


Vodič za organizacije pružaoce servisa djeci i mladima koji žive u porodicama sa istorijom konflikta sa zakonom ili upotrebom droga



**Vodič za organizacije
pružaoce servisa djeci i
mladima koji žive u
porodicama sa historijom
konflikta sa zakonom ili
upotrebom droga**

Autor: Dardan Berisha

Izdavač: Labyrinth, 2017.

Autorsko pravo © Labyrinth, 2017.

Sva prava su zadržana. Nijedan dio publikacije ne može se reprodukovati, čuvati u sistemu za preuzimanje ili prenositi u bilo kom obliku ili na bilo koji način, elektronski, kopiranjem, snimanjem ili na drugi način, bez prethodnog odobrenja vlasnika autorskih prava.



Ova publikacije je nastala kroz projekat "Mladi u riziku od socijalne isključenosti" koji finansira Evropska unija. Evropska unija ne dijeli nužno stavove iznesene u publikaciji.

Sadržaj

Uvod.....	6
Rečnik ključnih pojmova.....	7
Međunarodni instrumenti.....	9
Kontekst na Zapadnom balkanu.....	12
Potencijalni rizici sa kojima se suočava ciljna grupa.....	13
Generalni principi i smjernice.....	15
Pristup socijalnim uslugama	15
Održavanje efikasne komunikacije	15
Odgovaranje na vrijeme i na efikasan način	16
Zaštita ciljne grupe.....	17
Oснаživanje ciljne grupe za ostvarivanje njihovih prava	17
Smjernice za rad sa potencijalnim zainteresovanim stranama	18
Plan upravljanja slučajem.....	20
Upućivanje slučaja	22
Praćenje slučaja.....	23
ANEKS A – Izjava o usklađenosti kodeksa ponašanja	24
ANEKS I: Obrazac upućivanja za zaštitu djece	25
ANEKS II: Zahtjev za dječiju zaštitu.....	28
ANEKS III: Zahtjev za procjenu i analizu rizika	29
ANEKS IV: Kućne posjete/Analiza napomena u priručniku	31

Uvod

Ovaj vodič pruža informacije koje se tiču međunarodnih standarda, potencijalnih rizika, opštih smjernica i strategija za rad sa djecom i mladima koji žive u porodicama sa istorijom konflikta sa zakonom i/ili sa upotrebom droga.

Vodič bi trebalo da posluži kao alat za pružaoce usluga koji se bave mladima u riziku i sadrži informacije koje mogu biti od koristi posebno pedagozima, psiholozima, sociolozima i advokatima koji rade sa djecom i mladima koji potiču iz ovakvih porodica.

Ove smjernice su prvenstveno namijenjene nevladinim organizacijama, kao i javnim i privatnim partnerima.

Međutim, ovaj dokument nije zamjena za bilo koji pravni dokument ili standarde koji se trenutno primjenjuju. Ovaj vodič je zamišljen, prije svega, kao izvor podrške u procesu pružanja socijalnih usluga kako bi se postigli što bolji rezultati rada sa ciljnom grupom.

Vodič je podijeljen na četiri dijela. Odjeljak A obuhvata informacije o međunarodnim standardima i pravnom okviru koji se primjenjuje pri rješavanju problema ciljne grupe. Odjeljak B obuhvata analize različitih pravnih praksi u zemljama Zapadnog Balkana. Odjeljak C identifikuje potencijalne rizike kojima bi djeca i mladi mogli biti izloženi. Odjeljak D predstavlja opšte principe i strategije za upravljanje ovakvim slučajevima. Odjeljak E pruža smjer djelovanja u cilju boljeg pružanja socijalnih usluga zainteresovanim stranama. Odjeljak F pruža detaljnije informacije i smjernice kako postupati u ovakvim slučajevima.

Ovaj vodič je pripremljen u okviru projekta „Mladi u riziku od socijalne isključenosti“, podržanog od strane Evropske unije. Projekat se sprovodi u šest zemalja Zapadnog Balkana. Projektom koordinira NVO Juventas (Crna Gora), a partneri projekta su ARSIS (Albanija), Udruženje Margina (Bosna i Hercegovina), HOPS (Makedonija), NVO Labirinth (Kosovo), Prevent (Srbija) i SHL Foundation (Njemačka). Mreža gore pomenutih organizacija sprovodi aktivnosti s ciljem da doprinese aktivnom učešću u društvenim procesima mladih sa zapadnog Balkana koji su u najvećem riziku od socijalne isključenosti.

Rečnik ključnih pojmova

Sa ciljem lakšeg tumačenja ovog vodiča, u nastavku se nalazi značenje najčešće korišćenih termina:

Dijete – ljudsko biće ispod 18 godina

Mlada osoba – osoba između 15 i 30 godina

Međunarodni standardi – standardni koji proizilaze iz međunarodnih instrumenata kao što su međunarodni ugovori, preporuke međuvladinih institucija, mišljenja međunarodnih organizacija i drugi izvori mekog prava.

Opšti principi – principi, vrijednosti i filozofije koje pružaoci usluga koriste za pružanje kvalitetnih i efikasnih socijalnih usluga.

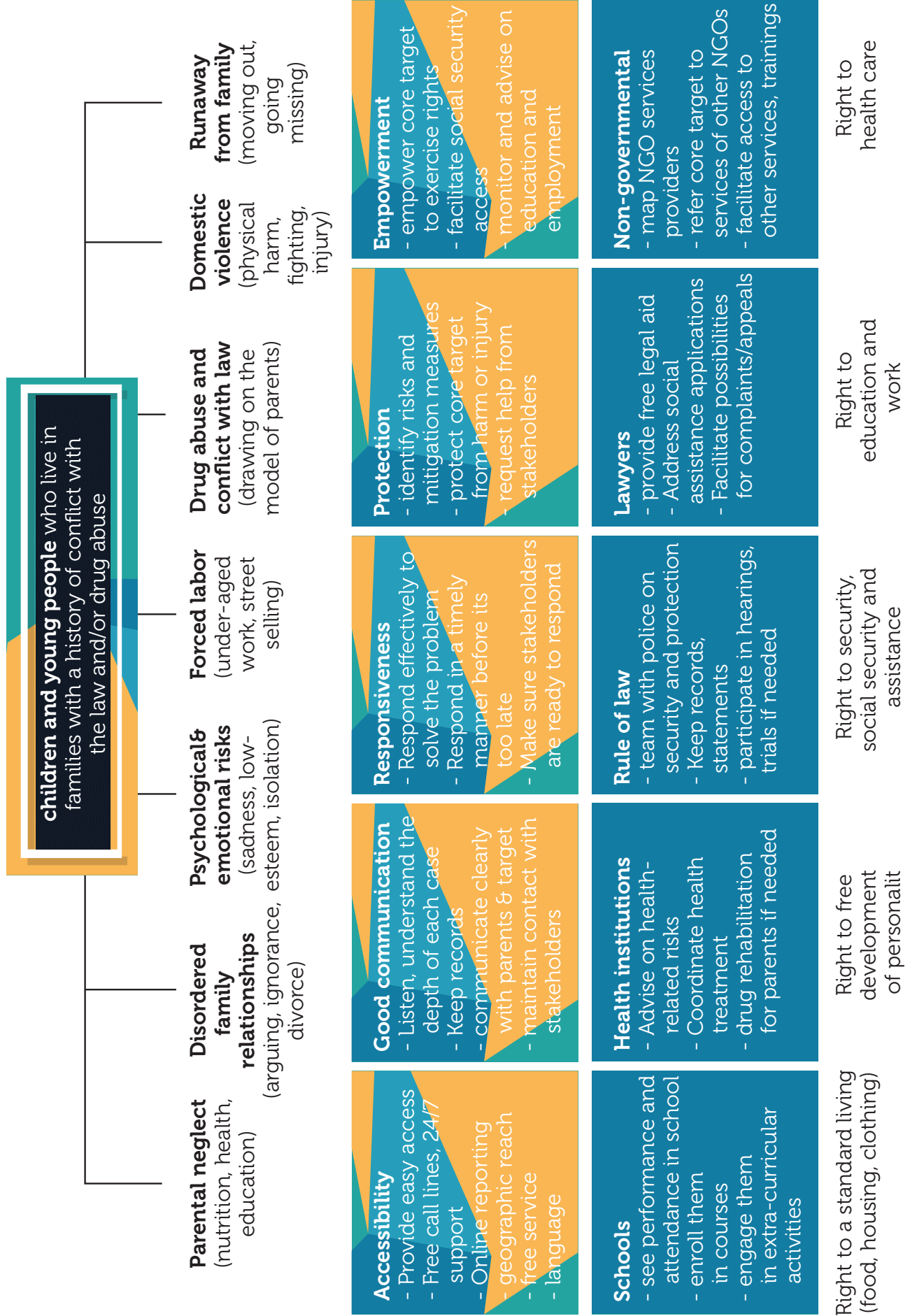
Pružalac usluga – institucija, organizacija ili pojedinac koji pruža socijalne usluge djeci i mladima u riziku.

Akter – organizacija ili institucija koja je zainteresovana ili uključena, ima nadležnost ili igra ulogu u oblasti socijalnih usluga

Osoba sa historijom sukoba sa zakonom – osoba koja ima dosije o kršenju zakona i društvenih normi kao rezultat činjenja prekršaja ili krivičnog djela

Upotreba droge – navika uzimanja ilegalnih droga

Ciljna grupa – (U ovom slučaju) djeca i mladi koji žive u porodicama koje imaju historiju sukoba sa zakonom i/ili sa upotrebom droge



Međunarodni instrumenti

Ovaj dio Vodiča odnosi se na ključne odredbe koje se tiču socijalnih usluga obuhvaćenih međunarodnim pravnim i vanpravnim instrumentima. Cilj ovog dijela vodiča jeste da predstavi ključna politička, socijalna i ekonomska prava djece i mladih, kao i da istakne glavne zakonske obaveze države prilikom pružanja socijalnih usluga.

Pružalac usluga se ohrabruje da, dok bude čitao naredne paragrafe, identifikuje prava koja se primjenjuju u kontekstu u kojem djeluje, ali i da prepozna mjere koje bi trebalo da preduzima kako bi se djeci i mladima omogućilo da zaista ostvare svoja prava.

Svako, kao član društva, ima pravo na socijalno osiguranje i pravo da ostvaruje ekonomska, društvena i kulturna prava neophodna za slobodan razvoj личности, uz pomoć države i putem međunarodne saradnje, a u skladu sa organizacijom i sredstvima svake države.¹

Svako ima pravo na standard života koji obezbjeđuje zdravlje i blagostanje, uključujući hranu, odjeću, stan i ljekarsku njegu i potrebne socijalne usluge, kao i pravo na osiguranje u slučaju nezaposlenosti, bolesti, udovištva, starosti ili drugih slučajeva gubitka sredstava za izdržavanje usljed okolnosti nezavisnih od njegove volje.² Svako ima pravo na rad, na slobodan izbor zaposlenja, na pravične i zadovoljavajuće uslove rada i na zaštitu od nezaposlenosti.³ Svako ima pravo na obrazovanje.⁴ Obrazovanje treba da bude besplatno bar u osnovnim i nižim školama. Osnovno obrazovanje je obavezno. Tehničko i stručno obrazovanje treba da bude svima podjednako dostupno na osnovu njihove sposobnosti.

Pravo na život je neodvojivo od čovjekove личности. Ovo pravo mora da bude zakonom zaštićeno. Niko ne može da bude proizvoljno lišen života.⁵ Svi su jednaki pred pravdom. Svako lice ima pravo da njegov slučaj bude raspravljan pravično i javno pred nadležnim, nezavisnim i nepristrasnim sudom⁶ i za svako lice koje je optuženo za krivično djelo pretpostavlja se da je nevino dok njegova krivica ne bude zakonski ustanovljena.⁷ Niko ne može biti predmet samovoljnih ili nezakonitih miješanja u njegov privatni život, porodicu, u njegov stan ili njegovu prepisku, niti nezakonitih povreda nanesenih njegovoj časti ili njegovom ugledu.⁸

Međunarodni pakt o ekonomskim, socijalnim i kulturnim pravima obavezuje države da priznaju pravo svakom licu na socijalno obezbjeđenje, uključujući i socijalno osiguranje.⁹ Države potpisnice ovog pakta priznaju da: treba da bude pružena što šira zaštita i pomoć porodici koja je prirodni i osnovni sastavni deo društva, posebno za njeno obrazovanje i za ono vrijeme za koje ona snosi odgovornost za izdržavanje i vaspitanje djece o kojima se brine.¹⁰ Posebne mjere se moraju preduzeti kako bi se djeca i mladi zaštitili od svake vrste diskriminacije po osnovu roditeljstva ili drugih razloga.

1 Univerzalna deklaracija o ljudskim pravima, član 22;

2 Univerzalna deklaracija o ljudskim pravima; član 25;

3 Univerzalna deklaracija o ljudskim pravima; član 23 (A)

4 Univerzalna deklaracija o ljudskim pravima; član 26;

5 Međunarodni Pakt o građanskim i političkim pravima; član 1;

6 Međunarodni Pakt o građanskim i političkim pravima; član 14 (1);

7 Međunarodni Pakt o građanskim i političkim pravima; član 14 (2);

8 Međunarodni Pakt o građanskim i političkim pravima; član 17 (1)

9 Međunarodni Pakt o građanskim i političkim pravima; član 9

10 Međunarodni Pakt o građanskim i političkim pravima; član 10 (1)

Treba preduzeti posebne mjere zaštite i pomoći u korist djece i mladih, bez ikakve diskriminacije iz rodbinskih ili drugih razloga. Djeca i omladina moraju da budu zaštićeni od ekonomske i socijalne eksploatacije.¹¹ Države potpisnice ovog pakta priznaju pravo svakom licu na životni standard dovoljan za njega samog i njegovu porodicu, ubrajajući tu i hranu, odeću i smeštaj, kao i stalno poboljšanje njegovih uslova života.¹² Države potpisnice ovog pakta priznaju pravo koje ima svako lice na najbolje psihičko i mentalno zdravlje koje može da postigne.¹³

Konvencija o pravima djeteta je međunarodni dokument o poštovanju dječijih prava, koji se odnosi na djecu ispod 18 godina. Države-potpisnice konvencije će se pobrinuti da dijete ne bude protiv svoje volje odvojeno od svojih roditelja, osim kada nadležne vlasti koje podliježu sudskom ispitivanju odluče, u skladu sa odgovarajućim zakonima i procedurama, da je takvo odvajanje potrebno u najboljem interesu djeteta. Takva odluka može biti potrebna u određenim slučajevima kao što su zlostavljanje ili zanemarivanje djeteta od roditelja, ili gdje roditelji žive odvojeno i mora se donijeti odluka o djetetovom mjestu stanovanja.¹⁴ Neophodno je poštovati pravo djeteta koje je odvojeno od jednog ili oba roditelja da održava lične veze i neposredni dodir s oba roditelja redovno, osim kada je to suprotno interesima djeteta.¹⁵ Da bi garantovale i unaprijedile prava iznesena u ovoj Konvenciji, države-potpisnice će pružiti odgovarajuću pomoć roditeljima ili zakonskim starateljima, u snošenju odgovornosti za podizanje djeteta i osiguranje razvoj institucija, ustanova i službi za brigu o djeci.¹⁶

Neka od ključnih prava garantovanih Konvencijom uključuju pravo na izražavanje,¹⁷ pravo na zdravlje,¹⁸ i pravo na obrazovanje.¹⁹ Kad je riječ o obrazovanju fokus je stavljen na podsticanje sljedećih kategorija: a) razvoj različitih oblika dostupnog srednjeg obrazovanja, uz uvođenje besplatnog obrazovanja i finansijske pomoći, ako je potrebno; b) dostupnost visokog obrazovanja za sve u odnosu na sposobnosti; c) dostupnost informacija o daljem obrazovanju i karijernog savjetovanja. Države-potpisnice se slažu da se obrazovanje djeteta usmjeri ka: razvoju dječje ličnosti, talenta i mentalnih i fizičkih sposobnosti do njihovih punih mogućnosti,²⁰ kao i na pripremu djeteta za odgovoran život u slobodnom društvu, u duhu razumijevanja, mira, tolerancije, jednakosti polova i prijateljstva prema svim narodima, etničkim, nacionalnim i vjerskim grupama, kao i osobama urođeničkog porijekla.²¹

Države potpisnice će preduzeti sve odgovarajuće mjere da unaprijede fizički i psihički oporavak djeteta koje je žrtva bilo kojeg oblika zanemarivanja, eksploatacije ili zlostavljanja, mučenja ili bilo kojeg drugog oblika okrutnog, nehumanog ili ponižavajućeg postupka ili kazne, ili oružanih sukoba. Takav oporavak i reintegracija treba da se odvija u okolini koja daje potporu zdravlju, samopoštovanju i dostojanstvu djeteta.²² Smjernice za alternativnu brigu o djeci imaju za cilj jačanje implementacije Konvencije o pravima djeteta i relevantnih odredbi drugih međunarodnih instrumenata u vezi sa zaštitom i dobrobiti djece koja su lišena roditeljskog staranja ili postoji rizik da budu.

S obzirom na to da je porodica temeljna grupa društva i prirodno okruženje za razvoj, dobrobit i zaštitu djece, napore treba prvenstveno usmjeriti na omogućavanje djeci da ostanu ili se vrate pod staranje svojih roditelja, ili, kada je to prikladno, drugih članova porodice. Država treba osigurati da porodice ostvaruju pristup oblicima podrške namenjenim za njihovu starateljsku ulogu.²³

11 Međunarodni Pakt o građanskim i političkim pravima; član 10 (3)

12 Međunarodni Pakt o građanskim i političkim pravima; član 11 (1)

13 Međunarodni Pakt o građanskim i političkim pravima; član 12

14 Konvencija o pravima djeteta, član 9 (1);

15 Konvencija o pravima djeteta, član 9 (3);

16 Konvencija o pravima djeteta, član 18 (2)

17 Konvencija o pravima djeteta, član 12 (1);

18 Konvencija o pravima djeteta, član 24;

19 Konvencija o pravima djeteta, član 28;

20 Konvencija o pravima djeteta, član 29 (1a);

21 Konvencija o pravima djeteta, član 29 (1d)

22 Konvencija o pravima djeteta, član 39;

23 Smjernice UN za alternativno zbrinjavanje djece, II A (3)

Svako dijete i mlada osoba treba živjeti u podsticajnom, zaštitničkom i brižnom okruženju koje promovira njegov, odnosno, njen puni potencijal. Djeca sa neadekvatnim roditeljskim staranjem ili bez roditeljskog staranja su posebno izložena opasnosti da im bude uskraćeno takvo odgajateljsko okruženje.²⁴

Posebne napore treba posvetiti suzbijanju diskriminacije na osnovu bilo kojeg statusa djeteta ili roditelja, što uključuje siromaštvo, etničku pripadnost, vjeru, pol, psihičko ili fizičko onesposobljenje, HIV/AIDS status ili drugu ozbiljnu bolest, bilo fizičku ili psihičku, vanbračno rođenje, socio-ekonomsku stigmatizaciju, te sve druge statuse i okolnosti koje mogu dovesti do odricanja od djeteta, napuštanja djeteta i/ili odvođenja djeteta. Sve odluke koje se tiču alternativnog zbrinjavanja moraju u potpunosti uzeti u obzir načelnu poželjnost da se dijete drži što je bliže moguće njegovom odnosno njenom uobičajenom mjestu prebivališta, kako bi se olakšao kontakt i potencijalna reintegracija sa porodicom i kako bi se na minimum svelo remećenje njegovog, odnosno njenog obrazovnog, kulturnog i društvenog života.²⁵

Evropska socijalna povelja garantuje prava porodice i njenih pojedinačnih članova na pravnu, ekonomsku i socijalnu zaštitu. Potpisnice imaju obavezu da uspostave sistem koji će obezbijediti poštovanja prava na rad, prava na profesionalnu orijentaciju i stručne obuke, pravo na zdravstvenu zaštitu, pravo na socijalnu zaštitu, pravo na socijalnu i medicinsku pomoć; pravo na stanovanje. Posebno je definisano pravo djece i mladih na socijalnu, pravnu i ekonomsku zaštitu, u cilju obezbjeđivanja adekvatnog ostvarivanja prava djece i mladih na odrastanje u okruženju koje podstiče potpuni razvoj njihove ličnosti i njihovih fizičkih i mentalnih sposobnosti. Propisano je preduzimanje odgovarajućih mjera kako bi se osigurala posebna pomoć države za djecu i mlade koji su privremeno ili trajno lišeni porodične podrške.²⁶

Konvencija Ujedinjenih nacija protiv nezakonitog prometa opojnih droga i psihotropnih supstanci izražava zabrinutost zbog činjenice da se djeca u mnogim dijelovima svijeta koriste kao ilegalni potrošači droga, kao i u svrhu ilegalne proizvodnje, distribucije i prodaje opojnih droga i psihotropnih supstanci, što predstavlja veliku opasnost. Konvencija nameće obavezu državama potpisnicama da osiguraju da njihovi sudovi i drugi nadležni organi uzmu u obzir činjenične okolnosti kao posebno ozbiljne i otežavajuće u slučaju viktimizacije ili eksploatacije maloljetnika. Konvencija o pravima djeteta takođe priznaje prava djeteta u kontekstu upotrebe droga, obavezujući države da preduzmu sve odgovarajuće mjere, uključujući zakonodavne, administrativne, socijalne i obrazovne mjere za zaštitu djece od nezakonite upotrebe opojnih droga i psihoaktivnih supstanci, ali i da spriječe eksploataciju djece u procesu nezakonite proizvodnje i trgovine takvim supstancama.

Politička deklaracija Ujedinjenih nacija i Akcioni plan za međunarodnu saradnju u pravcu integrisane i uravnotežene strategije za borbu protiv problema sa drogom u svijetu (Action Plan for international cooperation towards an integrated and balanced Strategy to combat the drug problem in the world) prepoznaju da su intervencije usmjerene na smanjenje upotrebe droga često fokusirane isključivo na opštu populaciju i obično sa jednim standardnim pristupom, te kao takve ne pružaju specijalizovane programe prilagođene ugroženim grupama sa specifičnim potrebama. U ranjive grupe prije svega spadaju deca, adolescenti i mladi. U tom smislu, države članice su obavezne da obezbijede programe prevencije namijenjene upravo djeci i mladima.

Nijedna od zemalja Zapadnog Balkana uključenih u projekat (Albanija, Bosna i Hercegovina, Makedonija, Crna Gora, Srbija i Kosovo) ne prepoznaje djecu i mlade koji žive u porodicama sa istorijom sukoba sa zakonom i / ili upotrebom droga kao specifične grupe u riziku. To ne znači da ne postoje šeme socijalne pomoći ili usluge koje su dostupne za ciljnu grupu, međutim, nema dovoljno informacija o tome kako te zemlje rješavaju slučajeve koji se odnose na ovu grupu. U pravnom okviru koji se tiče djece i mladih u riziku mogu se naći mjere koje mogu biti primjenjive na ovu ciljnu grupu.

U Makedoniji, Zakon o maloljetničkom pravosuđu (2007) definiše izraz "dijete u riziku" kao bilo koja osoba između sedam i sedamnaest godina života, sa tjelesnim invaliditetom ili teškoćama u mentalnom razvoju, žrtva nasilja, zanemarena u smislu obrazovanja i socijalnog ponašanja, te je u takvom stanju da je obrazovna funkcija roditelja ili staratelja otežana, dijete nije uključeno u obrazovni sistem, uključeno je u prosjačenje, lutanje ili prostituciju, koje koristi droge i druge psihoaktivne supstance ili alkohol,

24 Smjernice UN za alternativno zbrinjavanje djece II A (4)

25 Smjernice UN za alternativno zbrinjavanje djece, II A (9a, 9b, 10b)

26 Evropska povelja o socijalnim pravima

koji zbog gore navedenih stanja jeste ili može doći u kontakt sa zakonom kao žrtva ili svjedok djela zakonom definisanog kao prekršaj ili krivično djelo²⁷ Štaviše, makedonski Zakon o zaštiti djece iz 2010. definiše djecu kao osobe mlađe od 18 godina i obezbjeđuje mehanizme zaštite djece.

U Makedoniji se primjenjuje drugačija terminologija u domenu socijalne zaštite, pa se izraz „socijalni rizik“ Zakona o socijalnoj zaštiti (Sl. List 79/2009) odnosi na djecu, mlade i odrasle podjednako. U tom smislu, „socijalni rizik“ obuhvata rizike koji se tiču zdravlja, starosti i starenja, jednoroditeljskih porodica, rizika nezaposlenosti, gubitka prihoda potrebnih za život na osnovu zaposlenosti ili sličnih situacija, siromaštva i drugih rizika povezanih sa socijalnom isključenošću.

U Crnoj Gori, Zakon o predškolskom obrazovanju i vaspitanju predviđa program za jačanje roditeljskih vještina, koji uključuje podršku roditeljima koju obrazovno i stručno osoblje obezbjeđuje kroz obrazovanje. Program ohrabruje ostvarivanje roditeljskog potencijala kroz biblioteku igračaka i knjiga koje su primjerene uzrastu djeteta, literaturu za roditelje i druge materijale za učenje koji mogu doprinijeti razvoju djeteta. Pravilnik o metodama, uslovima i procedurama namijenjenih djeci sa posebnim obrazovnim potrebama ostavlja mogućnost da je ova ciljna grupa u stanju potrebe jer se navodi da ova kategorija uključuje djecu koja imaju nepovoljne porodične i materijalne uslove uzrokovane nasiljem u porodici, upotrebom droga i drugim uslovima. Djeca i mladi iz porodica sa istorijom upotrebe droga ili sukoba sa zakonom mogu besplatno koristiti besplatnu pravnu pomoć ako su osobe sa invaliditetom, žrtve nasilja u porodici ili trgovine ljudima ili su lošeg materijalnog stanja.²⁸

Na Kosovu, lica koja žive u poremećenim porodičnim odnosima smatraju se licima koja su u potrebi prema Zakonu o socijalnim i porodičnim uslugama. Ovaj zakon delegira nadležnost Centru za socijalni rad koji osigurava pružanje socijalne zaštite i/ili savjetovanja djetetu u slučaju sljedećih okolnosti: kada je dijete bez roditeljskog staranja; kada roditelji djeteta (zbog psiho-socijalnih, problema zavisnosti ili drugih problema) imaju poteškoća da obezbijede adekvatan nivo njege; kada dijete pati od posljedica porodičnog sukoba ili kada postoji neki drugi oblik socijalnog problema koji utiče na dijete.

Prema kosovskom Zakonu o socijalnoj i porodičnoj službi (Law on Social and Family Service in Kosovo), Centar za socijalni rad vodi registar porodica i djece koja su u stanju socijalne potrebe na teritoriji pod njihovom nadležnošću, a kojima nedostaje porodična ili druga podrška u zajednici i koji imaju poteškoća sa brigom za svoju djecu, ili gdje je dijete u opasnosti od zanemarivanja, iskorištavanja, zlostavljanja ili nekog drugog oblika ugrožavanja. Centar za socijalni rad redovno organizuje posjete od strane odgovorne osobe, kako bi se osigurala sigurnost i dobrobit djeteta i kako bi se porodici i djetetu obezbijedili adekvatni servisi i usluge. Centri za socijalni rad mogu razmotriti i opciju odvajanja djeteta od roditelja ili staratelja ukoliko se pokaže da je to u najboljem interesu djeteta.

Kosovska Nacionalna strategija za prevenciju dječjeg rada 2011-2016. prepoznala je da poremećena (disrupted family environment) porodična sredina (uključujući zavisnost roditelja od alkohola ili droga, kao i nedostatak roditeljskih vještina) spadaju u faktore koji mogu uticati na ranjivost djece, te ih pogurati u dječji rad. Postoje različite opcije za smeštaj u zajednici kao što su skloništa i domovi za malu grupu djece koja su u ranjivim situacijama, uključujući nasilje u porodici, trgovinu ljudima i seksualnu eksploataciju. Ove institucije se nalaze u sedam opština koje obuhvataju sve regione na Kosovu, i osim skloništa, pružaju medicinsku i psihosocijalnu podršku žrtvama porodičnog nasilja. Iako ovi domovi blisko saraduju sa centrima za socijalni rad i kosovskom policijom oni se suočavaju sa problemima finansijske održivosti i nedostaka ljudskih resursa.

U Bosni i Hercegovini, ova tema regulisana je zakonima o socijalnoj zaštiti civilnih žrtava rata i zaštiti porodica sa djecom, zatim zakonima o dječijoj zaštiti i socijalnoj zaštiti. Ovi zakoni prepoznaju ovu grupu mladih ljudi u riziku kao zapostavljenu djecu i djecu čiji je razvoj narušen porodičnim okolnostima, te dodjeljuju određena prava kao što su kućna njega i pomoć kod kuće, zatim socijalne usluge i druge profesionalne usluge, finansijsku i materijalnu pomoć druge vrste, kao je i smještaj u drugoj porodici (hraniteljstvo).

²⁷ Official Gazette of RM 87/2007, article 19)

²⁸ Zakon besplatnog pravnog zastupanja, Službeni list Crne Gore 20/2011 i 20/2015

Potencijalni rizici sa kojima se susrijeće ciljna grupa

Djeca i mladi ljudi koji žive u porodicama sa istorijom sukoba sa zakonom i/ili upotrebom droga su podložni različitim rizicima i opasnostima. Rizici se razlikuju po stepenu ozbiljnosti i stepenu hitnosti postupanja. Mora se uzeti u obzir da su djeca i mladi koji žive u ovakvim porodicama, prije svega izloženi riziku od diskriminacije i stigme. Pružaoci usluga stoga moraju imati osjetljiv pristup porodicama i nikada ne smiju pretpostavljati da osobe koje koriste droge ili su u sukobu sa zakonom imaju slabe roditeljske vještine. Kao i u svakom drugom slučaju, pružalac usluga treba da sprovede procjenu rizika za svaki slučaj, posebno za djecu i mlade, te da planira mjere koje će se preduzeti ako se rizici ostvare. U sljedećem dijelu detaljnije je obrazložena potreba za sprovođenjem procjene rizika, kao i oblasti koje bi trebalo da budu pokriveno.

- » **Roditeljsko zanemarivanje:** Može se desiti da ciljna grupa nema adekvatnu roditeljsku brigu što može uticati na njihov rast i razvoj, zdravlje i obrazovanje. Rizici mogu uključivati: odlaganje medicinske njege ili dostupnosti lijekova, neadekvatnu i nezdravu ishranu; nedostatak sanitacije; emocionalno zanemarivanje, neodgovarajući obrazovni nadzor i zavisnost ili izloženost pušenju ili drogama.
- » **Poremećeni porodični odnosi:** Ovdje se može misliti na neodgovarajuće odnose između roditelja ili neodgovarajuće odnose između djece i roditelja.

U aneksu II nalazi se forma za procjenu rizika. Ovaj obrazac trebalo bi koristiti za evidentiranje svih informacija dobijenih tokom procesa evaluacije. Trebalo bi ga unaprijed distribuirati na sastanku Multidisciplinarnu tehničku grupe. Neki dijelovi obrasca, na primjer nivoi rizika, moraju biti popunjeni na kraju sastanka.

Obrazac za ocjenjivanje i analizu

Ime i prezime djeteta:

Identitet:

Datum rođenja:

Pol:

Datum kada se popunjava obrazac za procjenu i analizu:

Procjena se vrši od strane koga:

Članovi porodice:

Adresa porodice:

Servisi i institucije u kontaktu sa djetetom:

Škola:

RAZLOG ZA UPUĆIVANJE DJETETA

Porodična pozadina / Nedavni pregled istorije / kritični događaji:

Razvoj i blagostanje djeteta (fizičke, emocionalne, kognitivne, duhovne i bilo koje druge potrebe - npr. invaliditet):

Upoznavanje djeteta i njegov / njen odnos sa drugima (uključujući porodicu i prijatelje):

Obrazovanje:

Kapacitet roditelja i sposobnost da se suoče sa problemima:

porodične funkcije (odnosi i dinamika):

Životni uslovi i ekonomska situacija / zapošljavanje: podrška porodice / zajednice:

Prethodna istorija upotrebe:

Ako se slučaj upućuje zbog konkretnog slučaja zloupotrebe, kakav je ishod sprovedene istrage (ako je završena)

OPASNOSTI I RIZICI ZA DJECU:

Mišljenja roditelja / staratelja:

Mišljenja / želje djeteta:

Dodatni resursi / raspoloživa podrška:

Snage/prednosti djeteta i porodice:

Sve druge informacije koje su relevantne za ovaj problem: komunikacija, izolacija, neznanje, svađanje, roditeljski sporovi i potencijalni problemi zbog razvoda.

- » **Psihološki i emocionalni problem:** psihološko i emocionalno stanje djeteta može se pogoršati naročito u slučaju roditeljskog zanemarivanja i poremećenih porodičnih odnosa. Posljedice mogu uključivati: tugu, nisko samopoštovanje, loš uspjeh u školi, nesigurnost i izolaciju.
- » **Zloupotreba droga i sukob sa zakonom:** mladi i djeca mogu prema ugledu na roditelje početi sa upotrebom droga ili ući u sukob sa zakonom. To može dovesti do: pušenja, konzumiranja alkohola, česte upotrebe droga, nedostaka poštovanja autoriteta i sukoba sa zakonom.
- » **Nasilje u porodici:** djeca i mladi mogu biti žrtve ili mogu svjedočiti nasilju u porodici. Rizici mogu uključivati ispoljavanje nasilnih ponašanja uključujući agresiju, psihičko ili seksualno nasilje, itd.
- » **Prinudni rad:** mladi i djeca mogu biti prisiljeni da rade da bi se na taj način nadoknadio nedostatak roditeljske odgovornosti. Rizici mogu uključivati dječiji rad, uličnu prodaju, nezakonitu trgovinsku aktivnost i rad u neodgovarajućem okruženju.
- » **Udaljavanje od porodice:** ciljna grupa može se udaljiti od porodice i porodičnih odnosa. Primjeri mogu da uključuju emocionalno otuđenje, iseljavanje iz kuće, a u najgorem slučaju nestanak.
- » **Ostali rizici:** lista potencijalnih rizika je neiscrpna. Mladi i djeca mogu biti izloženi i drugim rizicima koji nisu prikazani u ovim smjernicama, a pružaoci socijalnih usluga se ohrabruju da budu aktivni u procesu identifikacije potencijalnih rizika ali i načina na koje se oni mogu preduprijediti.

Pružalac usluga bi trebalo da uzme u obzir ozbiljnost rizika i hitnost postupanja u skladu sa okolnostima. Dok pružalac usluga može da se bavi mladom osobom koja je izložena manje štetnim rizicima kao što su nedostatak učinka u školi, ili pak smanjeno samopoštovanje, drugi mladi ljudi mogu biti izloženi rizicima koji zahtijevaju hitnu reakciju, kao što su upotreba droge ili nasilje u porodici. Pružaoci usluga bi trebalo da procjenjuju okolnosti svakog slučaja ponaosob i da pronađu mjere koje odgovaraju ozbiljnosti rizika i hitnosti djelovanja. Naravno, prvenstveno bi trebalo raditi na osnaživanju primarne porodice i jačanju roditeljskih kompetencija za brigu o djeci, kako bi se izbjeglo produbljivanje problema.

Generalni principi i smjernice

Pristup socijalnim uslugama

Usluge institucija i organizacija moraju biti lako dostupne ciljnoj grupi, djeci i mladima u riziku. Pružalac usluga bi trebalo da radi na smanjenju tehničkih, administrativnih i finansijskih barijera za pristup uslugama, ali i da traži inovativne načine za poboljšanje dostupnosti istih.

Pristup može biti težak iz različitih razloga. Djeci i mladima je možda potrebna pomoć, ali vrlo često oni nijesu informisani o postojećim servisima. Ona djeca i mladi koji živi u udaljenim područjima, možda nemaju uslova da dođu do pružalaca usluge. Takođe, oni često nemaju finansijska sredstva da pokriju troškove puta ili da plate usluge ako se one plaćaju. Takođe, dešava se i da postoji problem jezičke barijere.

Neke smjernice koje treba razmotriti kako bi se poboljšao pristup socijalnim uslugama uključuju:

- » Promovisati usluge i učiniti informacije dostupnim na internetu;
- » Proširiti usluge geografski i poboljšati elektronske usluge kako bi se omogućio lakši pristup ljudima koji žive u udaljenim područjima;
- » Pojednostaviti procedure izvještavanja, smanjiti sve troškove vezane za pristup uslugama i smanjiti vrijeme čekanja;
- » Uspostaviti telefonske linije, online obrasce za izvještavanje, sistem upućivanja;
- » Obezbijediti 24/7 podršku ako postoje kapaciteti za to;
- » Osigurati da ciljna grupa ima pomoć osoblja, psihologa, pedagoga, sociologa i pravnika.

Održavanje efikasne komunikacije

Komunikacija je ključna za pružanje kvalitetnih socijalnih usluga. Pružalac usluga mora održavati efikasnu komunikaciju sa ciljnom grupom, njihovim roditeljima i drugim mogućim zainteresovanim stranama koje mogu biti uključene u proces.

Loša komunikacija može imati negativne posljedice. Ukoliko ne postoji adekvatna komunikacija koja bi obezbijedila dovoljan nivo razumijevanja situacije to može uticati na pružanje nedovoljno kvalitetnih savjeta i servisa. Djeca i mladi neće biti u stanju da razumiju ako jezik koji se koristi prilikom komunikacije nije dovoljno jasan i precizan. Takođe, može doći do problema prilikom upućivanja i predaje slučaja ako komunikacija nije efikasna.

Neke smjernice koje bi trebalo razmotriti u cilju efikasne komunikaciju su:

- » Slušajte pažljivo ciljnu grupu i njihove roditelje, shvatite dubinu svakog slučaja, identifikujte probleme u komunikaciji u porodici;
- » Izbjegavajte osude, predrasude, donošenje brzih, neutemeljenih zaključaka prilikom komunikacije sa ciljnom grupom i njihovom porodicom;

- » Vodite evidenciju o sastancima, komunikaciji (pisanoj i usmenoj) i pozivajte se na nju po potrebi;
- » Komunicirajte efikasno, artikulirano i jasno sa ciljnom grupom i porodicom i po potrebi razjasnite pitanja;
- » Uspostavite kanale komunikacije sa zainteresovanim stranama, omogućite redovne koordinacione sastanke ako je potrebno i obezbijedite sistem praćenja razvoja situacije.

Pružalac usluge bi trebalo da prikupi sve relevantne informacije koje se odnose na svaki individualni slučaj, da detaljno razumije svaki slučaj u dijelu porodične istorije i dinamike porodičnih odnosa. Iako slučajevi mogu biti slične prirode, svaki slučaj je jedinstven. Razumijevanje ovoga je ključna osnova za kreiranje mjera koje su prilagođene svakoj porodici posebno. U razumijevanju i sagledavanju posebnosti svakog slučaja mogu pomoći intervjui sa uključenim stranama, posjete porodicama, sastanci sa zainteresovanim stranama, kao i prepoznavanje različitih znakova koji mogu ukazivati na određene pojave (upotreba droga, zdravstveni problem ili uspjeh u školi).

Pravovremeno i efikasno reagovanje

Pružalac usluga bi trebalo da usvoji procedure za brzo i efikasno reagovanje kada je to potrebno. Reagovanje može zahtijevati i koordinaciju sa drugim zainteresovanim stranama koje su uključene u proces. Hitnost odgovora zavisi od slučaja do slučaja, kao i od ozbiljnosti potencijalnih rizika.

Ponekad potražnja za uslugama može biti veća nego što pružaoci socijalnih usluga imaju kapaciteta. To može dovesti do kašnjenja u njihovom pružanju. Kašnjenja takođe mogu da utiču na njihov kvalitet, ili može doći do situacije da su usluge pružene onda kada više nijesu potrebne.

Neke smjernice koje treba razmotriti za pravovremeni i efikasan odgovor uključuju:

- » Potrebno je razviti sistem upravljanja predmetima, identifikovati ključne zadatke i odrediti vremenske okvire za pružanje usluga;
- » Prilagoditi servise svakom pojedinačnom slučaju na osnovu porodične istorije i komunikacije na osnovu porodične istorije i korespondencije sa porodicom;
- » Angažovati spoljne pružaocce socijalnih servisa ako za to postoji mogućnost;
- » Konstantno raditi na smanjenju vremena čekanja i pronaći način da se spriječe kašnjenja;
- » Saradivati sa drugim zainteresovanim stranama (policija, nevladine organizacije i drugi pružaoci usluga).

Plan upravljanja predmetom trebalo bi da se radi u konsultaciji sa roditeljima i djecom/mladima. Plan može obuhvatati pitanja kao što su: potreba za podrškom i pomoći, ključni rizici i mjere za ublažavanje rizika, vrste servisa koji će se pružiti, moguće obuke ili aktivnosti koje će osnažiti primaocce da ostvare svoja prava.

Zaštita ciljne grupe

Generalni cilj pružalaca usluga trebalo bi da bude zaštita mlade osobe koja je u riziku od bilo kakve emocionalne ili fizičke povrede. Nedostatak adekvatne zaštite može za rezultat imati negativne posljedice. Na primjer, ako ciljna grupa treba pomoć u ponoć (van radnog vremena), pomoć pružena sljedećeg jutra može doći prekasno, posebno ako su rizici ozbiljni. Ili recimo, žrtvi nasilja u porodici može biti potreban smještaj u skloništu i nemogućnost pružanja tog servisa može imati dalekosežne posljedice.

Neke smjernice koje treba razmotriti u cilju pružanja bolje zaštite ciljne grupe:

- » Pripremiti procjenu rizika za svaki slučaj, utvrditi ozbiljnost rizika i mjere njihovog ublažavanja;
- » Obavijestiti ciljnu grupu i roditelje o njihovim pravima kao i o institucijama koje imaju nadležnost u njihovom slučaju;
- » Obavijestiti ciljnu grupu o tome šta je potrebno uraditi ako se rizici realizuju;
- » Liniju komunikacije držati otvorenom 24/7, kao i sistem hitnog upućivanja;
- » Saradivati sa svim zainteresovanim stranama (policija, nevladine organizacije i drugi pružaoci usluga).

Oснаživanje ciljne grupe u ostvarivanju svojih prava

Pružalac usluga treba da radi na osnaživanju ciljne grupe za ostvarivanje svojih prava: prava na obrazovanje, prava na rad, prava na socijalnu pomoć i osiguranje, pravo na adekvatan život, pravo na zdravstvenu zaštitu, itd.

Neke smjernice koje treba razmotriti u cilju osnaživanja ciljne grupe u pravcu ostvarivanja prava:

- » Potrebno je osigurati nastavak školovanja, ali i raditi na kreiranju prilagođenih kurseva, jedan-na-jedan mentorstvima i drugim oblicima podrške u učenju;
- » Potrebno je informisati ciljnu grupu o potencijalnim opcijama za zaposlenje, karijerno savjetovanje i stručnim obukama;
- » Olakšati pristup pojedinim pravima, na primjer putem upućivanja zdravstvenim institucijama i pružanja pomoći u aplikacijama za socijalno osiguranje;
- » Potrebno je podržavati samostalan život i težiti da ne dođe do stvaranja zavisnosti od pružalaca servisa.

Smjernice za rad sa potencijalnim zainteresovanim stranama

Pružaoци socijalnih usluga ohrabreni su da stvaraju i održavaju saradnju sa institucijama i organizacijama koje imaju nadležnost ili mogu pomoći u rješavanju pitanja koja su u vezi sa ciljnom grupom. To se može odnositi na obrazovne institucije, institucije pravnog sistema, ali i druge vladine i nevladine pružaoce socijalnih usluga.

Obrazovne institucije: Saradnja sa školama i drugim obrazovnim institucijama može biti od ključne važnosti u uspješnom rješavanju predmetnih slučajeva ove ciljne grupe. Ta saradnja naravno zavisi od pojedinosti slučaja, ali neke od glavnih smjernica su:

- » Sprovoditi konstantan monitoring klijentovog učinka u školi, uključujući prisustvo, uspjeh i učešće u različitim aktivnostima;
- » Održavanje komunikacije sa nastavnicima i profesorima;
- » Identifikovanje oblasti u kojima je potrebno pružiti dodatnu podršku;
- » Identifikovati posebne predmete i van-nastavne aktivnosti koje mogu pomoći u osnaživanju djeteta/mlade osobe.

Pedagoško osoblje: U zavisnosti od slučaja, može biti potrebno uključivanje pedagoškog osoblja u proces sa ciljem postizanja boljih rezultata u obrazovanju. Neki od oblika podrške mogu uključivati:

- » Obezbjedivanje dodatnih časova za pojedine predmete;
- » Pomoć pri izradi domaćih zadataka i drugih radova;
- » Pružanje savjeta u vezi sa opštim obrazovanjem;
- » Poboljšavanje pri jačanju takozvanih „soft-skills“ vještina
- » Karijerno savjetovanje.

Psiholozi i psihijatri: Ciljna grupa ili njihove porodice mogu imati potrebu za određenim psihološkim servisima u cilju poboljšanja njihovog emocionalnog stanja. Neki od načina podrške mogu biti:

- » Pojedinačne ili grupne terapije za djecu/mlade ili članove njihove porodice;
- » Terapije s ciljem poboljšanja emocionalnog stanja djece;
- » Terapije s ciljem poboljšanja samopouzdanja kod djece;
- » Roditeljsko i porodično savjetovanje;

Usluga smještaja i skloništa: Ukoliko rizici kojima je ciljna grupa izložena negativno utiču na njeno blagostanje, pružalac usluge trebalo bi da istraži mogućnosti za zaštitu ciljne grupe od bilo kakve štete ili povrede. U takvim situacijama može se razmotriti:

- » Obezbjedivanje skloništa na bezbjednoj lokaciji;
- » Saradnju sa institucijama i organizacijama koje obezbjeđuju uslugu skloništa;

Institucije socijalne pomoći: Pružalac servisa trebalo bi da pruži podršku ciljnoj grupi i porodicama u procesu ostvarivanja njihovih socijalnih prava i nadoknada. Primjeri ove vrste podrške mogu se odnositi na:

- » Pomoć ciljnoj grupi i porodici u vezi sa podnošenjem zahtjeva za socijalnu pomoć;
- » Pružanje informacija i uputstava u vezi sa pravima koja su im garantovana zakonom;
- » Savjetovanje u vezi sa mehanizmima žalbi koji su im na raspolaganju.

Medicinske i zdravstvene institucije: Dijete/mlada osoba pripadnik date ciljne grupe može zahtijevati medicinsku i zdravstvenu podršku. Pružalac socijalne pomoći može razmotriti:

- » Uspostavljanje saradnje sa medicinskim i zdravstvenim institucijama sa ciljem obezbjeđivanja neposredne pomoći, ukoliko je potrebna;
- » Ohrabrivanje roditelja da učestvuju u tretmanima, rehabilitaciji i drugim programima odvikavanja od droga.

Advokati: U nekim slučajevima, ciljnoj grupi ili članovima njihovih porodica može trebati pravna pomoć. U takvim situacijama trebalo bi da su im na raspolaganju advokati koji im tu pomoć mogu pružiti.

Neke od opcija koje bi trebalo razmotriti su:

- » Pravno savjetovanje o porodičnim pitanjima (razvodi, starateljstvo nad djecom, pitanja građanskog i krivičnog prava i sl.);
- » Besplatna pravna pomoć kroz angažovanje studenata prava;
- » Uključivanje studenata pravnih nauka u pružanje podrške u vezi sa pravnim radnjama.

Nevladine organizacije: Pružaoci socijalne pomoći ohrabreni su da ostvare saradnju sa nevladinim organizacijama koje rade sa porodicama, djecom i mladima koji su izloženi ovoj vrsti rizika. Uključivanje u aktivnosti nevladinih organizacija može biti ključno za jačanje ciljne grupe. Neke od glavnih smjernica odnose se na:

- » Identifikovanje organizacija koje pružaju socijalne servise;
- » Upućivanje ciljne grupe da učestvuje u drugim programima nevladinih organizacija;
- » Jačanje i osposobljavanje ciljne grupe kroz učešće u programima obuke;

Institucije vladavine prava: U ozbiljnijim slučajevima može biti potrebna saradnja sa institucijama vladavine prava, kao što su policija, tužilaštvo i sudovi. Neke od glavnih smjernica u vezi sa ovim segmentom podrške su:

- » Saradnja sa policijskim službenicima po pitanju bezbjednosti ciljnih grupa i/ili njihovih roditelja;
- » Obezbeđivanje informacija, dokaza, svjedočenja i izvještaja, kada postoji potreba za tim;
- » Učestvovanje u saslušavanjima i suđenjima, kako bi se potvrdilo da institucije vladavine prava donose odluke zasnovane na dobroj informisanosti;
- » Uspostavljanje sistema upravljanja znanjem i omogućavanje pristupa podacima, po potrebi;

Plan upravljanja slučajem

Od posebne važnosti u cijelom procesu je kreiranje plana za upravljanje slučajem. Pružateljima socijalnih usluga savjetuje se da za svaki slučaj razviju jedinstven plan zasnovan na porodičnim, akademskim, zdravstvenim, finansijskim i emocionalnim okolnostima. Plan mora odgovarati potrebama i specifičnostima ciljne grupe.

Prilikom rada na planu upravljanja slučajem trebalo bi se konsultovati sa roditeljima, ali i sa djetetom, odnosno mladom osobom u riziku. Plan može uključiti i sljedeća pitanja:

- » Identifikaciju rizika, utvrđivanje ko je u riziku i zbog koga/čega, kao i definisanje faktora rizika;
- » Mjere za ublažavanje rizika, uključujući posebno razvijene aktivnosti;
- » Ciljeve zaštite;
- » Utvrđivanje resursa potrebnih za jačanje faktora zaštite i podržavanje promjena;
- » Utvrđivanje uloga i odgovornosti svih učesnika – stručnih lica ali i članova porodice;
- » Mjere, mehanizme podrške i intervencije koje treba uspostaviti, sa pojedinostima o tome šta bi trebalo njima da se postigne;
- » Definisan vremenski okvir za svaku fazu;
- » Ime stručnog lica (socijalnog radnika) koje će biti odgovorno za nadgledanje i koordinaciju aktivnosti;

Za čim tragati

Rezultati nekih sprovedenih istraživanja potvrđuju povezanost alkohola i droga sa nasiljem nad djecom i njihovim zanemarivanjem. Roditelji koji su pod uticajem droga i alkohola mogu zanemariti potrebe njihove djece, trošiti novac na opijate umjesto na potrebe domaćinstva, ili mogu biti uključeni u kriminalne aktivnosti koje ugrožavaju zdravlje i bezbjednost njihove djece. Ukoliko su roditelji u sukobu sa zakonom ili upotrebljavaju drogu i/ili alkohol, to može ograničiti njihovu sposobnost da zadovolje emocionalne, fizičke i razvojne potrebe djeteta.

Pružalac socijalnih servisa bi stoga trebalo da uloži dodatne napore kako bi na osnovu svake pojedinačne situacije mogao definisati rizike koji se odnose na ciljnu grupu. „The Child Protection and Welfare Practise HandBook” preporučuje neke od oblasti za istraživanje, kao što je navedeno u tabeli:

Problemi u porodičnim odnosima	Uslovi života i izvori finansija	Društvene okolnosti	Ishod djetetove budućnosti
<ul style="list-style-type: none"> » Da li je privrženost djetetu ugrožena zbog nedosljednog roditeljstva? » Da li postoji konzistentna emocionalna toplina pružena od strane staratelja? » Da li postoji odgovarajuća reakcija roditelja u odnosu na djetetov uzrast i životnu dob? » Da li nedostatak roditeljskih kapaciteta utiče na dijete da preuzme previše odgovornosti? » Da li su emocionalne potrebe djeteta zadovoljene? 	<ul style="list-style-type: none"> » Da li su fizičke potrebe djeteta kontinuirano zadovoljene? » Kakvi su uslovi života djeteta? » Da li je fizičko okruženje djeteta dovoljno dobro? » Da li postoje dovoljna novčana sredstva za zadovoljenje potreba djeteta? 	<ul style="list-style-type: none"> » Da li ponašanje roditelja negativno utiče na položaj djeteta u društvu (npr. zlostavljanje, isključenost i sl.). » Ko vodi računa o djetetu kada roditelj/staratelj nije u prilici to da uradi na odgovarajući način? » Kako roditeljski sukobi sa zakonom ili posljedice od droge utiču na djetetovo opšte blagostanje i sve oblasti njegovog razvoja? 	<ul style="list-style-type: none"> » Koja je dugoročna posljedica djetetovog izlaganja roditeljskim problemima u kući? » Kako izlaganje roditeljskim problemima utiče na djetetovo opšte blagostanje i sve oblasti njegovog razvoja?

Kako efikasno komunicirati

Efikasna komunikacija sa djetetom i roditeljima od ključnog je značaja za upravljanje slučajem. Kako će pružalac socijalne usluge komunicirati može se razlikovati u zavisnosti od situacije i konkretnog slučaja, ali svakako postoje određene smjernice koje bi trebalo razmotriti prilikom komuniciranja sa ciljnom grupom.

Ukoliko dijete daje informacije o zlostavljanju, zanemarivanju ili bilo koju drugu informaciju u vezi sa njegovim stanjem-potrebno je da budete smireni i prirodni u najviše mogućoj mjeri.

- » Zapamtite da vam se dijete obratilo zbog toga što vam vjeruje i što imate njegove simpatije. Ne paničite;
- » Budite svjesni da otvaranje i otkrivanje može biti veoma teško za dijete;
- » Zapamtite da dijete inicijalno može samo testirati vaše reakcije, a u potpunosti se otvoriti tek nakon određenog vremenskog perioda;
- » Slušajte šta dijete želi da vam kaže. Dajte mu vremena i priliku da kaže što želi i što više je u mogućnosti;
- » Ne pravite pritisak nad djetetom. Dozvolite mu/joj da se otvori svojim tempom i na njima svojstvenom jeziku;
- » Ne pokazujte bilo kakve znakove zgrožavanja, ljutnje ili nevjerice. Prihvatite sve što dijete želi da vam kaže – lažna otvaranja su vrlo rijetka.

- » Možda će biti potrebno da iznova uvjeravate dijete da vaša osjećanja prema njemu ili njoj nijesu ugrožena kao rezultat onoga što vam je dijete kazalo;²⁹

Uključivanje porodice od velikog je značaja za implementaciju plana upravljanja slučajem, kao i za dobrobit djeteta. Često je stručnjacima teško da sa roditeljima razgovaraju o sumnjama koje imaju kada je riječ o njihovom djetetu. Jako je važno da se odluka zasnovana na istrazi o brizi o djetetu iskomunicira sa pojedincem ili sa čitavom porodicom, uzimajući u obzir okolnosti slučaja kao i ishod istrage.³⁰

Neke od glavnih smjernica koje bi u vezi sa ovim trebalo razmotriti su:

- » Budite iskreni i osigurajte da porodica razumije što želite da kažete;
- » Provjerite da li roditelji zaista razumiju sve što ste im rekli;
- » Budite jasni u vezi sa tim što je potrebno da se promijeni i šta se očekuje od njih kao porodice;
- » Upoznajte djecu i porodicu i izgradite odnos sa njima, ukoliko je moguće;
- » Osigurajte da je porodica upoznata sa načinom dijeljenja informacija sa stručnjacima u srodnoj oblasti i drugim službama.
- » Ukoliko imate poteškoća da uključite roditelje/poricu u odnos saradnje i povjerenja razgovarajte sa vašim nadređenim o narednim koracima;

Upućivanje slučaja

Pružalac socijalne usluge možda neće biti u prilici da samostalno zadovolji sve potrebe ciljne grupe, pa se u takvim situacijama oslanja na druge bitne aktere. U zavisnosti od okolnosti svakog pojedinačnog slučaja, ovo može uključivati i institucije vladavine prava (policija, sudovi), obrazovne institucije, zdravstvene institucije, nevladine organizacije ili pojedinačne stručnjake kao što su psiholozi i savjetnici za mentalno zdravlje.

Pružalac socijalne usluge mora biti svjestan usluga i servisa koje drugi akteri u sistemu pružaju i u slučaju da se ukaže potreba za upućivanjem na te aktere, mora se obezbijediti neophodna pomoć u preuzimanju slučaja, ali i nastaviti praćenje slučaja.

Kada je riječ o upravljanju slučajem, jako je značajno najprije utvrditi da li postoji bilo kakav osnov za sumnju, koji može biti u vezi sa:

- » Povredom ili ponašanjem koje je konzistentno sa zlostavljanjem;
- » Indikacijom da tokom određenog perioda dijete pati od emocionalnog ili fizičkog zlostavljanja;
- » Potvrdom ili ukazivanjem drugih lica na navodno zlostavljanje, ili izjavom osoba koje su vidjele da je dijete zlostavljano;
- » Dokazom (na primjer, povreda ili ponašanje) koji je u vezi sa sa zlostavljanjem i za koji je malo vjerovatno da je nastao na drugi način.³¹

Ovakvi slučajevi zahtijevaju neposrednu saradnju sa institucijama koje obezbjeđuju vladavinu prava. Od naročitog je značaja postojanje mehanizama za pružanje podrške i van radnog vremena, kao i mehanizama za reagovanje u hitnim situacijama.

²⁹ Vodič za zdravstvene službe za "Child Protection and Welfare Practice Handbook", pristupljeno u junu 2018. Godine, na <https://www.hse.ie/eng/services/publications/children/welfarepractice.pdf>

³⁰ Id.

³¹ Ibid.

Obrazac izvještavanja trebalo bi da sadrži sve potrebne informacije, uključujući i: puno ime i prezime, adresu, datum rođenja, etničku pripadnost; u slučajevima postojanja sumnje na zlostavljanje i zanemarivanje – precizno navedene razloge za sumnju; datum, vrijeme i imena prisutnih osoba. Veoma je važno opisati bilo koju povredu ili ponašanje koje može biti u vezi sa incidentom.

U slučajevima kada postoji sumnja da zanemarivanje ili zlostavljanje djeteta traje duže vrijeme, trebalo bi navesti hronologiju događaja ili simptoma koji su osnova za sumnju.³² Pružalac usluge može takođe priložiti kopiju plana upravljanja slučajem, obezbijediti uvid u intervju sa porodicom, kao i saradnju u okviru problema.



Plan upravljanja slučajem trebalo bi takođe da predvidi kako će pružalac socijalne pomoći vršiti nadzor svakog pojedinačnog slučaja, koji su postavljeni ciljevi i koji su indikatori uspješno riješenog slučaja.

Monitoring slučaja

Tokom procesa monitoringa slučaja mogu se koristiti različite metode, kao na primjer: intervjui sa klijentima; posjete mjestima na kojima oni borave; posjete porodicama; intervjui sa članovima uže i šire; analiza izvještaja sa intervju a i korespondencije sa drugim akterima uključenim u slučaj; nadgledanje obrazovnog procesa kao i emocionalnih i zdravstvenih indikatora;

S ciljem realizacije kvalitetnog monitoringa, jako je značajno postavljanje jasnih ciljeva i indikatora koji ukazuju na stepen uspješnosti slučaja.

³² Ibid.

Oni mogu biti kvantitativni ili kvalitativni:

- » Poboľšani porodični odnosi;
- » Smanjen broj slučajeva sukoba sa zakonom i/ili upotrebe droge od strane roditelja;
- » Poboľšan standard života i blagostanja djeteta;
- » Poboľšanje djetetovih rezultata u školi za 20%;

Pružalac socijalne pomoći može odrediti ciljeve i indikatore u konsultaciji sa roditeljima i djetetom. Efikasni monitoring slučajeva poboľšava rezultate u pružanju usluge socijalne pomoći.

ANEKS A – Izjava o usklađenosti kodeksa ponašanja

U skladu sa ulogom pružaoca socijalne usluge, saglasan/saglasna sam sa sljedećim pravilima ponašanja:

1. Preuzimam obaveze i odgovornosti na osnovu zakona, regulativa i standarda koji se odnose na obezbjeđivanje socijalnih usluga i zaštite djece i mladih u riziku.
2. Razumijem rizike i opasnosti kojima su izloženi mladi ljudi koji imaju istoriju sukoba sa zakonom i/ili upotrebom droga, u vezi sa čim ću preduzeti blagovremene i efikasne mjere u skladu sa svojim mogućnostima kako bi takvi rizici bili prevenirani i pod kontrolom.
3. U vršenju svojih obaveza i odgovornosti, djelovaću u skladu sa opštim principima i standardima relevantnim za zaštitu djece i mladih ljudi u riziku i biću posvećen:
 - 3.1 Razumijevanju ozbiljnosti i konteksta svakog slučaja;
 - 3.2 Efektivnom i odgovornom komuniciranju sa djecom, mladima, roditeljima i ostalim stranama u svakom pojedinačnom slučaju;
 - 3.3 Preuzimanju mjera s ciljem preveniranja štete ili povreda djece ili mladih;
 - 3.4 Kreiranju akcionih planova prilagođenih svakom pojedinačnom slučaju, s ciljem rješavanja problema;
 - 3.5 Fokusiranju na osposobljavanju klijenata da razumiju i ostvare svoja prava;
 - 3.6 Poštovanju dostojanstva i privatnosti ljudi koji koriste ove usluge;
4. Učestvovaću u bilo kojoj obuci, predavanju, procesu licenciranja ili re-licenciranja i biću konstantno posvećen/a unaprijeđivanju strategija koje se odnose na djecu i mlade u riziku, i primjenjivaću takve strategije u svojim svakodnevnim aktivnostima.
5. Razumijem da kršenje ovog pravilnika ponašanja, djela nedoličnog ponašanja ili bilo koja zloupotreba ili nezakonitost, može rezultirati kaznama, sankcijama, građanskim i krivičnim postupcima u skladu sa zakonima i propisima.

Ime i prezime: _____

Datum: _____

Institucija: _____

Aneks I: OKVIR ZA KOMPETENCIJE I VJEŠTINE SOCIJALNOG RADNIKA⁴²

Vještine	Kompetencije
Lične kompetencije	
Upoznajte i preispitajte sebe	Spoznajte svoje snage, slabosti i resurse; preispitajte i procijenite sebe s ciljem razvijanja vještina; kritički se osvrnite na svoj rad uz pomoć nadređenog;
Upravljajte stresom i emocijama	Slušajte i iskažite osjećanja i emocije na prikladan način; spoznajte znakove koji ukazuju na stres; naučite da upravljate stresom s ciljem oslobađanja napetosti i efikasnog djelovanja; koristite nadređenog da razgovarate o stresu na poslu;
Budite fleksibilni i otvoreni za promjene, adaptirajte se na kulturološke razlike	Kulturološka osjetljivost (1): Radite efikasno sa ljudima iz svih sredina, izbjegavajte stereotipne reakcije ispitujući vlastito ponašanje i pristrasnost, pokažite otvorenost i zainteresovanost za učenje o kulturama;
Analizirajte, razmišljajte na kritičan i kreativan način i donosite odluke	Pronađite kreativna rješenja i pokažite inicijativu. Rješavanje problema (1): Ispitajte problem iz više perspektiva. Donošenje odluka (1): Prikupite relevantne informacije prije nego donesete odluku, uporedite pretpostavke i činjenice; donesite odluku u odnosu na radne obaveze i odgovornost.
Budite odgovorni i imajte integritet	Integritet (1): Ne zloupotrebljavajte vlastitu moć ili poziciju usljed političkog pritiska u procesu donošenja odluka, pokažite dosljednost između principa i ponašanja, postupajte bez razmatranja lične koristi; Odgovornost (1): Radite u skladu sa principima odgovornosti i pravilima ponašanja, iskažite poštovanje prema korisnicima, preuzmite odgovornost za plan upravljanja slučajem i poštovanje obaveza, osigurajte postojanje transparentnosti i otvorenosti.
Društvene kompetencije	
Pregovarajte i upravljajte problemima i konfliktima	Pregovaranje (1): Primijenite principe pregovaranja s ciljem osiguranja 'win-win' ishoda, prilagodite stil pregovaranja uzevši u obzir kulturološke različitosti, prezentujte ili predložite drugima alternativne načine za obavljanje određenih stvari. Rješavanje problema (1): Suočavajte se sa problemima u hodu, pružite podršku drugima u rješavanju problema. Zastupajte pitanja u vezi sa dječjom zaštitom (1): Iskažite različitosti u mišljenjima na prikladan i kontrolisan način.

Pokažite empatiju, toplinu i iskrenost	<p>Empatija (2): Razvijajte osjećaj brige o drugima, reagujući na način koji je u skladu sa emocionalnim i psihološkim stanjem drugih.</p> <p>- Kulturološka osetljivost (1): Djelujte na nediskriminatorski način.</p>
Podržite i motivišite pojedinca ili grupu	<p>Prepoznajte i upravljajte emocionalno osjetljivim pitanjima.</p> <p>- Prilagodite stil rada djetetu i porodici; Radite sa njima i vodite ih ka zajedničkom cilju; stvorite i održavajte njihovu motivisanost.</p>
Komunicirajte i slušajte druge	<p>Komunikacija (1): Izražavajte se na način koji je jasan i koherentan; slušajte pažljivo druge s osvrtom na to što je kazano; prilagodite ton, stil i format koji će odgovarati sagovornicima; prevaziđite barijere u vezi sa jezikom.</p> <p>- Izgradite povjerenje (2): Kreirajte i održavajte okruženje u kojem drugi mogu govoriti i ponašati se bez straha od posljedica.</p> <p>- Kulturološka osjetljivost (1): Tretirajte sve ljude uz poštovanje, dostojanstvo i na pravedan način.</p> <p>- Promovišite učešće i zastupljenost djece (1): Obratite se djeci na prijateljski način koji ukazuje na njihovo poštovanje i osigurajte da su vremenski okvir i okruženje pogodni za efikasnu komunikaciju; koristite jezik na način da bude dovoljno jasan i prijateljski nastrojen, prilikom razgovaranja sa djecom; razumite barijere i izazove koji mogu uticati na učešće djece, uključujući potencijalne rizike zaštite i bezbjednosti kao i percepciju toga u različitim kontekstima; razumite i opišite/podijelite benefite učešća djece u odlukama koje se tiču njih.</p>
Metodološke kompetencije	
Promovišite učešće i saradnju u procesu upravljanja slučajem	<p>Ohrabrite djecu i porodice da učestvuju u određivanju njihovih potreba i resursa; radite sa njima kako biste im pomogli da donesu odluke zasnovane na informisanosti, kroz proces upravljanja slučajem; uključite druge aktere i ohrabrite njihovo aktivno učešće.</p> <p>- Razumite značaj koordinacije između pružalaca socijalnih usluga, s ciljem obezbjeđivanja podrške djeci.</p>
Planirajte, implementirajte, razmotrite intervenciju	<p>- Kreirajte, primijenite i razmotrite planove slučaja sa djecom, porodicom i ostalima po potrebi;</p> <p>- Znajte kako da pomognete porodicama u obezbjeđivanju odgovarajuće podrške njihovoj djeci.</p> <p>- Razumite barijere sa kojima se porodice susrijeću kako bi pristupile socijalnim uslugama.</p>
Tehničke kompetencije	

<p>Upoznajte teorijski okvir potreban za rad sa djecom i porodicama</p>	<p>Upoznajte i razumite lokalnu sredinu koja uključuje: razvoj djeteta; dinamiku odnosa u takvoj sredini; kao i kulturološke običaje koji utiču na dobrobit djece.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Detaljno razmotrite brige po bezbjednost djece (2): Dobro poznavanje: Indikatora i posljedica zlostavljanja, zanemarivanja, eksploatacije i nasilja nad djecom; osnovnih teorija koje se odnose na njegu i zaštitu djece; kako identifikovati faktore koji uvećavaju ranjivost i rizik, i smanjuju otpor u različitim situacijama i u toku različitih faza razvoja djeteta. - Razumite proces planiranja dječje zaštite (1): Razumite: Glavne principe i pristupe u aktivnostima zaštite djece; da je dječija zaštita sama po sebi oblast; povezivanje sa drugim oblastima; osnovne uloge i odgovornosti službi koje se bave zaštitom djece. - Koristiti pristup zasnovan na pravima (1): Osnovno poznavanje nacionalnih i međunarodnih pravnih okvira i konvencija koje su u vezi sa njegom i zaštitom djece, uključujući UNCRC; izazovi koji su povezani sa sveobuhvatnim rješavanjem dječijih problema, koje je ograničenog vremena i resursa; - Razumite važnost brige o zaštiti djece (1): Implementirajte mjere kako bi se osiguralo da su povjerljive informacije i osjetljiva dokumenta sačuvana sigurno; osigurati da kolege poštuju UN standard u vezi sa seksualnom eksploatacijom i zlostavljanjem, kao i organizacione pravilnike ponašanja; osigurati da se kršenja načela povjerljivosti procesuiraju pravovremeno;
<p>Imajte posebne alate za upravljanje slučajevima</p>	<p>Upoznajte alate i procese potrebne za prepoznavanje slučajeva, upravljanje dokumentacijom i informacijama, zaštitom podataka, dijeljenjem informacija kao i saradnju sa ostalim učesnicima u slučaju.</p>

Aneks II: Zahtjev za dječiju zaštitu

Ovaj zahtjev se koristi prilikom upućivanja djeteta i mora biti popunjen od strane institucije ili pružaoca socijalne usluge koji prima zahtjev u odnosu na osobu koja ga je podnijela.

ZAHTJEV ZA DJEČIJU ZAŠTITU		
Ime i prezime djeteta:	Datum rođenja:	Pol:
Ime i prezime i adresa primarnog staratelja:	Lokacija djeteta / Gdje dijete živi:	
Škola:	Druge službe koje su u kontaktu sa djetetom (npr. zdravstvene i sl.).	
Informacije o drugoj djeci u kući:		
Kratka porodična istorija (ukoliko je poznato):		
Razlozi za upućivanje		
Usluge pružene u posljednjih 7 dana:		
Ime i kontakt osobe koja podnosi zahtjev:	Ime i kontakt osobe koja prima zahtjev:	Datum kada je zahtjev podnešen:

Aneks III – Zahtjev za procjenu i analizu rizika

Ovaj zahtjev bi trebalo da bude korišćen za evidentiranje svih informacija prikupljenih tokom evaluacionog procesa. On bi trebalo da bude dostavljen unaprijed, odnosno prije sastanka Multidisciplinarnе tehničke grupe. Neki djelovi obrasca, na primjer nivoi rizika, popunjavaju se na kraju sastanka.

FORMA PROCJENE I ANALIZE	
Pol:	
Procjenu napravio/la:	
Porodična adresa:	
Škola:	
RAZLOG ZA PODNOŠENJE ZAHTJEVA:	
Porodična pozadina/Pregled skorije istorije/Kritični događaji:	
Razvoj i blagostanje djeteta (fizičke, emocionalne, kognitivne, duhovne i druge posebne potrebe – na primjer invaliditet):	
Upoznavanje djeteta i njegovih odnosa sa drugima (uključujući porodicu i prijatelje):	
Obrazovanje:	
Roditeljski kapaciteti i sposobnost suočavanja:	
Funkcionalnost porodice (Odnosi i dinamika):	
Životni uslovi i ekonomska situacija/zaposlenost:	
Podrška porodice/zajednice:	
Dosadašnja istorija zlostavljanja:	

Ako je zahtjev podniet u vezi sa konkretnim slučajevima zlostavljanja, navesti ishode istrage (ukoliko je završena):

OPASNOSTI I RIZICI ZA DIJETE:

Stavovi roditelja/staratelja:

Želje djeteta:

Dodatni resursi/Dostupna podrška:

Snage djeteta i porodice:

Druge informacije relevantne za ovo pitanje:

Aneks IV – Kućne posjete/Analiza napomena u priručniku

Ovaj obrazac osmišljen je tako da pomogne zaposlenima da maksimiziraju efekat kućnih posjeta na način koji će obezbijediti dobro strukturane informacije, osvrt na informacije dobijene prilikom kućne posjete, kao i informacije u vezi sa tim na koji način ovo može uticati na djetetovo blagostanje i bezbjednost.

NAPOMENA – Kada se pominje roditelj, uglavnom se misli na pojedinca koji se stara o djetetu – na primjer baka/djed.

KUĆNA POSJETA/ ANALIZA NAPOMENA				
DATUM/VRIJEME:	PREZIME PORODICE:	ZAPOSLENI:		
PRISUTNI:				
	Nema prostora za brigu	Ima manjeg prostora za brigu	Situacija je zabrinjavajuća	Komentari/Zabilješke
FIZIČKO OKRUŽENJE				
Da li je kuća odgovarajuća? Na primjer, da li ima dovoljno prostora? Da li ima vode bez prekida/toalet? Da li je u kući dovoljno toplo?				
Da li je kuća čista i uredna? Da li ima bilo kakvih naznaka da će djetetovo zdravlje u njoj biti izloženo riziku?				
Da li postoji odgovarajuće mjesto na kojem bi dijete spavalo?				
Da li u okolini ima bilo kakvih očiglednih fizičkih opasnosti ili rizika kao npr. staklo, noževi i oštri objekti, i ukoliko ima da li su izloženi na prometnim mjestima unutar kuće?				
Da li u kući ima igračkaka prikladnih djetetovom uzrastu?				

OPAŽANJE I PONAŠANJE DJETETA			
Da li je dijete odjeveno na prikladan način?			
Da li je dijete čisto i uredno?			
Imajući u vidu djetetov uzrast, da li se ono nalazi u odgovarajućoj fazi razvoja?			
Da li je djetetova interakcija sa Vama prikladna, u odnosu na njegov uzrast?			
Da li je djetetov govor i jezik u skladu sa njegovim uzrastom?			
Da li dijete provodi svoje vrijeme na prikladan način?			
Da li dijete postupa u skladu sa instrukcijama/ zahtjevima?			
Da li postoje bilo kakvi znakovi nasilja kao što su modrice ili bilo kakva neobjašnjiva povreda?			
Da li se dijete ponaša na zabrinjavajući, odnosno način koji se ne može smatrati normalnim?			

INTERAKCIJA RODITELJ-DIJETE			
Da li postoji bilo koja vrsta fizičke ili srdačne naklonjenosti između roditelja i djeteta?			
Da li roditelj izgovara pozitivne komentare u prisustvu djeteta?			
Da li se interakcija između djeteta i roditelja može smatrati vođenom/ kontrolisanom, ili roditelj dozvoljava djetetu da ona bude u skladu sa njegovim izborom?			
Da li roditelj i dijete održavaju kontakt očima?			
Da li odnos između roditelja i djeteta djeluje toplo i prirodno (odnosno da li dijete djeluje prestravljeno ili oprezno)?			
Da li dijete djeluje srećno?			
Da li izgleda kao da postoje različiti pristupi u ponašanju prema različitoj djeci u porodici?			
Ukoliko u kući ima druge djece, da li njihov međusobni odnos djeluje dobro i ispravno? Da li je bilo koje od djece dominantno ili iskazuje buntovnost u odnosu na drugu djecu?			

PREZENTACIJA RODITELJA/ODRASLIH			
Da li roditelj iskazuje nerealna očekivanja u vezi sa djetetom i njegovim ponašanjem?			
Da li roditelj izgovara negativne stvari o djetetu ili djeluje vrlo kritički nastrojeno prema njemu?			
Da li djeluje da roditelj ima samokontrolu u odnosu na svoje ponašanje, odnosno da li roditelj izgleda kao da je pod uticajem droge, alkohola i sl.?			
Da li postoje bilo kakve indikacije u vezi sa postojanjem nasilja u porodici?			
Da li postoji bilo kakva indicacija u vezi sa poteškoćama u odnosima između odraslih članova u porodici?			
Da li roditelj pominje bilo kakvo ponašanje u vezi sa brigom o djeci koje može izazvati brigu, kao npr. tjelesno kažnjavanje?			
Da li postoji bilo šta "čudno" ili zabrinjavajuće u roditeljstvu što bi moglo da ukáže na postojanje problema, kao npr. problemi u vezi sa mentalnim zdravljem?			
Da li je roditelj bio agresivan ili je iskazivao podršku u toku posjete?			
NAKON KUĆNE POSJETE			
Kakva je bila atmosfera prilikom posjete?			
Da li ste imali priliku neposredno da razgovarate sa djetetom? Ukoliko da, postoji li nešto što biste posebno istakli?			
Postoje li pitanja kojima bi se trebalo pozabaviti?			
Razmišljajući o kućnoj posjeti, jeste li zabrinuti za djetetovo blagostanje i bezbjednost? Da li mislite da se ono suočava sa bilo kakvim rizikom? Ukoliko da, molimo Vas pojasnite zašto tako mislite.			





