikupljanje nalaza i izveštaja svih aktera pre održavanja sastanka;
7. Priprema preliminarne ciljeva, ishoda, indikatora uspešnosti, intervencija, identifikovanje prepreka - kako bi se obezbedilo razmatranje svih relevantnih aspekata zaštite i podrške i omogućila organizovana i efikasnija diskusija na panelu;
8. Ukoliko je to korisno, organizovaće da sastanak vodi nezavisni stručnjak za zaštitu dece.

## **Procedura V - Ponovni pregled ili revizija rada na slučaju**

Ponovni pregled (ili revizija) u vođenju slučaja označava postupak kojim se ciljevi podrške detetu i aktivnosti u realizaciji plana prilagođavaju promenama u životnim okolnostima i funkcionisanju deteta/deteta i porodice. U ovom postupku se na osnovu evaluacije i monitoringa životna situacija deteta/deteta i porodice ponovo procenjuje - ponovo se sagledavaju aktuelne potrebe deteta/deteta i porodice, koje su nastale kao rezultat do tada preduzetih aktivnosti i realizovane podrške, ali i usled drugih životnih okolnosti. Na osnovu ponovne procene potreba, snaga i rizika donose se nove odluke o ciljevima podrške i aktivnostima, merama i uslugama i sačinjava novi plan usluga.

U ponovnom pregledu, ključne informacije na osnovu kojih se donose odluke uključuju:

- Subjektivne informacije koje daje dete/dete i porodica (njegovo/njihovo viđenje aktuelnog stanja, postignutog napretka, sadašnje vrednosti i uverenja, specifične brige u aktuelnoj situaciji);
- Objektivne informacije;
- Rezultate prethodnih procena, evaluacije i monitoringa.

U zavisnosti od opcije kako je pružalac usluge uključen u podršku deteta, ponovni pregled pružalac usluge može realizovati:

- Na nivou obezbeđivanja usluge pružaoca usluge. U ovom slučaju pružalac usluge radi samostalno monitoring i evaluaciju usluge koju obezbeđuje i na osnovu njih formira mišljenje o tome koji su pomoci postignuti, koje aktivnosti su realizovane i kako su uticale na efekte usluge, koje ciljeve treba ostvariti u narednom periodu i na koji način u okviru usluge. Ove zaključke u pisanoj formi pružalac usluge dostavlja centru za socijalni rad, uključujući i zapažanja o ponašanju deteta/deteta i njegove porodice i njihovoj spremnosti za dalje angažovanje, kao i podatke sa novim informacijama o detetu i porodici ukoliko je do njih došao. Nakon toga učestvuje u sastanku tima za dete radi ponovnog pregleda celokupne zaštite deteta;

- Na nivou kada pružalac usluge samostalno organizuje zaštitu deteta, on će uraditi internu evaluaciju i monitoring aktivnosti koje samostalno obezbeđuje, i prikupiće izveštaje na osnovu monitoringa i evaluacije drugih aktera uključenih u podršku. Nakon prikupljenih izveštaja pružalac usluge organizuje sastanak za ponovni pregled samostalno ili u saradnji sa UNHCR, ukoliko se radi o odlučivanju u vezi najboljih interesa deteta.

Ponovni pregled realizuje se kroz nekoliko etapa:

- Monitoring i evaluacija plana,
- Konsultacije voditelja slučaja i supervizora ( ukoliko pružalac usluge ima angažovanog supervizora),
- Konsultacije voditelja slučaj sa akterima plana,
- Sastanci s detetom/detetom i porodicom radi dobijanja njihovog mišljenja i pripreme za učešće na daljim sastancima.

## **Rokovi za ponovni pregled**

Rokovi za ponovni pregled definisani su Pravilnikom o bližim uslovima i standardima za pružanje usluga socijalne zaštite. Prema ovom pravilniku, rok za ponovni pregled kada se radi o deci je 6 meseci, a za odrasle 12 meseci. Rokovi za ponovni pregled mogu biti određeni i u kraćim periodima, zavisno od složenosti podrške i potrebe sagledavanja efekata radi prilagođavanja plana.

S obzirom da pružalac usluge može realizovati različite vrste planova, čiji rokovi su kraći od rokova datih u navedenom pravilniku, pružalac usluge nema obavezu da ponovni pregled kraćih planova realizuje u svemu kako je navedeno. On monitoring i evaluaciju ovih planova može realizovati na jednostavniji način, vodeći računa o ključnim pokazateljima uspešnosti i praćenja promena kod deteta/deteta i porodice, i ova zapažanja zabeležiti u listu praćenja. Kod neposrednog plana, rok za ponovni pregled plana je 1 mesec, kod kratkoročnog plana, rok za ponovni pregled je 3 meseca i kod srednjoročnog i dugoročnog plana rok za ponovni pregled je na 6 meseci. Potrebno je da pružalac usluge uskladi preispitivanje planova koje donosi sa rokom definisanim u planu usluga centra za socijalni rad. Ovo može uraditi u okviru redovnog ponovnog pregleda - onda kada je to planirano postojećim planovima, ili će organizovati vanredni ponovni pregled kako bi se uskladio sa rokovima u individualnom planu usluga centra za socijalni rad. Nakon ovog usklađivanja nema teškoća u usklađivanju rokova za ponovni pregled.

Ponovni pregled se kao redovan vrši u skladu sa rokovima datim u individualnom planu kada se sve aktivnosti odvijaju po planu i kada se u međuvremenu ne javljaju situacije koje zahtevaju vanredno preispitivanje rada s detetom/detetom i porodicom.

Ukoliko tokom pružanja usluge dođe do nepredviđenih okolnosti koje zahtevaju promenu plana pre predviđenog roka, pružalac usluge će organizovati vanredni ponovni pregled. Za vanredni ponovni pregled potrebno je sprovesti kompletan postupak kroz napred navedene etape ponovnog pregleda. Rezultati ovog ponovnog pregleda pišu se u vidu posebnog izveštaja koji sadrži sve napred navedene elemente izveštaja na osnovu monitoringa i evaluacije. Okolnosti kada se može realizovati vanredni pregled mogu biti:

- Dete/dete i porodica su napustili teritoriju Srbije i više nisu dostupni,
- Bezbednost deteta/deteta i porodice je ugrožena,
- Nove informacije koje su prikupljene o detetu/detetu i porodici ukazuju na neophodnost izmene postojećih ciljeva.

## **Sastanak za ponovni pregled**

Kada se ponovni pregled realizuje na sastanku svih aktera podrške, on ima određeni sled događaja:

1. Uvod u sastanak:
  - Konstantacija ko je sve prisutan sastanku za ponovni pregled,
  - Informisanje da li su prikupljeni izveštaji od svih aktera ili ne,
  - Ko od aktera nije dostavio svoj izveštaj;
2. Analiza ostvarenih efekata podrške – diskusija svih aktera;
3. Donošenje zaključaka i odluka o daljem radu/prekidu daljeg rada;
4. Planiranje daljeg rada, ukoliko je odluka da se nastavlja s podrškom.

U zavisnosti od procenjenih okolnosti i postignutih efekata zaštite i podrške, mogu se doneti suštinske dve ključne odluke:

1. Ciljevi zaštite i podrške nisu ostvareni, zaštita i podrška se nastavljaju;
2. Ciljevi zaštite su ostvareni, slučaj se zatvara.

## **Mogućnosti pružaoca usluga nakon ponovnog pregleda i prestanka pružanja usluga od strane centra za socijalni rad**

Dete/dete i porodica mogu imati potrebe za podrškom i u onim situacijama kad više ne postoji potreba za formalnom podrškom od strane centra za socijalni rad, odnosno organa starateljstva. To su situacije u kojima više ne postoje rizici visokog i umerenog intenziteta.

U ovakvim situacijama, voditelj slučaja pružaoca usluga može, ako smatra da će podrška detetu/detetu i porodici doprineti njihovom kvalitetu života i integraciji, nastaviti da obezbeđuje podršku detetu/detetu i porodici samostalno, u okviru svoje organizacije. Ovaj stav se treba izneti na sastanku za ponovni pregled kako bi svi akteri imali informaciju da će se podrška i dalje nastaviti mimo formalnog sistema.

U ovakvim situacijama voditelj slučaja pružaoca usluga sačinjava novi plan usluga, u koji može uključiti i druge pružaoce po potrebi. On može uključiti i druge formalne sisteme, ukoliko oni prihvate da učestvuju u podršci, ali bez formalnog upućivanja deteta od strane pružaoca usluga (s obzirom da je formalno upućivanje u nadležnosti centra za socijalni rad). Ciklus podrške nastavlja se u skladu sa svim zahtevima vođenja slučaja. Ukoliko

se tokom podrške jave nove okolnosti koje zahtevaju ponovno uključivanje formalnog sistema vođenja slučaja, voditelj slučaja pružaoca usluge će ponovo uspostaviti kontakt sa centrom za socijalni rad.

Ukoliko tokom podrške detetu/detetu i porodici drugi pružaoci usluge ne prihvate saradnju, voditelj slučaja će nastaviti sa obezbeđivanjem podrške u okviru resursa svoje organizacije, uz konstantno nastojanje da detetu/detetu i porodici obezbedi širi spektar usluga. Podrška voditelja slučaja pružaoca usluge je posebno važna u periodu kada dete/dete i porodica još uvek nisu ostvarili pravo na neki oblik međunarodne zaštite, a postupak za azil je u toku. Iako su obezbeđeni potrebni uslovi za njihovu bezbednost i Komesarijat za izbeglice i migracije brine o njihovoj dobrobiti, podrška pružaoca usluge značajno unapređuje kvalitet života deteta/deteta i porodice i omogućava uspešnu inkluziju i podršku procesu akulturacije.

## **Procedura VI - Zatvaranje rada na slučaju**

Zatvaranje rada na slučaju je postupak koji se može sprovesti u bilo kojoj fazi rada na slučaju, a zavisi od rezultata koji su ostvareni tokom rada ili od situacije u životu deteta/deteta i porodice.

Slučaj se zatvara i u sledećim situacijama:

1. Ako su dete/dete i porodica nastavili put i više nisu dostupni;
2. Ako dete/dete i porodica više ne žele da koriste usluge, a njegova/njihova životna situacija nije takva da ugrožava život, bezbednost i optimalni razvoj deteta, te ako ne postoje zakonske prepreke da se njihova odluka poštuje;
3. Dete je napunilo 18 godina;
4. Dete je preminulo;
5. Kada je neophodno prebaciti nadležnost za dalji rad sa detetom drugoj organizaciji/organu.

Prilikom zatvaranja rada na slučaju neophodno je sačiniti izveštaj, bez obzira na razlog zašto se rad na slučaju prekida, koji obavezno sadrži:

- Razlog prestanka rada,
- Da li je potrebno dalje praćenje deteta/deteta i porodice,
- Da li su i koje usluge podrške dalje potrebne,
- Da li su i kome dete/dete i porodica upućeni na dalju podršku,
- Preporuke za dalju zaštitu deteta.

Nakon zatvaranja rada na slučaju potrebno je obaviti jednu posetu detetu u periodu od najkasnije do tri meseca, kako bi se proverilo da li je dobrobit deteta trajna.

## Šta radi pružalac usluge prilikom prenosa predmeta deteta drugom centru za socijalni rad

Nekada se slučaj zatvara radi neophodnog prenosa nadležnosti. Ovo se odnosi na rad centra za socijalni rad. Centar za socijalni rad, u situacijama kada dete/dete i porodica napuste njegovu teritoriju nadležnosti, a ostaju u Srbiji, treba da prenese rad na slučaju aktuelnom nadležnom centru za socijalni rad, u skladu sa postojećim propisima i procedurama. U ovom slučaju, pružalac usluge koji ima kapacitet da podršku nastavi na novoj teritoriji, uspostavlja saradnju sa novim centrom za socijalni rad i nastavlja da učestvuje u daljoj zaštiti. Novi centar za socijalni rad poziva pružaoca usluga na prvi sastanak novog tima za korisnika i započinje novi ciklus saradnje.

U situacijama kada pružalac usluge samostalno realizuje podršku detetu/detetu i porodici, bez učešća centra za socijalni rad, veoma je važno da on ne prenosi slučaj drugom pružaocu usluge, osim kada je to neophodno zbog zaštite najboljih interesa deteta.





# ANEKSI

## ANEKS I - OBRAZAC INFORMISANE SAGLASNOSTI DETETA/ DETETA I PORODICE

### INFORMISANA SAGLASNOST/INFORMISANI PRISTANAK

Za korišćenje usluge vođenja slučaja

Ime i prezime deteta:

Uzrast:

Napomena: razgovoru prisustvuju roditelji/staratelj deteta ili osoba od poverenja (obeležiti)

Zdravo,

Zovem se \_\_\_\_\_ i ovde sam da ti pomognem. Ja sam voditelj slučaja iz \_\_\_\_\_. Moja uloga je da pomognem deci i porodicama koje su zadesile različite teškoće. Mnoga deca su imala i imaju sada koristi od korišćenja naših usluga. Želim da te upoznam sa tim kako moja i druge organizacije mogu da ti pruže potrebnu podršku. Ako kažem nešto što ne razumeš, pitaj me da pojasnim. Tako ćemo oboje biti sigurni da se razumemo.

Prvo želim da te upoznam sa našom uslugom koja se zove vođenje slučaja. To znači da svako dete ima svog voditelja slučaja, koji ga najbolje poznaje i koji je uvek tu da razgovara o svemu što ti je potrebno da znaš i kako sve možeš dobiti zaštitu i podršku. Voditelj slučaja će biti s tobom uvek kada treba da odeš kod lekara, u školu, da doneses odluku koja je za tebe važna. Da li je sve ovo rečeno na način da razumeš? Ako je potrebno, pitaj me da pojasnimo ono što ti nije jasno.

Sada bih da porazgovaramo o tome šta ti se desilo, onoliko koliko sada želiš da поделиš sa mnom. To će meni pomoći da se upoznam sa tvojom situacijom. Kada to znam, moći ću da ti dam informacije o tome na koji način sve možeš kod nas da dobiješ podršku i koje su to usluge koje bi ti možda odgovarale. Onda ću moći da ti pomognem da se povežeš i sa drugim organizacijama ako su ti potrebne.

Ovo su usluge koje ti možda mogu biti potrebne (navesti, shodno resursima). Postoje određeni rizici koji su povezani sa korišćenjem usluga (navesti rizike na osnovu uslova u zajednici).

Važno je da znaš da ono o čemu budemo govorili neće biti preneto nekom drugom, ukoliko se ti sa tim ne složiš. Tvoje informacije mogu da podelim sa drugom organizacijom ako ti to zatražiš, kako bi ti oni obezbedili potrebnu podršku. Moraš da znaš da imam obavezu da neke informacije podelim s drugima ako vidim da si u opasnosti i objasniću

ti zašto. Ovo su situacije kada moram drugima da prosledim informacije koje si mi dao:

- Kada si u vrlo ozbiljnoj opasnosti, moram to reći centru za socijalni rad i policiji;
- Ako saznam da planiraš da ozbiljno povrediš sebe, moram to reći tvojim roditeljima (ako ih dete ima) ili nekoj drugoj za tebe važnoj osobi;
- Ako mi kažeš da planiraš da ozbiljno povrediš nekog drugog, moram to da prijavim policiji i centru za socijalni rad;
- Moram da prijavim i ako saznam da je bilo ko od ljudi koji mogu da ti pomognu (navesti predstavnike organizacija koje su na teritoriji i mogu pomoći) pokušao, ili je uspeo da te seksualno zlostavlja ili iskoristi.

Sada ti je jasno da neću preduzimati nikakve aktivnosti u vezi tebe bez tvoje saglasnosti, osim ako moram da zaštitim tvoju bezbednost u skladu sa zakonom.

I pre nego što se složiš ili ne sa daljim radom, moram da ti kažem koja su tvoja prava tokom vođenja slučaja:

- Imaš pravo da odbiješ da se tvoja priča u celini ili delovima dokumentuje u obrascima koje koristimo za vođenje slučaja. U redu je da mi kažeš dok razgovaramo ako nešto ne želiš da bude zapisano;
- Imaš pravo da ne odgovoriš na neka pitanja ako ne želiš, kao i da mi kažeš da želiš pauzu ako te uznemirim ili uplašim onim što sam kažem;
- Imaš pravo da kažeš da li želiš da razgovaraš sam, ili da razgovoru prisustvuje za tebe značajna osoba, i ja ću to poštovati. To je tvoja odluka;
- Imaš pravo da mi postavljaš pitanja ili da mi kažeš ako ne razumeš ono što govorim.

Želiš li da me pitaš nešto u vezi sa svime o čemu smo razgovarali?

Sada kad smo sve razjasnili, molim te da se izjasniš da li prihvataš uslugu vođenja slučaja.

Datum:

NE	DA
Potpis/oznaka deteta	Potpis /oznaka deteta
Potpis roditelja/staratelja/osobe od poverenja	Potpis roditelja/staratelja/osobe od poverenja

## ANEKS II - SMERNICE ZA PRIBAVLJANJE INFORMISANE SAGLASNOSTI/PRISTANKA

Informisana saglasnost, odnosno informisani pristanak deteta/porodice je jedan od prvih mehanizama koji obezbeđuju poštovanje prava deteta u vođenju slučaja.

Informisana saglasnost podrazumeva dobrovoljni pristanak osobe koja ima poslovnu sposobnost da da saglasnost i napravi slobodan i informisan izbor. Informisani pristanak je iskazana spremnost deteta koje je po prirodi ili zakonu premlado da da informisanu saglasnost, ali je dovoljno staro da razume i da se složi sa pitanjima koja se tiču usluga i postupaka koja voditelj slučaja predlaže, da učestvuje u uslugama.

Voditelj slučaja je odgovorna osoba za pribavljane informisane saglasnosti, odnosno pristanka. U tom smislu on ima sledeće obaveze i odgovornosti:

- Da dete, odnosno porodicu informiše na primeren način o:
  - Svom mandatu i ulozi u zaštiti deteta;
  - Šta vođenje slučaja uključuje, a šta ne uključuje;
  - Tome koji će se podaci prikupljati i na koji način će biti korišćeni;
  - Kako će se informacije o detetu čuvati;
  - Pravilima koja se odnose na poverljivost podataka, odnosno koji podaci se smatraju osetljivim i u kojim situacijama se dele;
  - Pravilima koja se odnose na deljenje informacija sa drugim akterima i o tome koje informacije će se podeliti, u kojim situacijama i na koji način će biti korišćene;
  - Ograničenju poverljivosti u smislu obaveznog prijavljivanja;
  - Dobitima od korišćenja usluge;
  - Potencijalnim rizicima od korišćenja usluga.
- Da se uveri da su dete, odnosno roditelji ili staratelji deteta u potpunosti razumeli podeljene informacije;
- Da informisanu saglasnost pribavi u sledećim situacijama:
  - Na početku pružanja usluga, pre otvaranja slučaja i počete procene;
  - U toku vođenja slučaja po potrebi;
  - Prilikom upućivanja na druge organizacije i institucije.
- Da od deteta pribavi informisani pristanak uvek kada je to moguće, odnosno da u svakom slučaju pribavi informisani pristanak roditelja, odnosno staratelja, osim kada to nije u skladu sa najboljim interesom deteta.

Pribavljanje informisanog pristanka od roditelja/staratelja nije u interesu deteta ukoliko postoje podaci ili opravdana sumnja da su roditelj/i ili staratelj deteta učestvovali ili na bilo koji način doprineli povređivanju deteta:

- Ekstremno zanemarivanje i zlostavljanje deteta, roditelj je počinio krivično delo u odnosu na dete;
- Eksploatacija deteta;
- Dete je žrtva trgovine ljudima i postoji sumnja da su roditelji učestvovali u prodaji i eksploataciji deteta;
- Dete je žrtva seksualnog zlostavljanja;
- Centar za socijalni rad je doneo odluku o izmeštanju deteta iz porodice roditelja/staratelja

Voditelj slučaja treba da zna kako da prepozna ove situacije:

- Da poznaje načine kako će pribaviti informisani pristanak od deteta različitog uzrasta:
  - Deteta starosti do 0-5 godina,
  - Deteta starosti od 6 -11 godina,
  - Deteta starosti od 12-14 godina,
  - Deteta starosti od 14-15 godina,
  - Deteta starijeg od 16 godina,
- Da jasno objasni situacije kada će morati preduzeti određene mere i bez pristanka, odnosno saglasnosti deteta, odnosno roditelja ili staratelja. Ove situacije mogu biti:
  - Dete i roditelji/staratelji odbijaju korišćenje usluga, a postoji visok rizik da će dete biti povređeno, ili je dete već povređeno;
  - Situacije kada postoje podaci za sumnju da će dete nauditi sebi;
  - Situacije kada postoji sumnja da će dete povrediti druge, ili da će druge osobe u okruženju deteta biti povređene;
  - Kada postoje podaci da je dete žrtva krivičnog dela ili da će samo verovatno učiniti krivično delo;
- Da zna kada je informisana saglasnost dobijena samo od deteta dovoljna za nastavak rada.

Da bi dete dalo informisanu saglasnost/pristanak, potrebno je da postoje zakonski i razvojni uslovi koji omogućavaju detetu da samostalno donosi odluke. Zakonske odredbe koje definišu poslovnu sposobnost deteta određene su Porodičnim zakonom, dok je u pitanju socio-emocionalne zrelosti neophodna procena voditelja slučaja. Takođe će u nekim situacijama biti potrebno proceniti kapacitet deteta da formira i izrazi svoje mišljenje.

Uzrast na kome dete samostalno može da da informisanu saglasnost, bez saglasnosti roditelja određena je Porodičnim zakonom koji definiše aspekte poslovne sposobnosti deteta od kojih zavisi mogućnost njegovog samostalnog davanja informisane saglasnosti. U Srbiji ovaj uzrast je od punih 15 godina.

Dete sa petnaest godina može samostalno doneti odluke o važnim životnim aspektima,

kao što je gde će živeti, kako će kontaktirati sa roditeljima, o svom školovanju, o medicinskim zahvatima, raspolaganju sopstvenom zaradom, kao i u drugim situacijama koje su predviđene zakonom (članovi 60-64. Porodičnog zakona). Generalno se smatra da je dete sa 15 godina i starije dovoljno zrelo da samostalno donosi odluke. Hoće li roditelji/staratelji biti uključeni u davanje informisane saglasnosti odlučiće voditelj slučaja zajedno sa detetom. U idealnoj situaciji podržavajući roditelji/staratelji koji nisu počinioci krivičnog dela u odnosu na dete mogu dati svoju saglasnost i mogu od početka biti uključeni u procese podrške detetu. Ukoliko nije u interesu deteta da roditelji/staratelj daju informisanu saglasnost, voditelj slučaja treba da pronade drugu odgovornu osobu u zajednici deteta (ukoliko dete otkrije da takva osoba postoji i samo je imenuje). Ako takva osoba ne postoji, voditelj slučaja mora da proceni sposobnost deteta za formiranje mišljenja na osnovu njegovog uzrasta i stepena zrelosti.

Deca uzrasta od 12 - 14 godina takođe prema Porodičnom zakonu imaju ograničenu mogućnost odlučivanja. Smatra se da su deca na ovom uzrastu dovoljno zrela da donose odluke i da daju informisani pristanak/saglasnost za korišćenje usluga. Ipak, osim pisanog pristanka deteta, trebalo bi dobiti i pisanu saglasnost roditelja. U situacijama kada nije u interesu deteta da se roditelj/staratelj uključe u podršku detetu, pružalac usluge treba da pokuša da u zajednici deteta pronade odraslu osobu od poverenja koja će dati saglasnost za korišćenje usluga. Ako ni to nije moguće, detetov informisani pristanak po oceni voditelja slučaja može imati potrebnu težinu (ako proceni da je dete dovoljno zrelo) za korišćenje usluga. U situaciji ako deca ne daju saglasnost, ili je ne daju njegovi roditelji/staratelji, pa i u situacijama kada je oni daju, voditelj slučaja treba da odluči, na osnovu detetovog uzrasta i procene zrelosti, kulturnih i tradicionalnih faktora, prisustva podržavajućih negovatelja i hitnosti potrebe za zaštitom, hoće li nastaviti sa vođenjem slučaja ili ne.

Za decu mlađu od 12 godina (6-11 godina) neophodna je informisana saglasnost roditelja/staratelja, uz usmeni informisani pristanak deteta koji se beleži u obrascu za informisanu saglasnost/pristanak. Ukoliko nije moguće pribaviti informisanu saglasnost od roditelja/staratelja, treba u zajednici deteta pronaći odgovornu odraslu osobu od poverenja koja će udati informisanu saglasnost, a koju je dete navelo kao takvu.

Za decu od 0-5 godina starosti, koja razvojno nemaju kapacitet za samostalno odlučivanje zbog svog uzrasta informisanu saglasnost treba da daju roditelji/staratelji deteta, ili druga odgovorna osoba za dete.



## ANEKS III - OBRAZAC ZA IDENTIFIKACIJU

Pružalac usluge

### OBRAZAC ZA IDENTIFIKACIJU

Mesto identifikacije: \_\_\_\_\_

Datum: \_\_\_\_\_

#### **Podaci o detetu**

Ime deteta	Uzrast deteta u godinama
	Pol : M.    Ž.
Zemlja, mesto porekla deteta, nacionalnost	
Rodaci/srodstvo	
Članovi zajednice koji su mu bliski	

#### **Faktori vulnerabilosti**

- Odvajanje dece od porodice/ odgovornih odraslih,
- Ekstremno zanemarivanje potreba dece,
- Fizičko, seksualno i emocionalno zlostavljanje, uključujući rodno zasnovano nasilje
- Psihološke teškoće i trauma dece,
- Eksploatacija dece i trgovina ljudima,
- Rizične situacije tokom puta
- Prisutno partnersko/porodično nasilje
- Teškoće u inkluziji i integraciji
- Materijalne teškoće
- Teškoće u realizaciji odgovornog roditeljstva
- Mentalne teškoće
- Prisustvo društveno neprihvatljivih ponašanja
- Drugo:

#### **Stepen rizika**

Visok                      Srednji                      Nizak

## **Rezilijence**

### **Status**

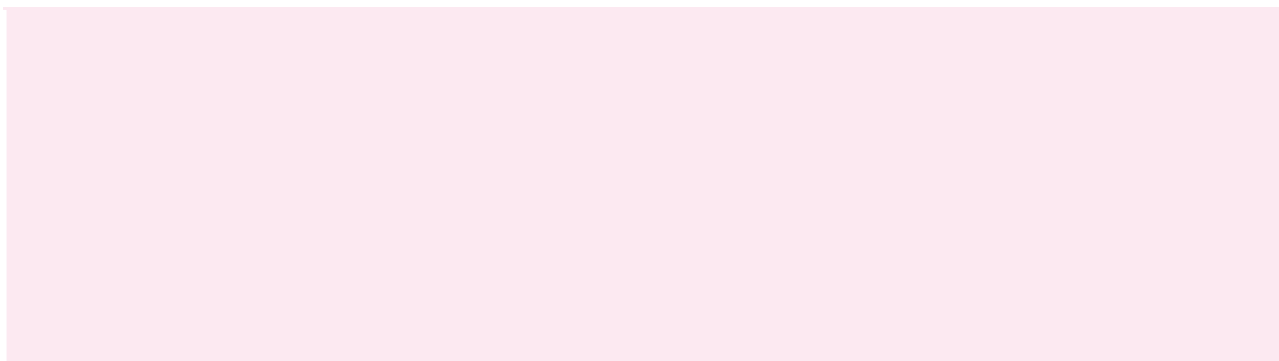
- Dete bez pratnje roditelja/staratelja/odgovorne odrasle osobe,
- Dete odvojeno od roditelja/staratelja,
- Deca koja putuju u grupi bez pratnje odgovorne odrasle osobe,
- Deca žrtve trgovine ljudima
- Deca sa invaliditetom,
- Dečake i devojčice izložene rodno zasnovanom nasilju i štetnim praksama
- Drugo:

Dužina boravka u Srbiji:

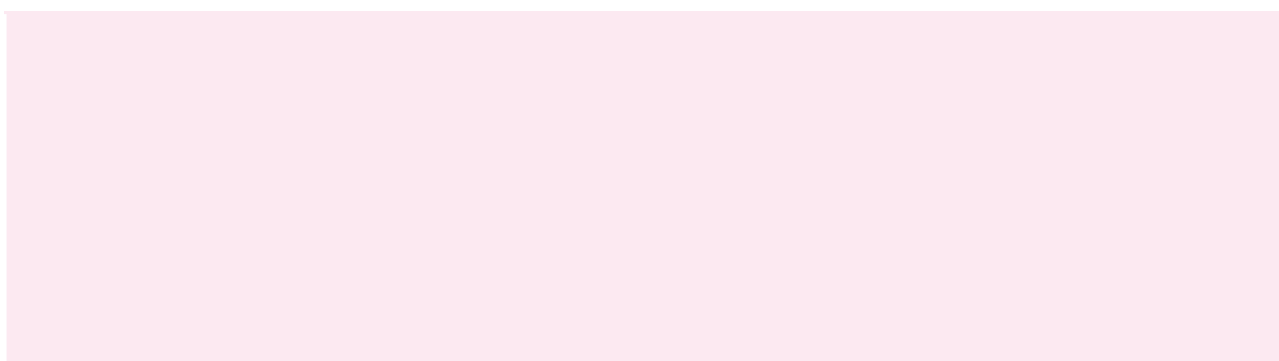
- Manje o 3 dana
- Do mesec dana
- Mesec do dva
- Tri meseca
- Preko 3 meseca

### **Kratak opis slučaja**

**Uočene karakteristike ponašanja**



**Preduzete aktivnosti**



**Potpis:** \_\_\_\_\_

## ANEKS IV - OBRAZAC IZVEŠTAJA ZA CENTAR ZA SOCIJALNI RAD

Pružalac usluge: \_\_\_\_\_

Datum: \_\_\_\_\_

### IZVEŠTAJ O REALIZOVANOJ PROCENI

DETE:

#### ***Biografski podaci podaci o detetu i porodici***

#### ***Kako i gde su prikupljeni podaci***

#### ***Opsi situacije deteta***

#### ***Opis ponašanja deteta***

### **Interpretacija podataka**

Blank area for data interpretation.

### **Zaključak/ci**

Blank area for conclusions.

### **Preporuke**

Blank area for recommendations.

**Potpis:** \_\_\_\_\_



# ANEKS V - INDIVIDULANI PLAN USLUGA KADA PRUŽALAC USLUGA SAMOSTALNO PLANIRA ZAŠTITU DETETA

Pružalac usluge

## INDIVIDUALNI PLAN USLUGE

Ime i prezime korisnika: \_\_\_\_\_

Broj dosijea: \_\_\_\_\_ Број предмета: \_\_\_\_\_

Datum sačinjavanja plana:

Trajanje plana:

**Dugoročni cilj zaštite:**

**Snage:**

**Rizici:**

**Oblasti rada:**

### Posebni cilj 1:

Problem koji ometa ostvarivanje cilja

Šta treba uraditi da bi se problem umanjio/otklonio

Konkretne promene koje će nastati kao rezultat aktivnosti

Odgovorna osoba/služba

Vremenski okvir

### Posebni cilj 2:

Problem koji ometa ostvarivanje cilja

Šta treba uraditi da bi se problem umanjio/otklonio

Konkretne promene koje će nastati kao rezultat aktivnosti

Odgovorna osoba/služba

Vremenski okvir

**Posebni cilj 3:**

Problem koji ometa ostvarivanje cilja	Šta treba uraditi da bi se problem umanjio/otklonio	Konkretne promene koje će nastati kao rezultat aktivnosti	Odgovorna osoba/slужba	Vremenski okvir

**Učešće u sačinjavanju plana**

Učesnik	Potpis	Odnos/srodstvo sa korisnikom	Kontakt

**Napomena:****Komentar korisnika/člana porodice na plan:****Plan evaluacije:**

**Da li su sve relevantne strane dobile kopiju plana zaštite?**      DA      NE

**Potrebe korisnika koje nisu obuhvaćene planom**

**Koraci koji će biti preduzeti ukoliko neka od uključenih osoba ili strana odstupi od utvrđenih zadataka i ciljeva**

Učesnici:

---

---

---

---

---

---

---

---

Voditelj slučaja

---

# ANEKS VI - INDIVIDUALNI PLAN USLUGA PRUŽAOCA USLUGE

Pružalac usluge

## INDIVIDUALNI PLAN USLUGA

Ime i prezime korisnika: \_\_\_\_\_

Datum sačinjavanja plana: \_\_\_\_\_  
plana: \_\_\_\_\_

Trajanje

### Preuzeti ciljevi iz individualnog plana usluge centra za socijalni rad

### Preuzete aktivnosti iz individualnog plana usluge centra za socijalni rad

### Posebni ciljevi i ishodi u periodu trajanja plana

#### Posebni cilj 1

#### Oblast

Problem koji ometa ostvarivanje cilja

Šta treba uraditi da bi se problem umanjio/otklonio

Konkretno promene koje će nastati kao rezultat aktivnosti

Odgovorna osoba/slужba

Vremenski okvir

<b>Posebni cilj 2</b>		<b>Oblast</b>		
Problem koji ometa ostvarivanje cilja	Šta treba uraditi da bi se problem umanjio/otklonio	Konkretno promene koje će nastati kao rezultat aktivnosti	Odgovorna osoba/služba	Vremenski okvir
<b>Posebni cilj 2</b>		<b>Oblast</b>		
Problem koji ometa ostvarivanje cilja	Šta treba uraditi da bi se problem umanjio/otklonio	Konkretno promene koje će nastati kao rezultat aktivnosti	Odgovorna osoba/služba	Vremenski okvir

### **Učešće u sačinjavanju plana**

Ime i prezime	Odnos sa korisnikom	Kontakt telefon	Potpis

### **Evaluacija**

Datum evaluacije: \_\_\_\_\_

Način evaluacije:  usmena<sup>35</sup>       u pisanoj formi<sup>36</sup>

35 Usmena evaluacija može se vršiti u kraćim rokovima od planirane formalne evaluacije plana. Usmenu evaluaciju, koja može doneti i manje promene plana usluga, ali ne suštinske, pisati u listu praćenja.

36 Evaluacija u pisanoj formi obavezno podrazumeva ponovni pregled



**Mišljenje korisnika, porodice i značajnih osoba ukoliko nisu u potpunosti saglasni sa planom**

Mišljenje korisnika (deteta, mlade osobe, odrasle ili starije osobe), porodice i značajnih osoba:

Datum: \_\_\_\_\_

Potpis/potpisi: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Učesnici:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Voditelj slučaja:

\_\_\_\_\_

**Napomene o prilagođavanju plana tokom njegove realizacije**

\_\_\_\_\_

# ANEKS VII - OBRAZAC ZAPISNIKA SA SASTANKA TIMA ZA DETE

Organizator: \_\_\_\_\_  
—

Mesto: \_\_\_\_\_ Datum: \_\_\_\_\_  
—

Ime i prezime deteta: \_\_\_\_\_  
—

Uzrast deteta: \_\_\_\_\_ Pol deteta: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Zemlja i mesto porekla: \_\_\_\_\_  
—

Ključni rizici, snage, događaji, procena bezbenosti (ako je rađena)

Mišljenje o najboljim interesima deteta

Aktivnosti, intervencije, usuge koje  
se planiraju

Zadužene organizacije/pojedinci

Preporuke ako ih ima za centar za socijalni rad :

Obrazloženje odluke:

Izdvojeno mišljenje:

Prisutni članovi tima/potpis

---

---

---

---

---

---

---

Stručni radnik CSR

---



# ANEKS VIII - SMERNICE ZA OBEZBEĐIVANJE POGODNOG OKRUŽENJA ZA RAZGOVOR SA DETETOM

Razgovor s detetom obavlja se u ambijentu koji u najvećoj mogućoj meri odgovara potrebama deteta. Razgovor se može obavljati:

- U namenskom prostoru pružaoca usluge prilagođenom potrebama deteta;
- U objektu gde je dete smešteno;
- U prostorijama centra za socijalni rad.

Prostor prilagođen deci podrazumeva:

- Da je fizički bezbedan;
- Da ostavlja dovoljno prostora za kretanje deteta, uključujući i decu sa invaliditetom, kako dete ne bi imalo osećaj da je ograničeno nameštajem i opremom;
- Prostor koji ima dovoljno svetla, zvučnu izolaciju i omogućava bezbedan razgovor;
- Oprema prostora omogućava prilagođavanje potrebama male dece, uključujući i materijal za igru;
- Prostor omogućava učešće roditelja deteta kada je to prikladno.

Ukoliko se radi o intervjuu, potrebno je da deci bude dostupno osveženje tokom razgovora. Termin rada sa detetom i/ili roditeljima potrebo je prilagoditi njihovim navikama i obavezama.

U nekim slučajevima, kada nije moguće obezbediti prilagođeni prostor za razgovor s detetom, potrebno je u što većoj meri kreirati osećaj privatnosti i kreirati sigurnu sredinu. Ovo znači da voditelj slučaja:

- Pronalazi prostor koji je donekle izolovan od drugih. To može biti kancelarija druge organizacije, prostor napolju ukoliko je toplo, i koji može doprineti većem fizičkom i psihološkom osećaju bezbednosti;
- Pruža podršku detetu da se smiri, da napravi predah i da se opusti, koliko god je to moguće. Informisanje deteta o tome gde je i da je bezbedno može ovome doprineti;
- Jasno detetu daje do znanja da učestvuje u procesu i da ima kontrolu nad procesom kroz uključivanje deteta u donošenje odluka o tome gde će se realizovati intervju;
- Pruža podršku detetu u održavanju nade. Neophodno je održati verovanje deteta da će budućnost imati pozitivne ishode, razvijati pozitivne emocije kod deteta, podržati prirodnu rezilijentnost deteta i članova porodice.

# ANEKS IX- SMERNICE ZA PODSTICANJE PARTICIPACIJE DECE I UVAŽAVANJE MIŠLJENJA DETETA

Formiranje i izražavanje mišljenja je jedno od ključnih prava deteta i jedan od osnovnih principa Konvencije o pravima deteta. Voditelj slučaja ima obavezu i odgovornost da obezbedi da dete može da formira i izrazi svoje mišljenje u svim situacijama koje ga se tiču. U tom smislu voditelj slučaja je dužan da obezbedi da dete dobije potrebne informacije da bi moglo da formira i izrazi svoje mišljenje u vezi sa učešćem u usluzi. Kako bi se osigurala participacija deteta potrebno je da voditelj slučaja:

- Pripremi dete za učešće u procedurama i donošenju odluka;
- Kreira podsticajno i ohrabrujuće okruženje za dete i u punoj meri uvažava detetove stavove;
- Sprovede procenu kapaciteta deteta da formira i izrazi svoje mišljenje, što obuhvata:
  - Sposobnost deteta da razume i razmenjuje relevantne informacije,
  - Sposobnost deteta da razmišlja samostalno i da pravi izbore,
  - Sposobnost deteta da proceni moguću dobit, kao i rizike,
  - Razvijenost sistema vrednosti, prihvaćen u određenom kulturnom i društvenom kontekstu, koji omogućava detetu da donosi odluke,
  - Kako na sposobnost deteta da formira svoje mišljenje utiču njegov nivo razvoja, mentalno zdravlje i traumatska iskustva deteta;
- Obezbedi detetu dodatnu podršku za učešće u postupku, ukoliko je to u skladu sa procenom;
- Osigura da dete ima sve potrebne informacije, kako bi mu moglo da formira i izrazi svoje mišljenje;
- Pruži detetu povratnu informaciju nakon saslušanja o tome kako je njegovo mišljenje procenjeno, kako je uzeto u obzir i o ishodu postupka;
- Da vodi računa da pitanja o kojima se dete izjašnjava budu za dete relevantna, s obzirom na situaciju u kojoj se dete nalazi i s obzirom na pitanja koja deca sama shvataju kao značajna i relevantna;
- Da postupak bude prilagođen deci u pogledu potrebnog vremena;
- Da objasni detetu njegova prava tokom postupka, odnosno da ima pravo da zatraži pauzu, da ne odgovori na neko pitanje, da ne bude suočavano sa osobom koja ga je zlostavljala ili eksploatisala, da postavi pitanja kako bi pojasnilo svoje razumevanje situacije.;
- Da objasni detetu da može da pita bilo šta i da dobije odgovore na svoja pitanja;
- Da podrži dete koje ima malo iskustva u formiranju i saopštavanju mišljenja da razume zašto je to važno i da ga ohrabri da iznese svoje mišljenje.



# ANEKS X - SMERNICE ZA PRILAGOĐAVANJE KOMUNIKACIJE DETETU I VOĐENJE INTERVJUA S DETETOM

Kako bi dete razumelo aktivnosti i ciljeve podrške, neophodno je da komunikacija s detetom bude prilagođena njegovom uzrastu. Voditelj slučaja ima obavezu da obezbedi da komunikacija bude prilagođena detetu s obzirom na:

- To kako je dete razumelo ljude i događaje;
- Kako dete na određenom uzrastu može intelektualno da obradi neki događaj;
- Kako emocije deteta utiču na njegovo opažanje događaja;
- Kako dete može da logički formira uzročno-posledične veze između sadržaja;
- Da li dete razlikuje istinu od laži;
- Rečnik koji dete koristi;
- Ostvarivanje iskrenog odnosa sa detetom.

Detetu prilagođen intervju odvija se kroz tri faze:

- Otvaranje intervjuja
- Vođenje intervjuja
- Zaključivanje intervjuja



<b>Faza intervjuja</b>	<b>Smernice</b>
Otvaranje intervjuja	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jasno predstavljanje uloga svih aktera koji učestvuju u intervjuu;</li> <li>• Uspostavljati odnos poverenja, proveravati da li se dete oseća udobno ili napušteno;</li> <li>• Objasniti svrhu i proces intervjuja, šta dete može da očekuje i šta očekujete od deteta. Pažljivo ispravljati sve zablude ili pogrešnu informisanost deteta u vezi sa postupcima;</li> <li>• Otvoreno razgovarati sa detetom o teškoćama koje može imati ako govori o svojim problemima i brigama. Ne tražiti detalje ako dete pokazuje znake uznemirenosti;</li> <li>• Objasniti poverljivost i ograničenje poverljivosti;</li> <li>• Objasniti detetu svrhu opreme koja se nalazi u sobi (ako se nalazi) čemu ona služi i kako se koristi (u slučaju da se koristi);</li> <li>• Ako je potrebno, kod deteta koje živi sa porodicom, odnosno hraniteljima obaviti intervju sa detetom odvojeno od odraslih osoba ako dete ne želi da razgovara o nekim pitanjima u prisustvu odraslih osoba, ili postoje uočljivi rizici po dete u njihovoj porodici;</li> <li>• U slučaju da se organizuje panel, unapred pripremiti raspored sedenja, tako da pored deteta sede detetu bliske osobe, a voditelj slučaja preko puta ili sa strane deteta, prevodilac sa strane voditelja slučaja i deteta. Detetu je potrebno objasniti ulogu svih učesnika u panelu.</li> </ul>

## Vođenje intervjua

- Intervju počinje lakšim, širim pitanjima;
- Tokom intervjua opservira se kontinuirano ponašanje deteta. Ukoliko se prepozna da se dete ne oseća prijatno ili postaje uznemireno preduzeti potrebne mere zaštite za dete;
- Postavljati otvorena pitanja kako bi se dete podstaklo da što detaljnije opiše konkretnu situaciju;
- Koristiti jednostavan jezik prilagođen uzrastu deteta;
- Objasniti detetu da ne postoje tačni i netačni odgovori i da je u redu reći da ne zna ili da ne želi da odgovori;
- Prihvatiti detetova osećanja, pokazati empatiju i strpljenje;
- Pažljivo slušati, ne prekidati dete;
- Ostaviti vremena da dete može izneti svoja osećanja i zabrinutost i da može postavljati pitanja;
- Ne prisiljavati dete da govori;
- Pružiti emocionalnu podršku i podsticanje;
- Dati detetu dovoljno vremena da iskaže ono što misli i oseća;
- Nikada ne davati lažna uverenja.

## Zaključivanje intervjua

- Dati detetu/detetu i porodici precizne informacije o sledećim koracima i približnim rokovima za određene postupke;
- Obezbediti upućivanje na odgovarajuće službe i pružaoce usluga;
- Završiti intervjua u pozitivnoj atmosferi;
- Dati detetu dovoljno vremena;
- Nikada ne davati lažna uverenja;
- Pomoći detetu da samo nađe put do rešenja svojih problema.

## ANEKS XI - SMERNICE ZA USPOSTAVLJANJE ODNOSA POVERENJA

Odnos poverenja je jedan od ključnih aspekata odnosa voditelja slučaja i deteta/deteta i porodice, a posebno deteta bez pratnje. Odnos poverenja karakteriše uzajamno poverenje i pozitivna očekivanja voditelja slučaja i deteta, emotivno je obojen, ali i zadržava jasne granice uloga. Za uspešno formiranje odnosa poverenja neophodno je poštovanje dečjih prava i etičkih i moralnih standarda rada sa decom. Odnos poverenja je preduslov otpočinjanja i odvijanja dobre komunikacije sa detetom. Kroz uspostavljen odnos poverenja dete veruje voditelju slučaja i doživljava ga kao osobu koja je u stanju da ga razume, prihvati, uvaži, sasluša, pruži objašnjenje i podršku u situaciji u kojoj se dete aktuelno nalazi.

Voditelj slučaja uspostavlja poverenje sa detetom tako što:

- Pokazuje empatiju;
- Jasno šalje poruku da prihvata dete i da nastoji da ga razume;
- Pokazuje emotivnu toplinu, ali sa jasnim razgraničenjem svoje profesionalne uloge;
- Poštuje etičke i moralne standarde pristupa deci;
- Pokazuje autentičnu zainteresovanost za dete;
- Pokazuje da je otvoren za nova iskustva i saznanja i veruje iskustvu deteta, odnosno detetovom viđenju događaja;
- Prihvata detetovu ljutnju i otpor i kontinuirano radi na njihovom prevazilaženju;
- Pokazuje usklađenost verbalnih i neverbalnih poruka.

U procesu uspostavljanja poverenja voditelj slučaja:

- Objašnjava detetu svoju ulogu i predstavlja se;
- Daje informacije detetu o njegovoj situaciji kojima trenutno raspolaže;
- Objašnjava naredne korake u radu;
- Nastoji da smanji detetovu anksioznost i uznemirenost;
- Komunicira sa detetom uvažavajući pristup detetu zasnovan na traumi, ako primeti da je dete traumatizovano;
- Radi na dobijanju informisanog pristanka deteta za dalje postupke.

Odnos poverenja je izuzetno značajan za podršku i zaštitu deteta jer omogućava detetu:

- Osnov stvaranja društveno prihvatljivih oblika ponašanja i prevencije svih vrsta nasilja deteta;
- Postepeni razvoj poverenja i osećaja sigurnosti;
- Proradu ranijih iskustava koje dete ima sa drugima (roditeljima, osobama koje su bile nasilne prema detetu, osobama koje su mu pružile podršku);



- Testiranje granica i strpljenja voditelja slučaja kako bi stvorilo osećaj da ima kontrolu nad svojim životom i proverilo iskrenu zainteresovanost voditelja slučaja i želju da pruži podršku;
- Razvojspremnosti deteta da koriguje svoja ponašanja i prihvati preporuke i savete koje voditelj slučaja daje;
- Razvoj osećanja prihvaćenosti, zbog čega dete lakše savladava zahteve koji se pred njega postavljaju;
- Povećanu spremnost da prihvati realna rešenja situacije u kojoj se nalazi, koja nisu uvek u skladu sa njegovim mišljenjem.

Odnos poverenja koji se gradi sa detetom osnov je pozitivnih pomaka kod deteta, tako da ono, ako je uspostavilo odnos poverenja sa voditeljom slučaja, mnogo lakše može uspostaviti odnos poverenja sa drugim pomagačima sa kojima se kasnije susreće. Zbog značaja koji za dete ima osoba koja je prva uspostavila odnos poverenja sa njim, neophodno je da ta osoba bude konstantno prisutna u radu sa detetom, uvek kada je to moguće.

U praksi se mogu javiti teškoće usled „prisvajanja“ deteta i izostanka praktične podrške detetu da razvije poverenje i u druge osobe koje mu pružaju podršku. Razvija se takmičarski, a ne saradnički odnos voditelja slučaja različitih organizacija, koji gubi iz vida dobrobit deteta, a voditelji slučaja pokazuju nepoverenje jedan prema drugom i različito tumače ponašanje deteta. Ovo u svakom slučaju ne odgovara potrebama deteta i može postati izvore ponovne destabilizacije deteta. Pogotovo u odnosu voditelja slučaja NVO i voditelja slučaja centra za socijalni rad ovo može predstavljati problem za dete. Obaveza voditelja slučaja je da osveste moguće nepoverenje koje imaju jedan prema drugom i da aktivno grade i razvijaju saradnički odnos i međusobno poverenje u cilju postizanja dobrobiti deteta.





## ANEKS XII - SMERNICE ZA UVAŽAVANJE I RAZVIJANJE REZILIJENTNOSTI DETETA

Svako dete ima pravo na poštovanje i etički odnos prema njemu od rođenja. Svako dete ima unutrašnji i istovremeno socijalni zahtev za vrednovanjem i poštovanjem koji pripada svakom čoveku. Pravo na život sa dostojanstvom za decu izbeglice i migrante podrazumeva preduzimanje svih potrebnih aktivnosti kako bi se deci obezbedilo uživanje prava i kako bi se ublažila patnja deteta koja proizilazi iz katastrofa ili sukoba. Dete mora biti zaštićeno od nasilja i diskriminacije, a odnos stručnog radnika prema detetu treba da šalje jasnu poruku poštovanja deteta i njegove ličnosti. Poštovanje deteta voditelj slučaja najčešće izražava tako što pokazuje puno prihvatanje deteta i uvažava njegovu osobenost, kulturu i ponašanje, te traži i omogućava da se čuje njegovo autentično mišljenje u svim situacijama koje ga se tiču.

Poštovanje deteta olakšava i oslanjanje na snage, odnosno rezilijence deteta. Prepoznavanje snaga deteta je neophodno kako bi se videlo šta detetu pomaže da prevaziđe teške situacije, ali i kako bi se detetu pokazalo poštovanje njegovih napora tokom putovanja i njegove sposobnosti da preživi uprkos teškim situacijama kojima je bilo izloženo. Snage deteta, odnosno deteta i porodice su neophodne u planiranju i realizaciji podrške detetu, jer se uzimaju u obzir prilikom određivanja ciljeva podrške i definsianju aktivnosti koje dete može preuzeti.

Osnovne karakteristike rezilijentnosti deteta koje treba sagledavati u odnosu na razvojne kompetencije deteta su sledeće:

- Dete pokazuje sigurnu privrženost primarnom negovatelju;
- Dete ima dobre komunikacione veštine;
- Dete ima sposobnost da izađe na kraj sa promenom;
- Dete ima razvijene veštine rešavanja problema;
- Dete je samopouzadno;
- Dete ima doživljaj sopstvenog identiteta;
- Dete ima sposobnost da koristi odrasle za pomoć i podršku.

Podršku razvoju rezilijentnosti deteta voditelj slučaja obezbeđuje kroz ceo postupak zbrinjavanja i podrške detetu, ukoliko se dete duže zadržava u zemlji, tako što:

- Razvija odgovarajući način komunikacije sa detetom;
- Uključuje dete u odgovarajuće programe podrške, edukativne sadržaje;
- Kada je potrebno, angažuje psihoterapeuta u situacijama kada je dete pretrpelo traume koje su ostavile traga na emocionalnoj privrženosti deteta i njegovom mentalnom zdravlju.

## **ANEKS XIII - NAJBOLJI INTERESI DETETA: ŠTA TREBA ZNATI**

Konvencija o pravima deteta je prvi međunarodni dokument obavezujućeg karaktera koji se posebno i sveobuhvatno bavi pravima deteta. Konvencija po prvi put razume dete kao nosioca prava, a ne kao objekat prava. Razumevanje deteta kao nosioca prava znači prihvatanje da je dete aktivni subjekt - ono ima prava, obaveze i odgovornost da izrazi svoje mišljenje i da postupa i preduzima akcije shodno svojim pravima.

Koncept deteta kao nosioca prava za mnoge je teško prihvatljiv, jer se deca tradicionalno vide kao osobe kojima je potrebna zaštita. Ovome doprinosi i nužna zasnovanost koncepta o pravima deteta na kombinaciji prava deteta i dužnosti odraslih, koja proističe iz razvojnih karakteristika deteta. Svako pravo deteta istovremeno predstavlja i obavezu odraslih da to pravo omoguće. Konvencija jasno iskazuje stav da je dete subjekt, aktivni učesnik u procesu sopstvenog razvoja, bez obzira na njegovu razvojnu kompetentnost - dete nije samo pasivni primaoc brige i zaštite odraslih. Na ovaj način Konvencija uvodi pitanja razvojnih potreba dece i njihovih razvojnih mogućnosti u proces zadovoljavanja potreba dece, istovremeno naglašavajući njihovu aktivnu ulogu u zaštiti sopstvenog razvoja. Socijalni kontekst u kome dete raste, priroda odluke koja se treba doenti, individualno životno iskustvo deteta kao i nivo podrške odraslih osoba koja je detetu potrebna, utiču na sposobnost deteta da razume pitanja koja ga se tiču. Ovakvo razumevanje dovodi kulturu i kontekst odrastanja deteta, s obzirom da dete nije izolovano od uticaja sredine u kojoj odrasta, u fokus kada se govori o ostvarivanju najboljih interesa deteta. Način na koji se dete tretira u jednoj sredini, jednom društvu ne mora biti istovetan sa načinom tretiranja deteta u drugim zajednicama, jer je on određen složenim međudnosom društvenih, ekonomskih, kulturnih i istorijskih faktora. Konvencija je prvi međunarodni dokument u oblasti ljudskih prava koji u potpunosti obuhvata glavne tradicionalne grupe ljudskih prava: ekonomska, socijalna, kulturna, politička i građanska, a u okviru građanskih prava, priznaje detetu pravo na slobodno izražavanje mišljenja, okupljanje, kao i pravo da učestvuje u svim odlukama koje ga se tiču.

Kroz Konvenciju, četiri prava deteta uzdignuta su na nivo vrhovnog pravnog principa u svim odnosima i postupcima koji se na neposredan ili posredan način tiču dece - pravo deteta na najbolji interes, pravo na učešće, odnosno pravo deteta da izrazi svoje mišljenje i da bude saslušano, pravo na nediskriminaciju i pravo na život, opstanak i razvoj. Ovako postavljeni, oni postaju istovremeno i ključni principi i ključna prava deteta. Konvencija potencira da su sva prava deteta pođednako važna i da se ni jedno pravo deteta ne sme zanemariti, s tim da odluke koje se tuču deteta moraju uvek biti u skladu sa najboljim interesom/ima deteta, i moraju biti usklađene sa svim fundamentalnim pravima. Princip najboljeg interesa deteta mora imati prioritet u odnosu na koji se donose sve druge odluke o detetu, bez obzira da li ih donose i preduzimaju javne ili privatne ustanove socijalnog staranja, sudovi, administrativni organi ili zakonodavna tela, najbolji interes deteta mora biti od prvenstvenog značaja.

Ova četiri osnovna principa najznačajniji su za tumačenje i primenu svih prava deteta. Samim tim Konvencija postavlja visoke etičke standarde u zaštiti i omogućavanju dečjih prava. U odnosu na navedene principe vrši se procena ostvarivanja prava deteta u skladu sa konkretnim kontekstom, odnosno okolnostima u kojima dete živi. Pravo na najbolji interes deteta je dinamički koncept koji zahteva vršenje procene u skladu sa konkretnim okolnostima u kojima dete živi. Kako svako procenjivanje podrazumeva poštovanje

određenih pravila i metodologije procene, pravo deteta na najbolji interes predstavlja istovremeno i pravilo postupanja. U tom kontekstu, države treba da obezbede da se proces procene najboljih interesa deteta odvija prema definisanim standardima, te da se donošenje odluka o najboljem interesu deteta tretira kao kontinuirani proces tokom koga se na osnovu procena aktuelnog stanja i situacije deteta, specifičnosti samog deteta i njegovog životnog iskustva "sada i ovde" donose odluke o najboljim interesima. Pri tom, donošenje odluke o najboljim interesima deteta treba da obezbedi potpuno i efikasno uživanje svih prava deteta utvrđenih Konvencijom i da omogući celokupan razvoj deteta i njegovo odrastanje u nezavisnu i samostalnu osobu koja konstruktivno upravlja svojim životom i ostvaruje dobrobit za sebe i svoju porodicu.

Najbolji interes deteta je tako postao trostruki koncept - on je princip, pravo i proceduralno pravilo. Ova višestrukost najboljeg interesa deteta postavlja pred stručnjake koji rade sa decom visoke izazove, etičke i izazove kompetentnosti, kako bi doneli odluke o najboljem interesu deteta zajedno sa detetom i uz uvažavanje svih drugih prava deteta. Najbolji interes deteta kao opšti princip je osnovna pretpostavka ostavarivanja svih prava deteta. Druga osnovna pretpostavka u razumevanju najboljeg interesa deteta je pretpostavka da je porodica najbolje mesto za odrastanje deteta, osim ako ona nije u mogućnosti da ostvari dobrobit za dete u skladu sa njegovim najboljim interesima.

Određivanje najboljeg interesa predstavlja veliku odgovornost odraslih u odrastanju deteta naročito ako dete o čijem se interesu radi ima suprotan stav i to jasno stavlja do znanja odraslom. Najbolji interes deteta i pravo na izražavanje mišljenja imaju suštinski značaj da omoguće da dete samo odredi šta je njegov najbolji interes, uz svu podršku koja mu je potrebna u donošenju odluke od strane odraslih.

## **Kako je nastao koncept najboljih interesa deteta?**

Koncept "najbolji interes deteta" nastao je mnogo pre same Konvencije. On je ugrađen u Deklaraciju o pravima deteta ( čl.2) iz 1959 godine, Konvenciju o ukidanju svih oblika diskriminacije žena, kao i regionalne instrumente i u mnoge međunarodne i nacionalne zakone. Nastao je u okviru razmatranja značaja porodice za odrastanje deteta i naročito u razmatranju vršenja roditeljskog prava. Iako je nastao u okviru razumevanja značaja porodice za dete i njegovo odrastanje, on se vrlo brzo proširio na sve aktivnosti koje se tiču dece.

Osnov za razumevanje Konvencije leži u razumevanju detinjstva kao perioda u razvoju čoveka. Detinjstvo je društveni konstrukt i kao takav nije statičan, već se stalno menja i rekonstruiše u odnosu na vreme kao istorijsku dimenziju i prostor, odnosno društveno kulturnu organizaciju i vrednosti zajednice.

Različite teorije detinjstva na različiti način definišu detinjstvo i ulogu deteta u procesu odrastanja. Prema ranijim teorijama, detinjstvo je period iščekivanja budućnosti kada će dete biti odrasla i zrela osoba, i obeleženo je nastojanjem odraslih da detetu omoguće da izraste u ovakvu osobu koja će biti aktivan član društva. Međutim, detinjstvo je i sadašnjost deteta, i svaki proživljeni trenutak u kome dete, poput svakog ljudskog bića, traga za svojom srećom, odnosno svojom dobrobiti. Univerzalni recept za sreću i dobrobit ne postoji, pa ni za način kako dete treba najbolje da raste i razvija da bi se to te dobrobiti

stiglo. Odluka o tome šta je najbolje za dete je iskonska potreba roditelja deteta, ali na neki način i civilizacijski imperativ i imperativ društva u celini. Zbog toga se kroz pojam detinjstva prelamaju različiti individualni i kolektivni stavovi i interesi.

Veliki uticaj na razumevanje detinjstva, pa i na koncept najboljeg interesa, imali su psihološki pravci i modeli razumevanja deteta. Prve teorije kreću od bioloških teorija razvoja i zastupaju razvojni koncept detinjstva, kasnije prerastaju u teorije socijalizacije, a danas je dominantni uticaj na razumevanje detinjstva imaju holističke teorije, koje uvažavaju i razvojni aspekt detinjstva, ali i značaj socijalizacije i uticaja konteksta.

Biološki gledano, detinjstvo je određeno procesom sazrevanja, odnosno prelaskom deteta iz nezrelosti u zrelost koja karakteriše odraslu osobu. Između detinjstva i odraslog doba nalazi se kontinuum koji obuhvata dimenzije zrelost-nezrelost, kompetentnost-nekompetentnost i slično. Proces sazrevanja posmatra se kao sled sukcesivnih stadijuma razvoja od kojih je svaki savršenije i bolje organizovan od prethodnog i korak bliže drugom polu razvojnog kontinuumu. Međutim, razvoj nije samo determinisana kategorija, on značajno zavisi od konteksta u kome dete raste i širih društvenih faktora. Sa psihosocijalnog stanovišta, nezrelost deteta se prihvata kao datost, ali se tumačenje te datosti razlikuje u odnosu na istorijski period i u različitim kulturama i društvima. Dete se posmatra kao deo kulture, a ne samo kao nešto što joj prethodi; ono je učenik u društvu, a ne neko ko to tek treba da postane. Holistički pristup karakteriše razumevanja: detinjstvo je društvena konstrukcija - univerzalna je samo biološka nezrelost ovog perioda, a način na koji se ona shvata je stvar kulture; detinjstvo je specifična kulturalna i strukturalna komponenta društva; detinjstvo nikada ne može da bude razdvojeno od drugih činioaca kao što su rod, etničko poreklo. Stoga se odlike detinjstva razlikuju u različitim kulturama. Prema ovom pristupu, deca su aktivni učesnici u određivanju svog vlastitog života, ali i života ljudi oko njih i društva u kome žive. Kao takva, ona su nezavisna od slike koju odrasli o njima stvaraju i njihova perspektiva gledanja na sopstveni život i perspektiva odraslih su nezavisne jedna od druge. S toga je razvoj deteta istovremeno njegov fizički, mentalni, duhovni, moralni, psihološki i društveni razvoj.

Koncept "najbolji interes deteta" treba da obezbedi da se deci omogući potpuno uživanje svih njihovih prava u okviru ovakvog holističkog pristupa detetu. S toga je on Konvencijom široko postavljen, te nigde preciznije ne određuje šta je to najbolji interes deteta. Možemo poći od određenja najboljeg interesa deteta kao pravnog standarda, koji se kao takav može sagledati sa tri aspekta - konceptualnog, kvantitativnog i kvalitativnog (sadržinskog). Konceptualni aspekt predstavlja način na koji se ideja "najboljeg interesa" postavlja unutar pravnih granica. U tom smislu, Komitet za prava deteta razlikuje tri konceptualna razumevanja najboljeg interesa - najbolji interes kao posebno pravo deteta, kao principi i kao proceduralno pravilo.

## **Koncepti razumevanja pojma "najbolji interes deteta"**

Najbolji interes deteta je kompleksan, i kao takav nameće da se najbolji interes/i deteta utvrđuju konkretno za svako dete. On se obezbeđuje povezano sa drugim članovima Konvencije, što mu daje fleksibilnost i prilagodljivost različitim uslovima i kontekstu u kome se donosi odluka o najboljem interesu deteta ili dece. Pri tom se vodi računa o konkretnom kontekstu u kome dete živi, njegovoj ličnoj situaciji i potrebama. Zahvaljujući svojoj fleksibilnosti, koncept najboljih interesa može da omogući rešenja za izazove nastale usled bilo koje situacije u kojoj se potencijalno može naći svako pojedinačno dete.

Imajući u vidu složenost i fleksibilnost koncepta, nužno ga je razumeti na sledeće načine.

*Najbolji interes deteta kao posebno pravo deteta* znači da je on suštinsko pravo deteta da njegovi interesi budu procenjeni i smatrani preventivno značajnim u svim postupcima koji se tiču deteta. U svim postupcima koji se tiču deteta, najbolji interes deteta ima prvenstvo nad interesima svih drugih učesnika u postupku, recimo, nad interesima roditelja u postupku za vršenje roditeljskog prava. S toga je najbolji interes nužno proceniti i uzeti u obzir kako bi se donela odluka o određenom pitanju koje se tiče deteta. On je garancija da će ovo pravo biti primenjeno uvek kada se donosi odluka o detetu, određenoj grupi dece ili deci generalno. Ovo je obaveza svih država potpisnica Konvencije, sadržana u čl.3 Konvencije, i predstavlja obavezu koja je direktno primenljiva (samoizvršna) i na koju se uvek može pozvati pred sudom.

*Najbolji interes deteta kao interpretativni princip* određuje da, ako se jedna zakonska odredba može tumačiti na više načina, odabiraće se ono tumačenje koje je najviše u funkciji najboljeg interesa deteta. Pri tom su prava koja su definisana Konvencijom i Opcionim protokolima služiti kao okvir za razmatranje.

*Najbolji interes kao proceduralno pravilo, ili pravilo postupka*, nalaže da prilikom donošenja odluka koje će uticati na dete, određenu grupu dece ili na decu uopšte, proces donošenja odluka mora da sadrži procenu mogućeg uticaja te odluke na dete, odnosno dece kojih se ta odluka tiče. U tom smislu moraju se unapred definisati postupci i sadržaji procene, koji će biti garancija da je proces sproveden naadekvatan način. Procena najboljeg interesa treba da objasni: na koji način se tokom donošenja odluke poštuje princip najboljih interesa deteta - kako je određeno šta se smatra najboljim interesom deteta; na kojim kriterijumima je ta odluka zasnovana i kako su interesi deteta procenjivani u odnosu na druge faktore (za konkretno dete ili na nivou donošenja državnih politika). Kada se ovako posmatra najbolji interes deteta, jasno je da je neophodno utvrditi procesne garancije za poštovanje najboljeg interesa, a obrazloženje odluke mora da ukaže da je ovo pravo deteta eksplicitno uzeto u obzir. Najbolji interes deteta kao pravilo postupanja predstavlja proces donošenja konačne odluke o najboljim interesima u datom momentu i sobom nosi odgovarajuće pravne posledice.

## **Najbolji interesi deteta i vršenje roditeljskog prava**

Jedna od situacija u kojoj koncept najboljih interesa deteta deluje kao poseban pravni princip je u domenu vršenja roditeljskog prava. Naime, pojam najboljeg interesa Konvencija ne propisuje samo u stavu 1 člana 3. Konvencije, već o njemu eksplicitno govori i drugim članovima- član 9 govori o odvajanju deteta od porodice, član 10 o ponovnom spajanju deteta i porodice, član 18 o obavezama roditelja, član 20 o uskraćivanju porodičnog okruženja i alternativnoj brizi o detetu, član 21 o usvojenju deteta-član 40 govori o procesnim garancijama koje uključuju i prisustvo roditelja tokom sudskih saslušanja u vezi sa krivičnim pitanjima u koja su uključena deca i drugim. Odrastanje u roditeljskoj porodici, u podsticajnim i podržavajućim uslovima je prepoznato kao najbolji interes deteta, kako po osnovu prava, tako i na osnovu navedenih razumevanja detinjstva i uloge roditelja u životu deteta.

Najbolji interes deteta je osnovna briga roditelja (član 18 Konvencije). Ovakva formulacija suštinski predstavlja moralno načelo, i istovremeno ostavlja prostor za uticaj države na odrastanje i vaspitanje deteta, odnosno na to kako će roditelji podizati svoju decu. Država

može intervenirati u okviru porodičnih odnosa, vršiti nadzor nad vršenjem roditeljskog prava i donositi odluke o izdvajanju deteta iz porodice. Međutim, da bi se ovi postupci realizovali u skladu sa principom najboljih interesa, neophodna je njegova konkretizacija putem pravila (pravna pravila) koja izričito propisuje zakonodavac, a koja se odnose na preventivni i korektivni nadzor nad vršenjem roditeljskog prava i lišenje roditeljskog prava. Najbolji interes deteta razmatra se kad god je moguće zajedno sa interesima roditelja, osim u situacijama kada porodica ne uspeva da obezbedi negu i zaštitu deteta u skladu sa minimalnim socijalnim standardima države u kojoj porodica živi. Do tada, država ne ulazi u način kako roditelji vaspitavaju svoju decu, a roditelji imaju obavezu da vaspitavaju i podižu svoju decu u skladu sa svojim uverenjima i stavovima. Suštinski, najbolji interes deteta postoji samo u unutar funkcionalne roditeljske porodice. Ako usled negativnog sleda događaja dođe do trajnih poremećaja porodičnih odnosa ili raspada porodice, više nije moguće obezbediti najbolji interes deteta unutar porodice, i tada se razmatraju druge opcije za dete - najbolji interesi deteta tada se određuju kroz prizmu najmanje štetne alternative roditeljskom okruženju. U ovom slučaju potrebe i interesi deteta moraju imati vrhovni značaj, odnosno imaju prioritet u odnosu na potrebe porodice.

Procena toga šta je najmanje štetno za dete je jedan od centralnih izazova za stručnjake u praksi. Prema jednoj od teorija kojom se određuje šta je najmanje štetno za dete u konkretnoj životnoj situaciji, ključni pojmovi su "psihološki roditelj", "željeno dete", "kontinuitet u staranju o detetu". Ovi koncepti su razvijeni u okviru razumevanja deteta kao nosioca prava i postaju glavni kriterijumi za vaganje šta je to najmanje štetna alternativa za dete. Procenjeni najbolji interes deteta treba da odgovara detetu kao centralnom subjektu porodičnopравnih odnosa, odnosno centralnom nosiocu prava koja su skrojena po meri deteta.

## Primena principa najboljih interesa

Države potpisnice Konvencije imaju obavezu da poštuju i primenjuju parvo deteta da se njegovi interesi procene i uzmu u obzir kao faktor od prvenstvenog značaja. U tom cilju neophodno je preduzimanje aktivnosti u oblasti politika i mera države i u delokrugu neposrednog rada stručnjaka u zaštiti deteta.

Stav 1. Člana 3 Konvencije uspostavlja okvir delovanja države kroz njene tri različite vrste obaveze:

- a. Obaveza da se obezbedi da su najbolji interesi deteta na odgovarajući način integrisani i dosledno primenjivani u svim aktivnostima koje podrazumevaju javne institucije, posebno u okviru svih mera implementacije, administrativnih i sudskih postupaka koji direktno ili indirektno utiču na decu;
- b. Obaveza da se obezbedi da sve sudske i administrativne odluke, politike i zakonodavstvo koje se odnose na decu pokazuju da su najbolji interesi deteta faktor od prvenstvenog značaja. Ovo znači obavezu države i organa koji donose odluke o detetu da jasno opišu na koji način su najbolji interesi deteta sagledani i procenjeni i do koje mere su najbolji interesi deteta uticali na donetu odluku;
- c. Obaveza da se osigura da su interesi deteta procenjeni i uzeti kao faktor od prvenstvenog značaja u odlukama i aktivnostima privatnog sektora u svim segmentima pružanja usluga deci ili u delovanju bilo kojih drugih privatnih



organizacija ili institucija koje na bilo koji način donose odluke koje se tiču dece ili imaju uticaj na decu.

Ove obaveze ostvaruju se kroz usaglašavanje nacionalnog zakonodavstva, podzakonskih akata, upustava, instrukcija, donošenje pravila na osnovu kojih se upravlja javnim i privatnim institucijama koje pružaju usluge koje se tiču dece i pravilima sudskih i upravnih postupaka na svim nivoima, a kojima se omogućava primena principa najboljeg interesa deteta iz stave 1. Člana 3 Konvencije. Države su, osim obaveze donošenja sopstvenih propisa, obavezne da i na nivou regionalnih i međudržavnih sporazuma rade na donošenju propisa u skladu sa napred navedenim. Na taj način omogućava se poštovanje principa najboljih interesa deteta prilikom obavljanja poslova koordinacije i sprovođenja politika na nacionalnom, regionalnom i lokalnom nivou.

Za potrebe ovih smernica važno je razumeti na kojim nivoima su potrebne intervencije države, kao i činjenicu da uređen sistem pravnih propisa i poštovanja prava omogućava olakšano delovanje institucija i organizacija u zaštiti najboljih interesa deteta. Izazov za sve učesnike u neposrednoj zaštiti deteta, koji zahetva visok nivo obučenosti i znanja stručnjaka jeste individualizacija principa i donošenje odluke o najboljim interesima svakog pojedinačnog deteta ili grupe dece. S toga je značajno uspostavljanje niza stručnih postupaka, koji uključuju metode procene i odlučivanja i mehanizama za pritužbe, pravne lekove i obeštećenja sa ciljem potpunog ostvarivanja prava deteta. Posebno su za neposrednu zaštitu deteta značajni regulisani postupci donošenja odluka u sudovima i centrima za socijalni rad, kao jedinicama u Srbiji koje imaju ovlašćenja da donose odluke koje menjaju aktuelni životni aranžman deteta. Sve druge institucije i sistemi takođe moraju imati uređena pravila i procedure postupanja koje garantuju primenu principa najboljih interesa deteta. Obaveze država tiču se i stvaranja uslova za pružanje informacija i sprovođenje obuka o praktičnoj primeni najboljih interesa deteta za sve koji donose odluke o detetu/deci. Ovo se odnosi kako na profesionalce, tako i na sve druge osobe koje deluju u korist dece i za decu. Takođe se odnosi i na obavezu da se informacije deci, njihovim porodicama i starateljima dostavljaju tako da ih oni razumeju, na jeziku koji im je razumljiv, što u krajnjoj liniji omogućava detetu da izrazi svoje mišljenje i da njegovo mišljenje bude uvaženo.

Primena principa najboljih interesa obezbeđuje se i prilikom raspodele nacionalnih resursa za programe i mere usmerene ka ostvarivanju prava deteta, i u aktivnostima za koje je dodeljena međunarodna ili razvojna pomoć državi, stavljanje izričitog naglaska na najbolje interese dece prilikom uspostavljanja, nadzora i evaluacije postupaka prikupljanja podataka, i kada je to potrebno, u podržavanju istraživanja u oblasti prava deteta, u borbi protiv svih negativnih stavova i shvatanja koja ograničavaju potpuno ostvarivanje prava deteta, kroz promotivne programe, uključivanje medija, društvenih mreža, same dece, koje imaju za cilj prepoznavanje dece kao nosioca prava i stvaranje kulture i nacionalne svesti o detetu kao nosiocu prava i nužnosti ostvarivanja njegovih najboljih interesa.

Komentar br. 14 (2013) o pravu deteta da njegovi ili njeni interesi budu od prvenstvenog značaja (čl. 3, stav 1) Komiteta za prava deteta daje bliže smernice za razumevanje i primenu ovog prava. Pojašnjenja i smernice Komentara 14 utkana su u dalji tekst ovog priloga.

## **Povezanost principa najboljeg interesa deteta sa opštim principima Konvencije**

Princip najboljeg interesa deteta jedan je od 4 stuba Konvencije, odnosno opštih prava

deteta koja su uzdignuta na nivo principa, zajedno sa pravom deteta na život, opstanak i razvoj, pravom deteta da bude saslušano i pravom na nediskriminaciju.

### **Najbolji interes i pravno na život, opstanak i razvoj**

Država potpisnica Konvencije preuzela je obavezu da stvara okruženje u kome se poštuje ljudsko dostojanstvo i u kome je obezbeđen pozitivan razvoj deteta. Prilikom procene najboljeg interesa i njegovog utvrđivanja, ovaj postupak mora biti realizovan uz poštovanje dostojanstva deteta i inherentnog prava na život, opstanak i razvoj.

### **Najbolji interes deteta i pravo na nediskriminaciju**

Pravo na nediskriminaciju pre svega znači obavezu države da preduzima proaktivne mere koje obezbeđuju jednake mogućnosti u državi za svu decu da uživaju prava sadržana u Konvenciji. Države treba da rade na uvođenju pozitivnih mera koje će doprineti uklanjanju situacija u kojima je nejednakost dece, pojedinačno ili grupa dece, očigledna. Na primer, stvaranje jednakih uslova za obrazovanje dece sa invaliditetom kao i druge dece, ili dece sa problemima u ponašanju, jedna je od ovakvih mera. Ovo pravo podrazumeva i zabranu svih oblika diskriminacije dece prilikom uživanja prava iz Konvencije. U sklopu ovih obaveza države u ostvarivanju prava dece migranata/izbeglica na nediskriminaciju, država, osim zabrane diskriminacije dece migranata, treba da omogući mere kojima se, na primer, deci omogućava školovanje pod jednakim uslovima kao i drugoj deci – uključivanje na školovanje, nastava na jeziku koji deca razumeju, učenje srpskog jezika, zajedničke aktivnosti sa drugom decom u školi i van nje, ličnog pratioca ako se radi o detetu sa invaliditetom i slično.

### **Najbolji interes i participacija deteta**

Razumevanje deteta kao nosioca prava neminovno zahteva i stvaranje uslova za učešće deteta u svim postupcima koji ga se tiču. Ovaj zahtev postavlja pred države i stručnjake izazov kako pomiriti zaštitu deteta i njegovo učešće u odrastanju, pa i u određenju granica zaštitnoj ulozi odraslih. Zaštita i bezbednost deteta su preduslovi ostvarivanja najboljih interesa deteta. Međutim, kako dete raste i razvija se, potreba za zaštitom deteta postepeno prerasta u neophodnost da se detetu omogući izražavanje sopstvenog mišljenja i volje prilikom donošenja odgovarajućih odluka. Jedan od pravnih teoretičara, Ejkelar, uvodi pojam dinamičkog samoodređenja pojma najbolji interes. "Naime, činjenica kako na određenu odluku, makar u izvesnoj meri, utiče dete kao aktivni učesnik porodičnopravnih odnosa, govori u prilog tome kako je navedeni ishod u "najboljem interesu deteta". Ovakav pristup sadržini "najboljeg interesa deteta" Ejkelar je označio kao dinamično samoodređenje. Proces je dinamičan jer se uvažava realnost kako se najbolja odluka za dete ne može doneti uvek u trenutku odlučivanja, te će možda biti potrebno da se odluka menja i prilagođava razvoju deteta. Sa druge strane, govori se o samoodređenju, jer se detetu omogućava da se odredi prema sopstvenoj budućnosti. Koncept dinamičkog samoodređenja deteta Ejkelar izvodi pre svega iz procesa samoostvarenja čoveka (self-actualization) koji se odvija tokom čitavog života svakog čoveka. Samoostvarenje podrazumeva posebnost i jedinstvenost svakog ljudskog bića, kome treba omogućiti

i priznati odgovarajući prostor kako bi se iskazalo u što većoj mogućoj meri. Ako se navedeni proces prenese na teren deteta, samoostvarenje bi značilo prepoznavanje individualnih kapaciteta kod određenog deteta i usmeravanje deteta ka što većoj afirmaciji ličnih sposobnosti. Kako dete odrasta i razvija se u psiho-fizičkom smislu, tako se treba i širiti prostor u kome će individualnost deteta dolaziti do izražaja. U tom smislu, Ejkelar ističe kako je svrha dinamičnog samoodređenja dovesti dete na prag punoletstva uz maksimum prilika da utvrdi i sledi sopstvene životne ciljeve koji se iskazuju što je više moguće kao autonomni izbor deteta. Ukoliko je dete sposobno da formira mišljenje, stav deteta treba da odnese prevagu prilikom donošenja odluke. Međutim, to ne znači kako odluke deteta koje je sposobno da formira mišljenje treba da imaju neograničenu moć. Samoodređenje deteta se može ograničiti iz dva razloga. Najpre, izbor deteta ne može ići preko granica koje nalažu opšta pravna pravila i interesi drugih lica. Drugo, dete ne bi moglo donositi odluke koje su u suprotnosti sa njegovim fizičkim ili psihičkim interesom i integritetom. Međutim, sadržini "najboljeg interesa deteta" snažan pečat daje i društveni, odnosno kulturološki kontekst u kome dete odrasta i razvija se kao ličnost. Zbog toga je Ejkelar posebnu pažnju unutar svoje teorije posvetio kulturnom relativizmu kao spoljnom faktoru koji oblikuje sadržinu "najboljeg interesa deteta". Prema navedenom autoru, samoodređenje deteta nikako ne treba izjednačiti sa kolektivnim samoodređenjem. Shodno tome, samoodređenje deteta je individualistički koncept prema kojem se svakom pojedinačnom detetu, u skladu sa njegovim razvojem, treba omogućiti prostor da unutar svake pojedinačne nacionalne kulture izgradi sopstveni pojam "najboljeg interesa". Zbog toga, Ejkelar sugerše kako se u okviru nacionalnih, odnosno kolektivnih vrednosti mora odrediti opseg u kome će dete moći uticati na ishod odluka koje ga se tiču. Na ovaj način, izbegava se tretiranje deteta kao instrumenta nacionalne kulture i običaja, bez mogućnosti uvažavanja individualnosti koju svako dete poseduje.

Obaveza države da, uprkos složenim zahtevima u definisanju deteta kao nosioca prava omogući ostvarivanje prava deteta da bude saslušano dato je u tumačenju neraskidive veze između stava 1 člana 3 Konvencije i člana 12 . Ova dva člana Konvencije su komplementarna: cilj prvog člana ( čl.3 ) je da ostvari najbolje interese deteta, a čl.12 navodi metodologiju koja se koristi da bi se saslušali stavovi deteta i da bi se oni uključili u sva pitanja koja se tiču deteta, uključujući procenu najboljih interesa deteta. Stav 1 čl. 3 nije moguće primeniti na adekvatan način ako se ne slede uputstva iz čl.12. Istovremeno, stav 1 čl.3 unapređuje funkcionisanje čl.12, ističiću suštinsku ulogu dece u svim odlikama koje utiču na njihov život. Opšti Komentar 14 Komiteta za prava deteta tako naglašava nužnost poštovanja procesa sazrevanja deteta u njegovom učešću u postupcima koji ga se tiču, dok se u Komentaru 12 jasno definiše da , kako dete stiče više znanja, iskustva i razumevanja, tako roditelji, zakonski staratelji ili drugi ljudi koji su pravno odgovorni za dete moraju da pretvore zaštitu deteta kroz vođenje i usmeravanje na smernice i savete detetu, a kasnije da sa detetom komuniciraju na ravnopravnoj osnovi. Kako dete sazreva, njegovi stavovi će biti sve značajniji za procenu njegovih najboljih interesa. Bebe i savim mala deca imaju jednako pravo kao i sva druga deca da se procene njihovi najbolji interesi, iako oni ne mogu da izražavaju svoje mišljenje i da predstavljaju sebe na isti način kao starija deca. Ovo važi i za decu koja ne mogu ili ne žele da izraze svoje stavove. S tog države treba da svoj deci obezbede odgovarajuće uslove, uključujući zastupanje deteta kad god je to potrebno, prilikom procene najboljeg interesa deteta. Ovo je takođe važno i za svu decu koja učestvuju u sudskim ili upravnim postupcima koji ih se tiču.

## Procena i utvrđivanje najboljih interesa deteta

Utvrđivanje najboljih interesa deteta obuhvata procenu najboljih interesa i donošenje odluke na osnovu procene o najboljem interesu deteta. Procena najboljih interesa se sastoji od prepoznavanja i dovodeja u vezu sveih relevantnih elemenata koji su neophodni za donošenje odluke u konkretnoj situaciji za dete ili grupu dece. Proces procene s toga obuhvata prikupljanje podataka , njihovo tumačenje i evaluaciju. Utvrđivanje najboljih interesa ( donošenje odluke o najboljem interesu/ima deteta) je formalni proces koji se sastoji iz strogo procesnih garancija, pripremljenih sa ciljem utvrđivanja najboljih interesa deteta na osnovu realizovane procene najboljih interesa. Prema propisima u Srbiji, jedini organi koji donose odluke o najboljem interesu deteta su sud i centar za socijalni rad.

Kako bi se ovaj proces realizovao u skladu sa razumevanjem najboljih interesa kao prava, principa i pravila postupka, neophodno je obezbediti:

- a. Da se u svakom konkretnom slučaju prosenjuju relevantni elementi za procenu najboljeg interesa. Ovo znači da je potrebno ovim elemntima odrediti konkretan sadržaj i definisati postupak kako se ovi elementi stavljaju u međudnos, odnosno kako odmeriti relevtnost svakog faktora i doneti odluku o najboljem interesu, i;
- b. Neophodno je definisati i sprovesti procedure koja obezbeđuje pravne garancije i adekvatnu primenu prava.

Kod utvrđivanja najboljih interesa deteta, neophodno je utvrđene elemente tokom procene dovesti u međusobnu vezu, sa svešću da su svi elemnti najboljeg interesa međuzavisni. Međutim, nisi svi elemnti najboljeg interesa biti relevantni u svakom konkretnom slučaju. Različiti elemnti se mogu u različitim slučajevima upotrebiti na različite načine. Sadržaj i značaj svakog elementa će se u konačnoj proceni razlikovati od slučaja do slučaja i od deteta do deteta, u zavisnosti od vrste odluke i od konkretnih okolnosti. Dobro balansiranje elemenata omogućava donošenje odluka koj su najboljem interesu deteta. Posebno je važnod dobro balansirati elemente u situacijama kada su oni u međusobnoj suprotnosti. Na primer, očuvanje porodice može biti u suprotnosti sa potrebom da se dete zaštiti od zanemarivanja od strane roditelja. Prilikom procene elemenata i njihovog poređenja i dovodenja u vezu uvek se mora imati u vidu da je svrha procene i utvrđivanja njaboljeg interesa deteta omogućavanje punog i efikasnog uživanja svih prava sadržanih u Konvenciji i Opcionim protokolima i omogućavanje razvoja deteta. Uzrast i zrelost deteta je neophodno imati u vidu prilikom balansiranja elemanata i donošenja odluka. S obzirom da se kapaciteti deteta razvijaju i menjaju, potrebno je donositi mere koje je moguće revidirati ili prilagoditi detetu na odgovarajući način, a ne donositi konačne i nepovratne odluke. Osim razmatranja potreba deteta u sadašnjem trenutku, potrebno je razmotriti moguće scenarije u vezi sa razvojem deteta i analizirati ih sa kratkoročnog i dugorčnog stanovišta. Odlučivanje s toga treba da se zasniva na proceni kontinuiteta i stabilnosti sadašnje i buduće situacije deteta.

## **Ključni faktori procene najboljih interesa deteta**

Ključni faktori procene najboljih interesa, prema Konvenciji su:

- Mišljenje deteta,
- Identitet deteta,
- Očuvanje porodične sredine i očuvanje odnosa,
- Briga, zaštita i sigurnost deteta,
- Situacije ranjivosti,
- Pravo deteta na zdravlje,
- Pravo deteta na obrazovanje.

Komentar br. 14 daje detaljnija objašnjenja važnosti ovih faktora. U kratkom pregledu koji sledi navedene su osnovne odlike Komentara br. 14 u pogledu određivanja faktora za procenu najboljih interesa deteta.

### **Mišljenje deteta**

Naglašava se značaj izražavanja mišljenja deteta i uzimanje ovog mišljenja u obzir u procesu donošenja odluke. Bilo koja odluka koja ne uzima u obzir mišljenje deteta i ne posvećuje mu potrebnu/odgovarajuću pažnju u skladu sa uzrastom i zrelošću deteta, ne poštuje mogućnost da dete utiče na utvrđivanje njegovih najboljih interesa. Posebna pažnja u ocenjivanju uspešnosti država u primeni Konvencije posvećuje se upravo osenjivanju mera koje države preduzimaju a koje garantuju deci pravo na izražavanje mišljenja, odnosno učešće.

### **Identitet deteta**

U Komentaru 14 navodi se "identitet deteta sastoji se iz karakterisitika poput pola, seksualne orijentacije, nacionalnog porekla, veroispovesti i uverenja, kulturnog identiteta, karaktera. Pravo deteta na očuvanje sopstvenog identiteta je garantovano Konvencijom ( čl.8) i mor da se poštuje i uzme u obzir prilikom procene najboljih interesa deteta. Kulturni identitet ne može da služi kao izgovor ili opravdanje donosioca odluk i vlastima za insistiranje na tradicijama i vrednostima koje negiraju prava deteta ili dece koja su garantovana Konvencijom."

### **Očuvanje porodične sredine i očuvanje odnosa**

U preambuli Konvencije navodi se da je porodica osnovna jedinica društva i prirodna sredina za razvoj i dobrobit njenih članova, posebno dece. S toga se članom 16 Konvencije štiti pravo deteta na porodični život. Pri tom se pojam porodice tumači široko - osim biološke porodice, pod porodom se podrazumeva usvojiteljska ili hraniteljska

porodica, članovi šire porodice ( bake i deke, teke, strine, ujaci, stčevi...) ili zajednice u skladu sa lokalnim običajima( član 5 Konvencije). Zbog teških posledica koje odvajanje od porodice ima po deuc, odvajanje treba primenjivati samo u slučajevima kada su iscrpljene mogućnosti podrške porodici ili ako se dete nalazi u neposrednoj opasnosti ili drugim nužnim situacijama. Država je dužna da pruži podršku porodici da brine o svom detetu, osim ako je odvajanje deteta neophodno da bi se zaštitilo dete. Posebno se naglašava da ekonomski razlozi i siromaštvo ne mogu biti razlozi za izdvajanje deteta, već da su i ovo situacije u kojima je neophodna podrška porodici. Posebno se naglašava važnost da se u postupcima razdvajanja deteta od roditelja procenjuje uloga i značaj svakog roditelja na razvoj deteta, što znači da se u proceni najboljeg interesa deteta ne sme rukovoditi automatskim određivanjem jednog ili oba roditelja za obavljanje roditeljske dužnosti. Jedini kriterijum prilikom razdvajanja deteta od porodice mora biti isključivo najbolji interes deteta. Takođe se naglašava da se odvajanje deteta od porodice ne realizuje mimo volje roditelja i porodice, osim u situacijama kad je to neophodno. Ovaj zahtev u praksi znači dobru procenu roditeljskih kapaciteta i najboljih interesa deteta i nastojanje da se odvajanje deteta od roditelja realizuje uz saradnički odnos roditelja i njihovo prihvatanje privremenog i/ili trajnijeg odvajanja. Težnja stručnjaka mora biti na pridobijanju roditelja i njihovom uključivanju u podršku tokom odvajanja od deteta i nakon toga, kako bi se, ukoliko je moguće, omogućilo što brže ponovno spajanje deteta i roditelja, pod uslovom da to odgovara procenjenim najboljim interesima deteta. Nakon odvajanja, nužno je obezbediti održavanje kontakata deteta sa roditeljima i porodicom, braćom i sestrama, a jedino ograničenje je procena da su ovi kontakti suprotni interesima deteta. Smernice za alternativno staranje o deci<sup>3</sup> imaju za cilj da se obezbedi da se deca uključuju u alternativno staranje s razlogom, a kada već dođe do alternativne brige o detetu, da ona bude realizovana u odgovarajućim uslovima, u skladu sa najboljim interesom deteta i njegovim pravima.

Kada su upitanju deca bez pratnje i odvojena deca migranti/izbeglice, UNHCR je definisao listu za procenu faktora najboljih interesa deteta koja je bliže opisana u tekstu samih smernica, oslanjajući se na Konvenciju o pravima deteta.

## **Briga, zaštita i sigurnost deteta**

Briga, zaštita i sigurnost deteta razmatraju se u širem kontekstu obezbeđivanja dobrobiti deteta. Dobrobit deteta u širem smislu obuhvata osnovne materijalne, fizičke, obrazovne i emotivne potrebe, kao i potrebe za ljubavlju i sigurnošću. Emocionalna briga je osnovna potreba dece; deci je potrebno da se vežu za staratelje u veoma mladom uzrastu, a ove veze je, kad god je to u interesu deteta, treba održavati kako bi se detetu obezbedilo stabilno emotivno okruženje za rast i razvoj i kontinuitet u odnosima. Sigurnost obuhvata i zaštitu od fizičkog ili mentalnog nasilja, povreda i zlostavljanja (čl. 19 Konvencije), seksualnog zlostavljanja, vršnjačkog zlostavljanja, degradirajućeg tretmana i t.d., kao i zaštitu od seksualne, ekonomske, i druge eksploatacije, narkotika, rada, oružanih sukoba i t.d. (čl. 32-39 Konvencije). U proceni rizika procenjuje se trenutna bezbednost i integritet deteta i procena budućeg rizika od povreda i drugih posledica odluka o bezbednosti deteta ( princip predostrožnosti).



## Situacije ranjivosti

Ranjivost deteta znači da su u životu deteta prisutni faktori ranjivosti koji povećavaju podložnost deteta šteti, odnosno zanemarijstvu, zlostavljanju i eksploataciji. Ovi faktori se odnose nasredinske, porodične i lične faktore. – naprimer, situacija izbeglištva, pripadnost marginalizovanoj grupi, bolest u porodici ili neadekvatni porodični odnosi, mentalno oboljenje, intelektualne teškoće deteta, problemi u ponašanju.... Međutim, prisustvo istih faktora rizika ne znači da će sva deca izložena tim faktorima rizika biti ranjiva. Sva deca poseduju i lične nae/rezilijence koje im pomažu da prevazilaze teškoće u kojima se nalaze. S toga je neophodno u svakom konkretnom slučaju proceniti faktore ranjivosti i nivo ranjivosti deteta, kao i zaštitne faktore – samo sagledavanje jeidstvenosti deteta u kontekstu ranjivosti omogućiće adekvatno donošenje odluka o najboljem interesu deteta.

## Pravo deteta na zdravlje

Pravo dece na zdravlje i njihovo zdravstveno stanje su od suštinske važnosti za proceu najboljeg interesa deteta. Neophodno je uzeti u obzir mišljenje dece o terapiji, mogućnosti smeštaja u bolnicu ili druge zdravstvene institucije. Pravo deteta na zdravlje, osim obezbeđivanja lečenja, podzumeva i informisanje dece o zdravlju, što obuhvata I dostupnost informacija o zloupotrebi alkohola ipsihoaktivnih supstanci, duvana, ishrani, o seksualnom i reproduktivnom zdravlju, opasnostima usled prevremene trudnoće, prevenciji HIV i seksualno prenosim oboljenima. Adolescenti koji se suočavaju sa psihosocijalnim poremećajima imaju parvo na lečenje i negu u zajednici, u skladu sa mogućnostima koje su dostupne u tok zajednici. Zdravlje deteta je istovremeno i deo procene najboljih interesa deteta i utvrđivanja najboljih interesa prilikom donošenja drugih vrsta značajanih odluka za dete ( na primer, kod izdavanja dozvole boravka iz humanitarnih razloga).

## Pravo deteta na obrazovanje

Deci je neophodna dostupnost kvalitetnog obrazovanja i ono je uvek u najboljem interesu deteta. Obrazovanje se odnosi kako na formalno obrazovanje, tako i na neformalno obrazovanje deteta od najranijeg detinjstva. Sve odluke koje se donose u vezi obrazovanja dece moraju biti doente uz poštovanje najboljeg interesa deteta, odnosno grupe dece. S obzirom da je obrazovanje investicija za budućnost, ali i način sticanja pozitivnih iskustava, učenje poštovanja, participacije i ostvarivanje ambicija, neophodno je obezbediti deci adekvatno okruženje za učenje, ne samo u obrazovnim institucijama i organizacijama, kao I kvalitetno obučeno osoblje.

## Procesni elementi koji obezbeđuju implementaciju najboljeg interesa deteta

Već je rečeno da obezbeđivanje najboljeg interesa deteta zahteva donošenje procesnih pravila, gde je sam princip najboljeg interesa jedno od tih pravila. Drugi procesni elementi, odnosno mehanizmi koji garantuju zaštitu i ostvarivanje najboljeg interesa deteta su:

- a. *Pravo deteta da iznosi svoje mišljenje.* Utvrđivanje mišljenja deteta se razlikuje u pojedinačnom slučaju i u zaštiti grupe dece. Kada se radi o utvrđivanju najboljeg interesa grupe dece država treba da iznađe način da obezbedi dobijanje mišljenja reprezentativnog uzorka grupe i da posveti pažnju njihovim stavovima i mišljenju. Detetu koje izražava svoje mišljenje uz pomoć zastupnika treba omogućiti, u slučaju kad je smišljenje deteta suprotno mišljenju zastupnika, postupak u kome će dete zahtevati postavljanje posebnog zastupanja ( na primer staratelja ad litem) ako je to potrebno. Zastupnik deteta dužan je da precizno prenese stavove deteta.
- b. *Utvrđivanje činjenica.* Obučeni profesionalci prikupljaju podatke koristeći različite metode prikupljanja podataka, uključujući i intervjuisanje osoba koje su bliske sa decom, drugih ljudi koji su u kontaktu sa decom na dnevnoj bazi, svedoka određenih incidenata. Prikupljeni podaci i informacije se verifikuju i analiziraju pre nego se upotrebe u proceni najboljeg interesa deteta.
- c. *Doživljaj vremena.* Deca i profesionalci različito doživljavaju protok vremena, a kašnjenje i odugovlačenje postupaka ostavlja negativne posledice na razvoj deteta. Zbog toga je važno da se da prednost postupcima ili procesima koji se tiču ili utiču na decu , i da se isti rešavaju u najkraćem mogućem roku. Odluke koje se tiču nege, terapije, smeštaja i drugih mera je potrebno periodično preispitivati u smislu detetove percepcije vremena i razvojnih kapaciteta.
- d. *Kvalifikovani profesionalci.* Profesionalci koji rade s decom moraju da budu dobro obučeni i da imaju objektivnost i iskustvo u radu s decom. Oni treba da imaju obuku , između ostalog, iz dečje psihologije, dečjeg razvoja i drugih relevantnih oblasti ljudskog i socijalnog razvoja.
- e. *Pravno zastupanje.* U formalnoj proceni najboljeg interesa detetu se omogućava odgovarajuće pravno zastupanje od strane sudova ili drugih tela. Kada je dete upućeno na upravni ili sudski postupak , detetu se određuje pravni zastupnik, kao i staratelj ili zastupnik njegovih stavova u slučajevima kada posotoji potencijalni konflikt između učesnika u postupku donošenja odluke.
- f. *Pravno obrazloženje.* Da bi se dokazalo da se poštuje pravo deteta da se izvrši procena i uzmu u obzir njegovi najbolji interesi kao faktor od prvenstvenog značaja, za svaku odluku u vezi sa detetom mora posotojati razlog zbog koga se ta odluka donosi i ona mora da bude opravdana i obrazložena. Potrebno je eksplicitno navesti činjenice u vezi sa okolnostima u kojima se dete nalazi, koji elemnti su utvrđeni kao relevantni u okviru procene najboljih interesa, sadržaj elemenata u pojedinačnom slučaju i na koji način su elemnti uzeti u obzir jedni u odnosu na druge sa cilejm utvrđivanja najboljih interesa. Svi faktori moraju biti opisani i mora se obrazložiti razlog zašto se određenim faktrima pripisuje veći značaj. Razlozi moraju na kredibilan način da prikažu zbog čega najbolji interesi deteta nisu dovoljno značajni da bi imali prvenstvo u odnosu na druge faktore.
- g. *Mehanizmi za proveru ili reviziju odluka.* Neophodno je da postoji mehanizam za žalbe ili revizije odluka u vezi sa decom, kada te odluke deluju kao da nisu u skladu sa odgovarajućim postupcima vršenja procene i utvrđivanja najboljeg interesa deteta. Deca treba da budu upoznata sa ovim mehanizmima i oni treba da budu dostupni detetu i njegovom pravnom zastupniku.
- h. *Procena uticaja prava deteta.* Procena uticaja prava deteta može da predviti uticaj bilo kog predloga politike, zakona, propisa, budžeta ili druge administrativne



odluke koja utiče na decuil uživanje njihovih prava i treba da bude komplementarna sa tekućim monitoringom i evaluacijom uticaja mera na prava deteta. Ova procena treba da bude ugrađena u vladine postupke na svim nivoima, počevši od razvoja politike i drugih opštih mera, sa cilejm uspostavljanja dobrog upravljanja u oblasti prava deteta.



# ANEKS XIV - KOMPETENCIJE VODITELJA SLUČAJA ZA PRAKTIKOVANJE KULTURNO KOMPETENTE PRAKSE

U donošenju svih odluka koje se tiču deteta voditelj slučaja treba da posveti pažnju kulturološkom kontekstu iz kog dete dolazi i da svoje delovanje prilagodi zahtevima za poštovanjem i uvažavanjem tradicije i običaja, pri čemu mora da informiše dete i porodicu o postupcima koje je dužan da preduzme ukoliko aktuelna situacija povređuje dete i ugrožava njegova prava u meri koja iziskuje intervenciju sistema, bez obzira na tradicionalnu zasnovanost odnosa koji postoji.

Neophodno je da voditelj slučaja bude svestan područja mogućih različitosti i da na profesionalan način, uz dužno poštovanje, postavi pitanja detetu/detetu i porodici kako bi navedene podatke dobio i imao u vidu prilikom procene i odlučivanja.

U oblasti zaštite dece, posebno je važno da voditelj slučaj poznaje elementarne karakteristike i uticaje kulturnog konteksta na odrastanje i sazrevanje dece, kako bi mogao da ih koristi u razumevanju i tumačenju ponašanja deteta.

- Vrednosti i kulturni obrasci karakteristični za Srbiju i evropske zemlje, posebno u delu roditeljskih uloga i razumevanja detinjstva. Ovo je važno jer omogućava pružaocu usluga da razume i prepozna sopstvene stavove u vezi navedenih pitanja, i da osvesti kako oni utiču na njegovu razumevanje ponašanja deteta i porodice, te da na taj način drži pod kontrolom lične stavove i vrednosti
- Razumevanje detinjstva i njegov uticaj na postizanje zrelosti deteta, ciljeva vaspitanja i ulazak u odraslo doba, roditeljske prakse (primena fizičke kazne i prakse disciplinovanja, uzrast osamostaljivanja, ko je odgovoran za vaspitavanje deteta itd)
- Načini kako se određene zajednice organizuju da bi brinule o deci, kako vide porodične i rodne uloge, njihovo razumevanje porodice i njenih osnovnih vrednosti
- Karakteristike kulture iz koje potiče dete, posebno razumevanje mentalnog zdravlja i tradicionalnih praksi lečenja. Ovo je posebno važno za pružaoce usluge koji obezbeđuju usluge savetovanja i psihoterapije.
- Načine na koje kultura utiče na formiranje ličnosti, stavova, izbora posla i dr.
- Iskustvo putovanja izbeglica, traumatska iskustva u zemlji porekla i tokom puta
- Kako diskriminacija, rasizam, stereotipi, opresija i kulturno neprilagođene prakse utiču na dobrobit i mentalno zdravlje deteta
- Specifičnosti situacija u kojoj se deca i porodice nalaze i kako se to održava na njihovo ponašanje
- Kako se u sklopu kulture porekla vidi psihološka trauma i koji su dozvoljeni vidovi ispoljavanja traumatskih reakcija.
- Proces akulturacije i formiranja/očuvanja identiteta, odnosno izazove sa kojima se porodice i deca suočavaju tokom akulturacije



Voditelj slučaja treba da razvije minimum sledeće karakteristike kulturno kompetentnog profesionalca da bi mogao da na najbolji način odgovori na potrebe deteta:

- Svesnost o sopstvenim pretpostavkama o ljudskom ponašanju, vrednostima, ali i ličnim ograničenjima koja potiču iz usvojenih karakteristika culture zajednice iz koje potiče. Sopstveno (pre)ispitivanje je vrlo teško zbog snažnog emocionalnog uticaja stavova, verovanja, uverenja i osećanja koji su povezani sa kulturnim razlikama,
- Aktivno razumevanje pogleda na svet korisnika koji dolaze iz drugih kulturnih miljea, kako bi mogao da deli sopstveni pogled na svet s detetom/detetom i njegovom porodicom. Voditelj slučaja treba da stekne praktična znanja koja se tiču obima i prirode kulturne pozadine deteta/deteta i porodice, njegovih/njihovih životnih iskustava, aspiracija itd. , što je važno razumevanje odnosa usluga koje se mogu ponuditi detetu/detetu i porodici . Voditelj slučaja treba da ima razumevanje kako kultura u Srbiji utiče na svakodnevne interakcije i prakse zaštite dece, formiranje stereotipa i predrasuda
- Razvijene strategije i veštine rada sa decom/decom i porodicama koje su odgovarajuće, relevantne i kulturno osetljive. Moraju se razvijati prikladne i efikasne strategije pomaganja, podučavanja, komunikacije i intervenisanja prilikom rada u multikulturnoj sredini, a to se najbolje i najlakše postiže upotrebom načina intervenisanja i definisanjem ciljeva koji su konzistentni sa životnim iskustvima i kulturnim vrednostima deteta/deteta i porodice. Voditelj slučaja treba da zna i razume kako kompleksne razlike između kultura, ali i lični stavovi i predrasude, utiču na njegov odnos sa detetom/detetom i porodicom
- Razumevanje načina na koji organizacione i institucionalne karakteristike organizacija mogu da unaprede ili unazade razvoj kulturnih kompetencija. Zbog toga je potrebno da organizacija koja radi sa decom/decom i njihovim porodicama razvija nova pravila, politike, prakse i procedure unutar organizacija koje jačaju multikulturalnost.

Voditelj slučaja treba da ima osnovna znanja o formalnim vidovima zaštite prava deteta i uslugama u zajednici koje su dostupne, ili mogu biti dostupne detetu/detetu i porodici, u koje spadaju:

- Starateljska zaštita i uloga staratelja u zaštiti deteta;
- Proces obezbeđivanja usluge smeštaja;
- Međunarodna zaštita izbeglica, uključujući trajna rešenja za izbeglice;
- Usluge socijalne zaštite u zajednici, uključujući dnevne usluge, usluge podrške za samostalni život i savetodavno-terapijske i socio-edukativne usluge;
- Druge usluge koje su odgovarajuće deci, kao što je dečji kutak u kampovima i objektima za smeštaj tražioca azila, kulturne, sportske i druge aktivnosti koje se nude u zajednici svim članovima zajednice;
- Procese uključivanja na školovanje i podrška školovanju;
- Načine i obim dostupnosti zdravstvenih usluga deci/deci i porodicama;
- Usluge podrške roditeljima deteta da zadrže i razviju roditeljske veštine usklađujući

tradicionalne vrednosti i odlike sredine u kojoj sada žive;

- Sprečavanje seksualne eksploatacije i drugih vidova rodno zasnovanog nasilja;
- Zaštita dece od zanemarivanja i zlostavljanja.





# ANEKS XV - MEĐUNARODNI STANDARDI ZAŠTITE DECE IZBEGLICA/MIGRANATA

## **1. Instrumenti za ljudska prava specifični za decu**

- Konvencija Ujedinjenih nacija o pravima deteta (CRC), 1989
- Opcioni protokol uz Konvenciju o učešću dece u oružanim sukobima, 2000.
- Opcioni protokol uz CRC o prodaji dece, dečijoj prostituciji i dečjoj pornografiji, 2000.
- Opcioni protokol uz CRC o proceduri komunikacije, 2011
- Rimski statut Međunarodnog krivičnog suda, 1998
- Konvencija o zabrani i hitnoj akciji za eliminaciju najgorih oblika dečijeg rada (Konvencija Međunarodne organizacije rada (ILO) br. 182), 1999.
- Protokol za sprečavanje, suzbijanje i kažnjavanje trgovine ljudima, posebno ženama i decom, i Protokol protiv krijumčarenja migranata kopnom, morem i vazduhom, koji dopunjava Konvenciju Ujedinjenih nacija protiv transnacionalnog organizovanog kriminala (Protokol protiv trgovine ljudima), 2000.
- Haška konferencija o međunarodnom privatnom pravu
- Konvencija o zaštiti maloletnika, 1961. godine
- Konvencija o građanskopravnim aspektima međunarodne otmice dece, 1980
- Konvencija o zaštiti dece i saradnji u pogledu međudržavnog usvajanja, 1993, i njena Preporuka u vezi sa primenom dece izbeglica i druge međunarodno raseljene dece, 1994
- Konvencija o nadležnosti, merodavnom pravu, priznavanju, izvršenju i saradnji u pogledu roditeljske odgovornosti i merama za zaštitu dece, 1996.
- Pravila za zaštitu maloletnika lišenih slobode, 1990

## **2. Instrumenti humanitarnog prava Ženevske konvencije I, II, III i IV od 12. avgusta 1949.**

- Dodatni protokol Ženevskim konvencijama od 12. avgusta 1949. godine, koji se odnosi na zaštitu žrtava međunarodnih oružanih sukoba (Protokol I), od 8. juna 1977.
- Dodatni protokol Ženevskim konvencijama od 12. avgusta 1949. godine, koji se odnosi na zaštitu žrtava nemeđunarodnih oružanih sukoba (Protokol II), od 8. juna 1977. Instrumenti koji pokrivaju izbeglice i lica bez državljanstva
- Konvencija o statusu izbeglica, 1951. • Protokol o statusu izbeglica, 1967.
- Konvencija o statusu lica bez državljanstva, 1954
- Konvencija o smanjenju apatridije, 1961. godine

## **3. Instrumenti koji pokrivaju izbeglice i lica bez državljanstva**

- Konvencija o statusu izbeglica, 1951. • Protokol o statusu izbeglica, 1967.

- Konvencija o statusu lica bez državljanstva, 1954
- Konvencija o smanjenju apatridije, 1961. godine

#### **4. Regionalni instrumenti i deklaracije**

- Afrička povelja o ljudskim pravima i pravima naroda, 1981
- Konvencija Organizacije afričkog jedinstva koja reguliše specifične aspekte izbegličkih problema u Africi, 1969.
- Afrička povelja o pravima i dobrobiti deteta, 1990
- Afrička unija, Konvencija Afričke unije za zaštitu i pomoć interno raseljenim licima u Africi (Kampala konvencija), 22. oktobar 2009.
- Američka konvencija o ljudskim pravima, 1969
- Evropska konvencija o ljudskim pravima, 1950
- Kartagenska deklaracija o izbeglicama, 1984
- Konvencija Saveta Evrope o zaštiti dece od seksualne eksploatacije i seksualnog zlostavljanja, 2007.

#### **5. Dodatni opšti instrumenti ljudskih prava**

- Univerzalna deklaracija o ljudskim pravima, 1948
- Međunarodni pakt o građanskim i političkim pravima iz 1966. i njegov Opcioni protokol, 1976.
- Međunarodni pakt o ekonomskim, socijalnim i kulturnim pravima, 1966
- Konvencija o eliminaciji svih oblika diskriminacije žena, 1979. godine
- Konvencija protiv mučenja i drugih okrutnih, nehumanih ili ponižavajućih postupaka i kazni, 1984.
- Konvencija o eliminaciji svih oblika rasne diskriminacije, 1965. godine
- Konvencija o pravima osoba sa invaliditetom, 2006

#### **6. Dodatno međunarodno pravo relevantno za decu bez pratnje i razdvojenu decu**

- Haška konvencija od 25. oktobra 1980. o građanskim aspektima međunarodne otmice dece
- Haška konvencija od 29. maja 1993. o zaštiti dece i saradnji u pogledu međunarodnog usvojenja (Haška konvencija o usvojenju)

#### **7. Rezolucije Saveta bezbednosti Ujedinjenih nacija koje se odnose na decu i oružane sukobe**

- Rezolucije Saveta bezbednosti 1261 (1999), 1314 (2000), 1379 (2001), 1460 (2003), 1539 (2004), 1612 (2005), 1882 (2009), 1998 (2011), 202. 2143 (2014)

#### **8. Relevantno meko pravo i smernice**

- Radna grupa za zaštitu dece, Minimalni standardi za zaštitu dece u humanitarnoj akciji, 2012.

- Evropska unija, Smernice EU o deci i oružanim sukobima, koje je Evropska unija usvojila 2003. godine; ažuriran 2008 i 2010
- Međunarodni komitet Crvenog krsta, Međuagencijski vodeći principi o deci bez pratnje i razdvojenoj deci, 2004.
- Ujedinjene nacije, Integrisani standardi za razoružanje, demobilizaciju i reintegraciju (IDDRS) i Operativni vodič za IDDRS, 2006.
- Ujedinjene nacije, Smernice za alternativnu brigu o deci, 2009
- Komitet Ujedinjenih nacija za prava deteta, Opšti komentar br. 6: Tretman osoba bez pratnje i odvojene deca van zemlje porekla, 2005, CRC/GC/2005/6
- Kancelarija Ujedinjenih nacija za koordinaciju humanitarnih poslova (OCHA), Vodeći principi o internom raseljenju, 1998, ažurirani 2004.
- Visoki komesarijat Ujedinjenih nacija za izbeglice, Smernice UNHCR-a o utvrđivanju najboljeg interesa deteta, 2008.
- Visoki komesarijat Ujedinjenih nacija za izbeglice i Međunarodni komitet za spasavanje, Terenski priručnik za Implementacija UNHCR BID smernica, 2011
- Dečji fond Ujedinjenih nacija, Pariski principi: principi i smernice o deci povezanoj sa oružanim snagama i oružanim grupama, 2007
- Dečji fond Ujedinjenih nacija, Pariske obaveze da zaštite decu od nezakonitog regrutovanja ili upotrebe od strane oružanih snaga ili oružane grupe, 2007
- Tehnicla Guidance Child -Friendly Procedures, UNHCR, 2021