

Анита Бургунд, Факултет политичких наука, Универзитет у Београду
Ива Бранковић, Републички завод за социјалну заштиту, Београд

Извештај из истраживања

ЗАШТИТА ДЕЦЕ МИГРАНАТА У СРБИЈИ – ИСКУСТВА И ПРЕПОРУКЕ¹

Сажетак:

У овом раду представљени су налази истраживања системског реаговања на потребе деце миграната/избеглица који су током периода транзита кроз Србију пролазили 2015 и 2016 године

Циљ истраживања је анализу одговора система социјалне заштите и других партнера на потребе деце и креирање препорука за побољшање заштите деце без пратње током мигрантске кризе. кроз. У истраживању је учествовало 17 стручних радника центара за социјални рад и 18 представника владиног и невладиног сектора, који су своја искуства представили учешћем у индивидуалним интервјуима и фокус групама.

Међу кључним налазима издвајаја се препозната потреба за успостављањем механизма за унапређење сарадње међу релевантним актерима системима, посебно између система социјалне заштите и невладиних организација на локалу. Посебан део истраживања посвећен је центру за социјални рад, с обзиром на то да је током припреме истраживања уочено да се, поред нејасности улога и тешкоћа у комуникацији између различитих актера, као посебно значајан изазов у систему дечје заштите јављају и недоумице током стручног поступка заштите деце миграната/избеглица у специфичним околностима њиховог проласка/боравка у Србији.

Кључне речи:, деца мигранти/избеглице без пратње, заштита деце, одговор система на потребе заштите деце миграната/избеглица, , улога центра за социјални рад

1. ЗНАЧАЈ ИСТРАЖИВАЊА О ЗАШТИТИ ДЕЦЕ МИГРАНАТА У СРБИЈИ

¹ Истраживање "Заштита деце миграната – искуства и препоруке" је спроведено у оквиру пројекта *"Јачање система социјалне заштите у Србији - обезбеђење подршке деци мигрантима/избеглицама у екстремном ризику"* који реализује Удружење стручних радника социјалне заштите Србије уз подршку УНИЦЕФ-а и Министарства за рад, запошљавање, борачка и социјална питања.

Током 2015. године Европу је захватила мигрантска/избегличка криза, од преко милион избеглица/миграната из различитих ратним сукобима захваћених подручја. Иако је Србија доминантно земља транзита, у којој су се мигранти/избеглице изузетно кратко задржавали (током 2015. године просек задржавања је свега неколико дана), миграторне тенденције у 2015 и почетком 2016. године недвосмислено су указивале на повећавање броја миграната/избеглица². Преко 600.000 избеглица и миграната је пропутовало кроз Србију, а процењује се да деца представљају **25-30% ове популације** (према проценама Комесаријата за избеглице и миграције било је отприлике 150.000 деце)³.

Крајем марта 2016. око 2.000 миграната/избеглица и тражилаца азила је било присутно у Србији, од тога 1.703 у владиним смештајним јединицама. Задржавање миграната условљено је затварањем граница од стране држава у окружењу, те су мигранти смештани у неколико колективних центара у околини Београда, Прешева и Шида. Услед великог броја људи и недовољно ефикасне координације убрзо су препознати проблеми као што су лоши санитарни услови који погодују ширењу болести и паразита, као и тензије, агресивност и проблеми у понашању код мигрантске популације⁴. Пред систем заштите миграната стављена је нова врста изазова, а то је обезбеђивање адекватног смештаја, али и других услуга неопходних мигрантима/избеглицама, који се дуже задржавају у Србији.

У периоду реализације овог истраживања (јун 2016.) и даље се говорило о броју од око 2.000 миграната који бораве у Србији, у највећој мери породице, жене и деца, који су нелегално путовали кроз Србију надајући се да ће ипак успети да пређу границу са Мађарском и дођу до Европске Уније. Специфичност овог таласа обухваћеног истраживањем је и повећан број малолетних миграната без пратње и већи ризици од кријумчарења и трговине људима, што је посебно значајан сигнал за алармирање свих система, а посебно система социјалне заштите.

Деца чине посебно осетљив део мигрантске популације, који постаје озбиљно угрожен када су у питању **деца која су одвојена од родитеља/старатеља и деца без пратње**⁵. У контексту безбедности посебно је важно реаговати адекватно ако има назнака

²Комесаријат за избеглице и миграције Република Србија

<http://www.kirs.gov.rs/articles/navigate.php?type1=3&lang=SER&id=2325&date=0>

³ <http://www.kirs.gov.rs/articles/programiint.php?type1=6&lang=SER&date=0&all=1>

⁴UNHCR, Serbia Daily Update, 21st March 2016

⁵ Safety and Fundamental Rights at stake for Children on the Move, ENOC Taskforce Children on the move, 2016

злоупотреба, занемаривања или злостављања деце, а **улога центра за социјални рад** је од кључног значаја. Центри су надлежни за процену ризика и рањивости деце и младих, за доношење процедуралних и методолошких корака у сарадњи са другим организацијама из државног и невладиног сектора ради заштите најрањивије деце, и по потреби за пружање неодложне интервенције. Један број деце након затварања граница од стране суседских земаља приморан да на неко, чини се, неодређено време борави у Србији. **Установе за смештај у систему социјалне заштите** прихватале су децу мигранте/избеглице и постали су следећа значајна карика у систему заштите. **Невладин сектор** представља значајан ресурс у временима кризе с обзиром на то да су њихове услуге усмерене на директну подршку мигрантима/избеглицама и обезбеђивање елементарних потреба. Међународне организације су обезбеђујући средства и подршку како на националном тако и на локалном нивоу постају део система заштите деце миграната/избеглица у Србији

Истраживање "Заштита деце миграната – искуства и препоруке" је подстакнуто чињеницом да је током мигрантске кризе на терену постојало пуно актера, који су пружали подршку или на неки начин били одговорни за децу, што је у комбинацији са недовољно знања, искуства и координације између представника владиног и невладиног сектора довело до различитих несугласица и баријера у одговору на потребе миграната. Задржавање деце миграната/избеглица у Србији условило је и потребу за адекватним трајнијим збрињавањем деце, те истраживање има фокус на установе у којима су деца смештена као што су центри за азил, а посебно установе за смештај из система социјалне заштите (центри за хранитељство, установе за смештај деце, прихватне јединице завода за васпитање), са циљем анализе начина њиховог реаговања и утврђивања потреба за јачањем капацитета како би што боље одговорили на потребе деце миграната/избеглица у будућности.

Истраживање обухвата узорак од 17 стручних радника центара за социјални рад и 18 представника владиног и невладиног сектора, који су своја искуства представили учешћем у индивидуалним интервјуима и фокус групама.

Интервјуи са запосленима у 6 центара за социјални рад који су имали искуства у збрињавању миграната током мигрантске кризе, представљају основу истраживања, а разговор је вођен у неколико тематских целина: контекст миграторних кретања и сарадња свих актера на терену, карактеристике вођења случаја у мигрантској кризи и дечија

заштита избеглица/миграната без пратње одговорне одрасле особе. Обављени су интервјуи са актерима Центара за социјални рад: руководиоцима, супервизорима, водитељима случаја, теренским радницима ангажованим током мигрантске кризе и њиховим координаторима⁶. Реализоване су и три фокус групе са представницима владиних, невладиних и међународних организација, као и установа за смештај деце током мигрантске кризе. У фокус групама је учествовало укупно 18 сарадника и то 13 жена и 5 мушкараца.⁷

Кључни резултати истраживања су приказани у оквиру три тематске целине:

- 1) **контекст миграторних кретања**, који обухвата сарадњу релевантних актера, тешкоће у заштити деце миграната/избеглица и ресурсе за задовољавање потреба деце миграната/избеглица;
- 2) **улога центра за социјални рад**, у оквиру које смо се бавили процедуром центра за социјални рад у заштити деце миграната/избеглица са посебним фокусом на процедуру идентификације вулнерабилне деце и деце у ризику, затим карактеристикама вођења случаја, принципима дечје заштите и капацитетима центра за социјални рад да одговори на потребе деце миграната/избеглица и
- 3) **квалитет нормативног оквира**, са фокусом на прописима и смерницама које уређују реаговање система социјалне заштите и сарадњу између различитих актера у заштити деце миграната/избеглица.

2. КОНТЕКСТ МИГРАТОРНИХ КРЕТАЊА

Истраживањем суобрађивана питања о броју и разумевању кретања миграната/избеглица на територији Србије, при чему су сви актери давали различите процене (од седморо до 200-300 миграната) у односу на регион из кога долазе⁸. Разлике у процени се могу разумети с обзиром на то да је истраживање спровођено у периоду када је дошло до

⁶ Сви интервјуи су транскрибовани и шифрирани тако да је сваки испитаник добио шифру И-испитаник, потом је стављана ознака за пол (м и ж), затим слово које означава његову позицију у центру за социјални рад (т-теренски радник; ВС-водитељ случаја и к-координатор), и најзад број који испитаник има.

⁷ Резултати су такође шифрирани стављањем ознаке за испитаника, пол и број, као и у интервјуима, али је убачена ознака ФГ како би се направила разлика у односу на материјал добијен интервјуом.

⁸ Према подацима Министарства за рад, запошљавање, борачка и социјална питања "у последњих годину дана регистровано је око 230 малолетних миграната без пратње одговорних одраслих особа", РТС 10.05.2016. <http://www.rts.rs/page/stories/ci/story/124/drustvo/2311900/evidentirano-230-maloletnih-migranata-bez-pratnje.html>

евидентних промена услед дужих задржавања миграната/избеглица и смањених легалних токова људи. Евидентирање деце без пратње је додатно отежано због тешкоћа одређивања узраста деце и илегалних кријумчарских кретања након затварања Балканске руте *ИФГж1*: *Документовање случајева је пропуштено (...) Они који нису идентификовани као најхитнији нису ни документовани, ту је било доста пропуста.*

2.1. Сарадња релевантних актера

Међу учесницима истраживања препознат је велики број актера који раде на терену са мигрантима. Сви су препознали да центар за социјални рад има кључну улогу и одговорност у заштити деце, али и да је сарадња са међународним организацијама попут Црвеног крста, УНИЦЕФ и УНХЦР изузетно значајна. Међународне организације делују као подршка држави у ојачавању капацитета за суочавање са кризом обезбеђивањем обука, информација, искустава других земаља и специјализованих знања потребних за одговор на мигрантску кризу. Фокус државних органа, центара за социјални рад и установа за смештај корисника је на збрињавању, заштити, покретању поступка, при чему су надлежности прописане законима и прописима Републике Србије. Невладине организације су пружале подршку у доменима обезбеђивања хране, гардеробе и других материјалних потреба, затим психосоцијалне и психолошке прве помоћи. Неке од организација имају посебан фокус на децу мигранте/избеглице, а многе имају активности везане за децу и мајке.

Сарадња владиног и цивилног сектора је описана као добра, позитивна и унапређена у односу на почетак избегличке кризе. Представници државних и међународних институција су саопштавали о потреби и значају сарадње државног и цивилног сектора у ситуацијама као што је мигрантска криза која превазилази капацитете државе да одговори на потребе заштите, па је постојање цивилног сектора значајно. Велика корист се запажа од стране невладиног сектора у погледу идентификације деце без пратње, прве процене, обезбеђивања преводиоца и других средстава попут одеће и хране. Представници центара за социјални рад су скренули пажњу да би без помоћи невладиног сектора њихов посао био знато отежан, а у неким околностима и немогућ.

Ипак, на почетку мигрантске кризе било је бројних изазова у заштити миграната/избеглица, који су се јављали управо у области сарадње кроз проблеме у комуникацији између различитих актера и неразумевање граница у улогама и

одговорностима. Утисак представника државе и међународних организација је да међу представницима невладиног сектора није било јасног разумевања система и сопствених ингеренција у односу на државу, док је са друге стране систем социјалне заштите био преплављен у одређеним срединама и није могао да одговори на све потребе.

ИФГМ2: У почетку се нису разумевале улоге, не од стране државе јер су они јасно знали да они уређују све, јер свест о улози државе постоји још од 2009 и имали смо сазнање и процедуре још од раније. Представници услуга смештаја описују сарадњу током мигрантске кризе као динамичан процес у коме су тестирана различита решења и у коме се учило по принципу покушаја и погрешака.

ИФГЖ7: Ми смо једно време били једини који смештају децу. Превише организација се јављало.... Одједном је кренуло и можда су људи били неспремни, а сви смо били на истом циљу и задатку, а то је најбољи интерес детета.

Представници невладиног сектора у погледу сарадње са установама владиног сектора, пре свега са центрима за социјални рад, такође запажају да је дошло до великих напредака у односу на почетак када су имали утисак да их представници државе не слушају и да међу њима постоји јаз.

Тема сарадње са центром за социјални рад отворила је и питање **ингеренције у идентификацији деце без пратње и деце у ризику**. Чини се као да је током фазе проласка миграната кроз Србију постојала неусаглашеност у циљевима заштите између владиног и невладиног сектора. Док се као приоритет државе наметала потреба да се људима у покрету задовоље основне потребе и обезбеди безбедан наставак путовања, представници невладиних организација су више били фокусирани на појединачне случајеве и потребу да се сваком детету посвети посебна пажња, независно од контекста. Представници свих сектора извештавају о случајевима када су представници невладиних организација преузимали улогу Центра у утврђивању угрожености детета, обављали процену и доносили одлуке за које немају надлежност; као и о случајевима у којима су изражавали незадовољство начином на који је ЦСР одредио степен ризика.

ИЖВС1: Мислим деси се некада да ти актери из невладиног сектора нису задовољни нашом проценом. (...) Врло се често деси да су ти позиви потпуно беспотребни (...) да они кажу имамо малолетника без пратње. Ми дођемо на терен и испостави се да му је ту негде у околини отац, мајка, стриц...и да уопште није било потребе за позив.

Представници невладиних организација отворено изражавају сумње у исправност одлука центра за социјални рад, јер сматрају да је систем социјалне заштите у жељи да што пре одговори на потребе миграната некритички укључио у процес заштите нове људе (теренске раднике) који немају искуства, а ни довољно неопходних знања и вештина.

ИФГМ1: Систем је генерално забрљао на један начин што је много неискусних људи убацио да се бави избеглицима, а избеглице су веома озбиљна ствар. Ти људи често имају јако добру вољу да помогну, али немају искуства.... Израда Стандардних оперативних процедура за заштиту деце избеглица/миграната (СОП) је увођењем у праксу почетком 2016. године допринела прецизирању и разграничавању улога и одговорности центара за социјални рад у односу на друге актере. Сви учесници истраживања препознају значај регулисања координације релевантних актера на терену и од државе, уз подршку међународних организација попут УНИЦЕФ и УНХЦР, очекују да уреди систем заштите тако да свако може да има допринос и да се улоге не преплићу, већ допуњују.

2.2. Тешкоће у заштити деце миграната/избеглица

Независно од периода мигрантске кризе, сви учесници су се сложили са тим да је једна од највећих тешкоћа у заштити деце миграната проблем у идентификацији деце, у смислу отежаног утврђивања узраста и степена угрожености. Многа деца су инструкисана од стране кријумчара или других избеглица па не саопштавају своје године. Неки од њих се изјашњавају као пунолетни да би имали повољнији положај, поготово када су у питању кривична дела јер тако не подлежу законима за одрасле, док неки саопштавају да су пунолетни како би наставили пут ка жељеној дестинацији. Утврђивање узраста од стране Републике Србије у недостатку докумената се своди на прихватање исказа деце и младих, јер ниједна метода доказивања узраста није тренутно на располагању. Предлози за увођење неких метода постоје, као што је на пример обука за утврђивање старости према величини и развоју костију, али за сада се не користе.

ИФГЖ5: Проблем је када су деца између 15-18 година како проценити узраст, методе су скупе за констатовање узраста, то је препрека.

У тренутној ситуацији када је проток људи кроз Србију заустављен евидентиран је нови проблем, а то је појављивање и задржавање нерегистроване деце миграната без пратње. Овај изазов отвара нове дилеме, како на нормативном тако и на практичном нивоу

документовања, збрињавања и одговора на специфичне потребе. Поред тога, тешко је одредити и да ли су одрасле особе са којима они путују заиста њихови сродници, као и да ли они имају капацитете да се о тој деци брину.

ИФГМ4: Ми смо имали групе деце која су састављена од једног 17-огодишњака и примера ради 5-6 дечака кји су неки имали 8,9 година. Ја сматрам да фокус треба да се стави на вођу групе и да се процени његов caring capacity. Да ли он може да брине о њима и који је његов интерес.

2.2.1. Изазов кријумчарења

Као велики изазов сви учесници фокус група су препознали **однос према кријумчарењу**. Сва деца су у пратњи одрасле особе и како сад разликовати одговорну одраслу особу од кријумчара. Многи кријумчари имају поверење од стране породице, имају јаке референце, јер су превезли до жељене дестинације велики број деце и деца их слушају чак иако им се не допада, јер осећају да дугују својим породицама. Сам појам кријумчара ствара недоумице међу представницима свих сектора, јер се кријумчарима називају сви који воде децу кроз миграције, а који им нису блиске особе, иако разлике између тих људи ипак постоје. Наиме постоје кријумчари, који су узели новац од родитеља деце да би децу одвели на неку дестинацију где их евентуално очекују чланови проширене породице и сл., и трговци људима који имају другачији мотив и који на деци зарађују тако што их одведу у неку од земаља ЕУ где их потенцијални ‘купци’ очекују као радну снагу. Колико су родитељи упознати са тим где деца иду и шта ће радити, остаје нејасно, али очекивање да се деца од 12 година запосле, зарађују и шаљу новац породици, ставља ову децу у велике ризике од злоупотребе, дечијег рада, трговине људима и запоставља њихово право на раст и развој.

ИФГж13: Сад деца долазе доста добро инструкисана о томе шта треба да говоре, колико могу да говоре. Врло често им кријумчар забрањује да говоре матерњи језик, а сугеришу им да кажу да говоре неки од језика за које знају да немамо преводиоце.

2.3. Језичке баријере и значај преводиоца

Сви представници владиног сектора истицали су баријере које настају у **недостатку преводиоца**. Они наглашавају да деца избеглице само декларативно имају једнак третман као деца без родитељског старања. У ситуацијама без преводиоца који би обезбедио

разумевање, језика, културе и цивилизацијског контекста из ког долазе, овој деци се обезбеђују се само елементарне потребе: безбедност, егзистенцијални ниво и "кров над главом"

ИФГМ1: "Није реално, немамо преводиоца, не можемо да им обезбедимо исти третман."

Представници центара за социјални рад наводе да непознавање језика у процени вулнерабилности детета отвара разне врсте проблема. На практичном нивоу, успорава процес услед недостатка преводиоца у тренутку када се дете идентификује, а на нивоу директног рада са дететом језичка баријера отежава успостављање односа поверења и квалитетну процену стања и потреба. Из недостатка ресурса у виду преводилаца наметнула се још једна баријера за квалитетнију заштиту деце, а то је немогућност да исти преводилац "испрати" читаву процедуру везану за једно дете.

ИФГМ3: Када је дете смештено негде, први контакт је преводилац, и он после изгуби тај контакт. Деца, посебно мања нас питају: "Да ли ћу да те видим сутра?"

2.4. Ресурси за задовољавање потреба деце миграната/избеглица

Када су у питању потребе деце миграната/избеглица истакнуте су основне егзистенцијалне потребе, за храном, гардеробом, хигијенским условима и сигурним простором. Деца мигранти /избеглице суочавају се са великим стресовима у својој транзицији до места жељене дестинације. Поред траума изазваних одрастањем у ратном окружењу, већина деце није ушла у образовне процесе, никада нису похађали школу, често услед нелегалних кретања бивају жртве трговине људима и суочавају се са бројним недаћама.

Сви учесници фокус група сложили су се да је свеобухватно задовољавање потреба деце док су у Србији приоритет и задатак свих система. Подвучено је то да када су у питању деца мигранти/избеглице нема разлике у приступу у раду у односу на децу из домицилног становништва, да се примењује индивидуални приступ уз наглашено уважавање њихових специфичних потреба које произлазе из културе, религије и евентуалног трауматског искуства коме су били изложени.

ИФГж9: Важно је не направити већу штету. Ми смо ту да задовољимо њихове потребе, важно је да се он осећа сигурно, безбедно и видети да ли је то што радимо нешто што он жели.

2.4.1. Изазови смештаја деце

Представници центара за социјални рад наводе да је системски одговор на доминантну потребу деце у ризику, а то је потреба за смештајем, за сада углавном решен. Смештајне јединице система социјалне заштите⁹ су процењене као значајни партнери, на које су се центри могли ослонити и где је деци пружена неопходна помоћ и заштита, иако својим капацитетима повремено нису могли да одговоре на потребе са терена.

Основна тешкоће у раду пружалаца услуга смештаја лежи у недостатку процедуре и алтернатива за смештај у случају дужег задржавања деце.. Деца немају могућност да легално пређу границе, а немају жељу ни да траже азил у Србији нити да се овде дугорочније задржавају тако да се налазе у стању чекања и неизвесности што представља додатну тешкоћу како за децу, тако и за стручњаке који не могу дугорочно да планирају и да примене структуриран приступ.

Само један Центар за социјални рад развио је током мигрантске кризе праксу смештаја деце у хранитељске породице и наводе то као веома позитивно искуство. Сви испитаници се слажу да је породични смештај ресурс који треба додатно оснаживати, посебно у наредном периоду када се очекује да ће се један број деце ипак задржати у Србији. Поред тога, пре коришћења оваквог ресурса потребно је мобилисати и мотивисати хранитељске породице, како би могле да изађу у у сусрет специфичним потребама деце миграната/избеглица, али и дефинисати циљну групу деце за коју је ова врста смештаја адекватна. Препозната је потреба за додатном едукацијом хранитеља, као и за укључивањем породица из подручја из којих избеглице долазе, а које живе у Србији.

ИМС9: Оно што би могло да се користи и то је било на неком састанку прича о томе, да би можда ресурс могле да буду неке породице које овде живе на пример из Сирије су...

Препознати су изазови у функционисању прихватних центара и установа за смештај у погледу њихове намене и новонасталих околности у којима се деца мигранти дуже задржавају на територији Србије. Услуге прихватних центара су намењене транзитном периоду и обезбеђују основне потребе у виду хране, гардеробе, информација, док су новонастале околности условиле све већу потребу да се обезбеде структуриране активности за децу у складу са њиховим развојним потребама.

⁹ Постоји неколико нивоа могућности за смештај у зависности од сврхе смештаја и узраста малолетника. За привремени смештај центрима су на располагању центри за смештај малолетних странаца у Нишу и Београду и прихватилиште при дому за децу Колевка. Центар за заштиту одојчади, деце и омладине у Београду, кроз своје организационе јединице обезбеђује смештај и третман деце која имају искуство злостављања и занемаривања, смештај мале деце и беба са мајкама.

Ижк1: Нема сад ту неких структурираних активности. Постоје, рецимо, ти мобилни тимови невладиних организација, постоји тај кутак за децу..

2.4.2. Недостатак ресурса за одговор на образовне потребе деце

Сви учесници фокус групе сложили су се око значају обезбеђивања доступности образовања за сву децу, па и за децу у процесу миграције, али уз напомену да томе треба прићи обазриво. Учешће система образовања у овом контексту је препознато као неопходно, кроз креирање програма прилагођених деци мигрантима и креирање начина за неформално образовање, као и сензибилизација локалне заједнице.

ИФГМ1: Никако не децу слати у школу без озбиљне припреме, јер је то извор трауматизације. Био сам сведок тога када су неке невладине организације инсистирале да се деца воде у школу. (...)

УЛОГА ЦЕНТРА ЗА СОЦИЈАЛНИ РАД У ЗАШТИТИ ДЕЦЕ МИГРАНАТА/ИЗБЕГЛИЦА

2.5. Процедура центра за социјални рад у заштити деце миграната/избеглица

Интерна процедура за рад са мигрантима у већини центара за социјални рад не постоји. Као смернице у раду центри за социјални рад користе Инструкцију о поступању центра за социјални рад и установа социјалне заштите за смештај корисника у обезбеђивању заштите и смештаја малолетних миграната без пратње. Након израде и упознавања са Стандардним оперативним процедурама – СОП, неки центри су своју праксу ускладили са смерницама датим у том документу.

ИЖТ7: Па, не постоји нека интерна процедура у писаном смислу, али смо ми током рада створили процедуре како да се понашамо и како да поступамо.

Центри за социјални рад се ангажују у ситуацијама када по позиву полиције или невладине организације сазнају да је пронађен малолетник у ризику или малолетник без пратње родитеља. Представник центра за социјални рад онда излази на терен и заједно са малолетником одлази у полицију на регистрацију. Обавља се процена о степену угрожености и уколико се утврди да је малолетник у ризику или без пратње одговорног одраслог лица центар поставља старатеља. Након тога малолетнику се организује смештај у неку од установа за ту намену. Избор установе се прави у зависности од тога да ли су

деца млађа или старија од 14 година и дете се у пратњи стручног радника смешта у установу¹⁰.

ИМВС9: Нас о свему обавештава полиција. Ми имамо обавезно дежурство 24 сата. Од првог тренутка идентификује се да је дете без пратње одрасле особе, поставља се његов привремени стартељ (усмено).

Центри за социјални рад Београд, Шид и Прешево добили су подршку у виду додатних радника, који су пројектно ангажовани као ресурс центра на терену, са циљем да се ефикасније одговори на захтев да представник ЦСР буде што ургентније присутан уз малолетнике за које постоји процена да су у ризику. У ова три центра процедура је самим тим нешто другачија и подразумева да теренски радници, а не стручни радници центра, излазе на терен, обављају процену, идентификацију и организацију привременог смештаја, а тек онда се за привременог старатеља поставља водитељ случаја у редовном радном односу у центру. Специфичност посла теренских радника је да у томе што имају ограничен мандат, односно, могу да процене ризик и донесу одлуку да дете треба хитно издвојити из групе у којој се налази и организовати смештај, али су без јавних овлашћења¹¹, које су задржали само стручни радници центра - водитељи случаја.

2.5.1. Кораци и дилеме ЦСР у идентификацији вулнерабилне деце и деце у ризику

У методолошком смислу процедура идентификације деце у ризику од стране ЦСР подразумева кораке сличне онима када раде са редовном популацијом у ситуацијама неодложних интервенција. Прво се обавља процена стања детета и обезбеђује се задовољавање хитних потреба које се односе на безбедност, исхрану, личну хигијену и одевање. Паралелно с тим прикупљају се информације о детету, ког је узраста, када је дошло у Србију и са ким путује, где су родитељи и да ли постоје одрасле особе од поверења. Процена ризика може исходovati закључком да дете није угрожено и да може да настави боравак или пут са групом са којом се налази и тада центар за социјални рад обуставља процедуру. Други закључак може бити да је дете у ризику, да је потребно његово измештање и збрињавање. Неки представници центара навели су да за процену угрожености детета користе индикаторе дате у СОП, док други наводе да им је од користи

¹⁰ Два од шест Центара пре смештаја детета у прихватилиште као део редовне процедуре организују лекарски преглед.

¹¹ Правилник о организацији, нормативима и стандардима рада центра за социјални рад, Сл. Гласник РС, бр 59/2008,37/2010,39/2011 – др.правилник и 1/2012 – др. правилник

био протокол о заштити деце од злостављања и занемаривања¹². Поред реаговања по позиву, поједини теренски радници често и сами обилазе места где се мигранти/избеглице налазе и непосредно врше процену угрожености деце.

ИМТ14: Одлазимо код сваке групе, питамо одакле сте, да ли путујете заједно где сте се упознали, колико година имате, да ли тамо где идете имате рођаке познанике, имате ли контакт са породицом и сродницима...

Кључна дилема са којом су се представници центра за социјални рад суочавали у односу на најбољи интерес детета је **да ли дете одвојити од групе са којом борави/путује или не**, посебно у ситуацијама када би се утврдило да у групи детета нису родитељи ни блиски сродници. Искуства у разрешавању ове дилеме у различита и варирају од случаја до случаја, у зависности од доступних чињеница о детету и о члановима групе са којом путује. Међу представницима Центара ипак доминантно преовладава уверење да дете не треба издвајати из групе са којом путује чак иако у њој нема сродника или блиских особа јер сматрају да је за дете много безбедније да буде у групи у којој су људи које познаје. Представници Центара наглашавају да је током процене веома важно бити обазив, уважити културолошке разлике и разумети стварну улогу одраслих особа у групи, као и њихов значај за конкретно дете, иако то можда нису родитељи или рођаци детета.

ИМВС9: Већина тих миграната је из скроз другачијег културолошког миљеа(...) Нпр. ми сматрамо да сиријско дете иде само, а оно иде са племенским старешином села, који му по нашим схватањима није ништа, док је он детету по њиховој традицији важнији од ујака или стрица.

Као велика дилема свим учесницима истраживања наметнуло се и питање на **који начин заштитити најбољи интерес детета** у ситуацији када они јасно изражавају жељу да иду даље иако стручњаци који са њима долазе у контакт у Србији сматрају да то није у њиховом најбољем интересу.

ИФГм4: Имамо велики број малолетника око 12 година, који су оптерећени идејом да они морају да стигну негде да зараде (...) Свашта су они видели успут што није требало да виде. И они кажу нама "нама нису рекли да овај пут изгледа овако. Наши родитељи то не знају, а ми им нисмо рекли да не би бринули".

¹² Посебни протокол за заштиту деце од злостављања и занемаривања у установама социјалне заштите, Министарство за рад, запошљавање, борачка и социјална питања, 2006.

Учесници су се сложили да је у таквим ситуацијама значајно деци омогућити да на легалан начин наставе пут и нађу се на одредишту на које су кренули, и да ће на њихове потребе бити одговорено у складу са њиховим узрастом.

ИФГжб: Дечко који је био код нас је легално отишао у Шведску са идејом да тамо ради. Сада је у интернату и не ради, али једини начин да спасимо ту децу је да легално оду негде и да их неко прихвати са легалним папирма.

2.5.2. Карактеристике вођења случаја током мигрантске кризе

У односу на вођење случаја представници центара за социјални рад су се различито изјашњавали, али је њиховим исказима, без обзира на позицију у Центру заједничко то да као кључну препреку за остваривање суштине вођења случаја виде кратко задржавање миграната и деце у Србији. Они процедуру вођења случаја¹³ у контексту проласка миграната кроз Србију виде као превише компликовану и непримењиву, с обзиром на то да подразумева пуно корака у ситуацији на терену која захтева брзину у одлучивању и хитност у реаговању. Ситуација након затварања балканске руте, када је један део избеглица/миграната остао у Србији отворила је више простора за како је један саговорник у испитивању рекао ”озбиљнији ниво рада”.

ИМВС5: Искуство и вођење случаја је одређено природом њиховог боравка у Србији која је транзитна. Има и оних који су овде, који су заглављени из специфичних неких разлога. И ту се опет вођење случаја диже на озбиљнији ниво због дужине боравка и врсте услуга које треба предузети

Тачан број деце са којом се спроводило вођење случаја је било тешко утврдити на основу исказа стручних радника Центара. У односу на процедуру, могу се разликовати: редовна уз мање варијације, или скраћена, која подразумева доношење привременог закључка за моментално збрињавање и њу су углавном спроводили центри за социјални рад на чијој територији су деца била само у транзиту. Фазе стручног поступка су скраћене и прилагођене специфичностима мигрантске ситуације, а посебну тешкоћу представља затварање случаја јер се често догађа да деца ”једноставно оду”. Током вођења случаја стручни радници су углавном вођени начелом недискриминације, уважавањем права детета и то посебно права на партиципацију, на безбедност и здравље и сл. Испитаници

¹³ Н.Жегарац, *Од проблема до прилика у вођењу случаја – Приручник за практичаре*, УНДП Црна Гора, 2015

наводе са су се трудили да примене принципе вођења случаја¹⁴, али је то било отежано услед недостатка података, језичке баријере, ”истргнутости деце из њиховог природног контекста” и сл. Значајно је нагласити да на питања о терминологији и принципима вођења случаја већина стручних радника није одговарала или је одговарала неодређено. Стиче се утисак да је велики део праксе у заштити миграната био заснован на тренутној импровизацији и тражењу алтернатива у потпуно новој ситуацији за коју није било припреме, а свакако није било специфичног искуства које би се могло применити.

3.1.3. Принципи дечје заштите у центру за социјални рад

Када су у питању дефиниције заштите деце које користе испитаници су у највећем броју наводили законску дефиницију која се односи на узраст до 18 година, док је најбољи интерес детета од већине дефинисан као идеја водиља у процесу заштите. Као најрањивија деца у процесу заштите наведена су деца без пратње родитеља, млађа од 14 година и деца која имају здравствене или развојне сметње.

Сви представници центара за социјални рад су истакли значај партиципације детета и сви су у процес одлучивања укључивали мишљење детета, уз примедбу да су ималимање или веће тешкоће с обзиром на језичку баријеру и доступност преводиоца. Они наводе да су се у свакој ситуацији трудили да сазнају што више информација непосредно од детета, као и да утврде какве планове, циљеве и жеље дете има, како би испланирали активности са дететом и обезбедили одговарајуће услуге.

ИЖВС7: Када су у питању старији малолетници у разговору са преводиоцем наравно да смо причали о томе шта они желе, како виде свој даљи пут и то смо свакако уважавали, то нам је био један од критеријума како ћемо поступати.

Представници центара наводе да је један од принципа којим су вођени и останак детета у природном окружењу, али да се нису суочавали са великим бројем случајева у којима су морали да раде на оснаживању породица да би остале заједно. Они наводе да мигрантске породице немају жељу да оставе своју децу иза себе и то чине само у ситуацијама када заиста морају. Иако је таквих ситуација било мало, када су се догађале представници центара за социјални рад су са њима обављали разговор и предочавали

¹⁴ Inter Agency Guidelines for Case management and Child Protection, Global Child Protection Working Group, 2014

родитељима/старатељима све ризике и последице раздвајања, како би донели одлуку у интересу деце.

ИВСЖ1. На пример, била је једна трудница и након порођаја хтела је да остави дете у њиви јер је знала ако остане неће моћи да иде даље. Ту смо оснаживали мајку и оца да мора мајка са бебом у болницу (...)

У случају деце која путују сама, радило се на покушају налажења сродника и спајања породице, али ту постоје различита искуства.. Представници центара као теже случајеве наводе ситуације у којима је дете од стране родитеља послато на пут, са идејом да оде у неку од земаља западне Европе и да се тамо запосли и шаље новац породици. Тада, сматрају они, контакти с родитељима деци доносе више стреса него олакшања и подршке и неопходно је бити веома обазрив у њиховом организовању.

ИМК9. Врло често се води рачуна о томе да се дође некако до родитеља. Тако су и код овог детета, њему су нашли, број телефона. Они су позвали родитеље и кажу он је био страшно узнемирен, просто се примећује промена на његовом лицу док разговара са родитељем. Он је рекао: ‘Ја морам да идем даље’.

3.1.4. Капацитети ЦСР да одговори на потребе деце миграната/избеглица

Сви центри за социјални рад који су учествовали у истраживању имали су организовано дежурство током 24 часа дневно, с тим што су Центри који су имали ангазоване теренске раднике били у могућности да организују рад по сменама и активно присуство 24 сата током свих дана у недељи. Они су задовољни организацијом посла која подразумева ангажман теренских радника и наводе да без њихове подршке не би могли да пруже тај ниво доступности стручних радника на терену. У центрима који нису имали ангазоване теренске раднике, реакција током 24 часа је такође организована, али је то често изазвало замор код запослених, а понекад и тешкоће у обављању редовних послова.

ИМС11: Тешко је организовати посао зато што су два радника дежурна по месец дана. Често током целе ноћи се ради на смештају а ујутру се долази на посао.

Представници центара за социјални рад наводе да је избор водитеља случаја који ће радити са децом мигрантима углавном ситуационе природе, односно водитељи случаја се ангажују према чињеници да су се у том тренутку затекли на послу или су се добровољно пријавили.

Стручни радници извештавају о великом стресу коме су континуирано били изложени, о преоптерећености и превеликим очекивањима других система и актера, а у појединим ситуацијама и осећању немоћи и емоционалног замора. Упркос томе, током мигрантске кризе ниједан центар није посветио посебну пажњу прилагођавању супервизијске подршке ванредним околностима. Увиђајући значај и неопходност супервизије упркос њеном недостатку, сви испитаници извештавају о стручној подршци коју су запослени једни другима пружали, *ИМТ4: Рад на терену је исцрпљујући, стресан и веома непредвидив. Требало би да постоје неке активности за превенирање бурноут синдрома, више међуорганизацијских сесија размене искустава и јачања капацитета за даљи рад, као и више индивидуалних супервизија*

Већина центара за социјални рад из транзитних подручја, поред кадровских имала је и тешкоће у организацији превоза због недостатка возила, али и других материјалних и техничких услова.

ИМС6: Ми немамо ресурс као центар. Ако немамо неку финансијску односно пројектну подршку. Ми не можемо да покријемо на овај начин 24 сата уколико немамо да неко финансира то.

Када су у питању компетенције, ситуација је нешто другачија и скоро сви испитаници сматрају да **имају довољно знања и вештина за рад са децом мигрантима**. Они наводе да су прошли велики број обука, као и да су током мигрантске кризе имали стручну подршку од стране искусних стручњака и институција из владиног и невладиног сектора. Познају прописе везане за рад са мигрантима и имају знања и вештине за пружање прве психолошке помоћи, а неки и за продубљенији рад са траумом. Искуство из процеса заштите миграната такође препознају као драгоцену у оснаживању професионалаца, али наводе и да су све нове обуке на ову тему добродошле.

ИМТ4: Што се тиче тих стручних компетенција, сви ми се трудимо да радимо на себи. Врло често имамо те обуке тако да мислим да смо прилично компетентни.

Представници центара за социјални рад су навели да су као један од **највећих недостатака у области компетенција запоселних** недовољно познавање култура из којих деца долазе. Уважавајући чињеницу да су те културе различите и да није могуће то савладати једном обуком, они наводе да им је и досадашње искуство било веома корисно,

али да би им свака едукација и информација у правцу бољег разумевања деце миграната/избеглица, њихових обичаја и културе била добродошла.

ИЖВС7: Па то су те културолошке разлике, здравство је овде регистровало да је кроз Шид просло миграната из 28 земаља, од Африке до Азије, и нормално да се они разликују по обичајима, култури, али у раду са њима ми смо почели да учимо да не можемо на њих гледати из перспективе својих обичаја, своје културе

3. КВАЛИТЕТ НОРМАТИВНОГ ОКВИРА

Сви учесници у истраживању су препознали велики број прописа који су им користили у раду са децом избеглицама без пратње. Поред сета прописа из социјалне заштите (Закон о социјалној заштити¹⁵, Породични закон¹⁶ и сл), учесницима фокус група значајни су и Закон о азилу¹⁷, Закон о управљању миграцијама¹⁸, уз напомену да је у свим областима потребно ревидирање прописа на основу искуства из претходног периода како би адекватније одговарали реалности.

ИФгм4: Наш Закон о азилу је писан 2008 када је било неколико десетина миграната. Колико је сложена материја, и промењива, показује чињеница да држава још увек не може да донесе нови Закон о азилу.

Поред прописа, који специфично регулишу рад њихових институција, сви актери су били упознати са Инструкцијом о поступању центра за социјални рад и установа социјалне заштите за смештај корисника у обезбеђивању заштите и смештаја малолетних миграната без пратње (Инструкција).

Представници центара за социјални рад наводили су како им Инструкција даје довољно добар оквир за поступање, иако неки од њих деле уверење колега који раде на услугама смештаја да има простора за унапређење тог документа, посебно у области алтернативних видова смештаја деце и коришћења хранитељства као ресурса за збрињавање деце. Представници невладиних организација указали су на тешкоћу у обезбеђивању континуитета у раду са дететом с обзиром на то да је прописано да се у свакој новој средини у којој дете борави за њега/њу поставља нови привремени старатељ, при чему они

¹⁵ Закон о социјалној заштити, Службени гласник РС, бр. 24/2011

¹⁶ Породични закон, Службени гласник РС, бр. 18/2005, 72/2011- и др. закон и 6/2015

¹⁷ Закон о азилу, Службени гласник РС, бр. 109/2007

¹⁸ Закон о управљању миграцијама, Службени гласник РС, бр. 107/2012

након преласка детета из једне општине у другу немају више никакву комуникацију¹⁹. С друге стране, поједини представници ЦСР указују на системски проблем који произлази из чињенице да детету мора да се одреди старатељ који је држављанин Републике Србије, док би процедуру значајно олакшало ако би за старатеља могао да се постави неко од људи са којом дете путује, и ко можда није директан сродник али може боље да одлучује о интересима детета него представник ЦСР.

ИМКЗ Недостатак је што старатељ детета са којим путује, а то је особа од поверења родитеља, има редукована овлашћења у Србији и то ствара, раскорак. Он рецимо може да брине о детету, о важним потребама, здрављу, безбедности и тако даље, а не може да га заступа када је он ван своје земље

Представници услуга смештаја указали су на још један системски недостатак, који се односи на **не/доступност услуга у зависности од статуса детета**. Наиме, деца која имају статус тражиоца азила имају сва права као и грађани републике Србије и доступне су им све услуге здравствене, социјалне и друге заштите. Деца мигранти немају ту доступност и пружаоци услуга су, апеловали да је по датребно да се та ситуација бар када су деца у питању некако системски реши.

ИФГЖ7: Оно што нисмо успели је да превазиђемо разлику између детета мигранта и детета азиланта. Ми имамо добру сарадњу са домом здравља. Ми водимо децу код докторке али она не може да напише рецепт. Она напише на папирићу па ми онда зовемо НВО да нам тај лек набаве.

Као могућност за превазилажење баријера између одговорности и ингеренција државних и невладиних организација, представници државних организација видели су у новокреираним Стандардним оперативним процедурама (СОП), које регулишу ингеренције свих укључених актера. Представници невладиног сектора нису имали заједничко разумевање овог документа, позивали су се на своје процедуре и наглашавали да СОП сав терет ставља на државу док невладин сектор на тај начин ограничава. Они су исказали и забринутост да су СОП исувише комплексне за теренске раднике, који су први на линији њиховог спровођења, али такође су имали задршку у томе, јер нису видели како те обуке изгледају

¹⁹ Инструкција о поступању центара за социјални рад и установа социјалне заштите за смештај корисника у обезбеђивању заштите и смештаја малолетних миграната без пратње, Министарство за рад, запошљавање, борачка и социјална питања, јул 2015.

ИФГж7: *Што се тиче СОПа, више пута сам читала, мислим да је идеја фантастична, али у суштини смо добили документ од 85 страна који је и људима који се баве преко 25 година деџм без пратње доста компликован и мислим да ће можда бити изазовно да се процедуре трансферују на младе са терена које се често и мења.*

Пре увођења СОП, учесници фокус група су помињали да су им користили и помагали протоколи за заштиту деце од злостављања и занемаривања. Они препознају да се СОП настављају на те протоколе, јер су засноване на Конвенцији о правима детета²⁰, промовишу најбољи интерес детета и усклађене су са свим релевантним законима који се односе на рад са малолетним лицима. Представници НВО су скренули пажњу да се велики део процедура у реалности не поштује, и да они пре свега користе процедуре њихових организација.

Иако наводе да је сарадња са свим релевантним актерима током реаговања на кризу постала јако добра, сви испитаници сматрају да би било неопходно да се та сарадња институционализује, односно да се на основу овог искуства направи општа инструкција за поступање у ванредним околностима која ће бити обавезујућа за све, а не само за систем социјалне заштите.

ИМВС8: Једино недостаје тачно дефинисање процедуре која ће обавезивати све учеснике у поступку како да се понашају.

4. ПРЕПОРУКЕ

Препоруке за унапређење система одговора на изазове мигрантске кризе груписане су према доминантним одговорима који се односе на: унапређење нормативног оквира и сарадње међу релевантним системима и заштите деце миграната/избеглица, оснаживање капацитета релевантних актера на терену, јачање ресурса и креирање услуга у заједници и на крају, унапређење непосредног рада са децом мигрантима/избеглицама.

4.1. Унапређење сарадње међу различитим актерима система

Сарадња међу различитим актерима у систему би се могла уредити уколико би на нивоу владе биле донесене одлуке и то пре свега у погледу стратешког планирања одговора

²⁰ Конвенција УН о правима детета, Службени лист СФРЈ- Међународни уговори и други споразуми, бр.15/90 и Службени лист СРЈ- Међународни уговори и други споразуми, бр.4/96 и 2/97

државе на мигрантске токове, које укључује активности на интеграцији миграната којима је Србија крајња дестинација. Статешки план требало би да да пут за успостављање регионалне мреже комуникације, као и унапређење комуникације и координације између различитих актера у Србији, али и уређење нормативног оквира кроз усвајање новог Закона о азилу и обавезну међуресорну инструкцију о поступању релевантних система у заштити мигрантске популације. Нови нормативни оквир требало би да омогући проналажење системског решења за унапређење и прилагођавање улоге привременог старатеља који се одређује за децу мигранте/избеглице без пратње, као и обезбеђивање доступности услуга свој деци, подједнако малолетним мигрантима као и тражиоцима азила.

Потребно је креирање и усвајање универзалне инструкције која ће бити обавезујућа за представнике свих релевантних система (социјална заштита, полиција, здравство, просвета..) а чији би део могле бити стандардне оперативне процедуре за поступање система социјалне заштите и релевантних актера. Поред нормативног оквира неопходна је и израда унапређених смерница за сарадњу између релевантних актера (посебно пружалаца услуга смештаја и невладиног сектора) и обезбеђивање веће доступности услуга намењених мигрантима кроз креирање листе контаката професионалаца и пружалаца услуга са јасно дефинисаним областима експертизе и могућностима пружања подршке. У циљу ефикаснијег одговора на горућу потребу за развојем капацитета за боравак деце која дуже остају у Србији требало би обезбедити повезивање система социјалне заштите са другим системима у заштити миграната и јасно дефинисати линија финансирања услуга смештаја за децу мигранте.

4.2. Унапређење система дечје заштите

Како би се унапредио систем дечије заштите коју користе деца мигранти/избеглице потребно је да релевантни актери из свих сектора (полиција, социјална заштита, здравство) и пружаоци услуга, владиног и невладиног сектора уведу савремене методологије за процену узраста деце и едукација професионалаца који врше процену угрожености детета за њену примену; унапреде процену угрожености деце кроз проширење фокуса на способност за бригу вође групе са којим дете у том тренутку борави/путује; организују едукације за припаднике свих релевантних актера, који долазе у

директан контакт са малолетником за адекватно узрасту и околностима примерен разговор; унапреде процес документовања случајева са посебним фокусом на децу мигранте; унапреде систем поступања и обезбеде дефинисање ефикасне процедуре у случајевима потребе за дуготрајним смештајем; укључе хранитељске породице као ресурс за смештај мале деце, и креирају алтернативе установама за смештај када су у питању старија деца.

4.3. Јачање капацитета актера на терену

Како би се осигурало јачање капацитета свих актера на терену **систем социјалне заштите** треба да обезбеди подршку центрима за социјални рад у ситуацији кризе и то на неколико нивоа, пре свега, ангажманом теренских радника, мобилних тимова и сл али на начин да подигне критеријуме за ангажман теренских социјалних радника уз јасан захтев за поседовањем искуства, као и знања и вештина у раду са мигрантима. Потребно је оснаживање ЦСР материјално и технички и већа доступност ресурс за финансирање услуге које пружају мигрантима, посебно за услуге превоза и смештаја, али и услуге превођења увек када је то потребно. У циљу ефикасније организације рада центрима и установама социјалне заштите треба пружити подршку у креирању интерних процедура за реаговање у ванредним ситуацијама и формирању посебних тимова, који би бавили само заштитом деце миграната и имали за то посебне квалификације и вештине. Оснаживање запослених у центрима би требало да буде засновано на обезбеђивању информација и едукација за развој културно компетентне праксе, а посебно за развој вештина вођења интервјуа са децом мигрантима путем преводиоца и развијање компетенција за пружање супервизијске подршке особљу ангажованом у непосредном раду са мигрантима у циљу превенције професионалног изгарања. Свим актерима на терену потребно је обезбедити едукације за пружање психолошке прве помоћи, као и континуиране едукације за утврђивање угрожености и најбољег интереса детета.

4.4. Креирање нових услуга и коришћење постојећих ресурса заједнице

Како би се активирали ресурси и искористили потенцијали заједнице потребно је да се на локалном нивоу припреми и информише становништво у срединама у којима се планира дужи боравак деце у циљу лакше интеграције деце у локалну зједницу. Потребно

је креирати услуге за очување мигрантских/избегличких породица у заједници које би им биле расположиве у периоду док су на територији Србије и ангажовати ресурсе невладиног сектора у креирању и обезбеђивању услуга на терену где се налазе деца мигранти/избеглице како би им се омогућила структура и развој у мери у којој то миграторна кретања омогућавају. Створити услове за задовољавање образовних потреба, али на начин који је примерен њиховој специфичној ситуацији и контексту.

4.5. Унапређење непосредног рада са децом мигрантима/избеглицама

Органи старатељства али и сви пружаоци услуга који су у директном контакту са децом имају дужност и обавезу да се старају о најбољем интересу детета. У том погледу како би се унапредио непосредни рад са децом и квалитет пружања услуга потребно је систематско планирање заштите деце уважавајући потребу за континуитетом у раду са дететом и избегавајући излагање детета великом броју стручњака који ће га процењивати и о њему бринути и одређивање привременог старатеља; припрема хранитељских породица за смештај деце миграната кроз едукацију о начинима комуникације, културолошким и другим специфичностима, као и планирање активности са децом уважавајући културолошке разлике а посебно родну компоненту, односно специфичне потребе девојчица из мигрантске популације.

Литература

1. Закон о азилу, Службени гласник РС, бр. 109/2007
2. Закон о социјалној заштити, Службени гласник РС, бр. 24/2011
3. Закон о управљању миграцијама, Службени гласник РС, бр. 107/2012
4. Инструкција о поступању центара за социјални рад и установа социјалне заштите за смештај корисника у обезбеђивању заштите и смештаја малолентих миграната без пратње, Министарство за рад, запошљавање, борачка и социјална питања, јул 2015.
5. Inter Agency Guidelines for Case management and Child Protection, Global Child Protection Working Group, 2014
6. Комесаријат за избеглице и миграције Република Србија
<http://www.kirs.gov.rs/articles/navigate.php?type1=3&lang=SER&id=2325&date=0>

7. Конвенција УН о правима детета, Службени лист СФРЈ- Међународни уговори и други споразуми, бр.15/90 и Службени лист СРЈ- Међународни уговори и други споразуми, бр.4/96 и 2/97
8. Н.Жегарац, *Од проблема до прилика у вођењу случаја – Приручник за практичаре*, УНДП Црна Гора, 2015
9. Породични закон, Службени гласник РС, бр. 18/2005, 72/2011- и др. закон и 6/2015
10. Посебни протокол за заштиту деце од злостављања и занемаривања у установама социјалне заштите, Министарство за рад, запошљавање, борачка и социјална питања, 2006.
11. Правилник о организацији, нормативима и стандардима рада центра за социјални рад, Сл. Гласник РС, бр 59/2008,37/2010,39/2011 – др.правилник и 1/2012 – др. правилник
12. Радио телевизија Србије
<http://www.rts.rs/page/stories/ci/story/124/drustvo/2311900/evidentirano-230-maloletnih-migranata-bez-pratnje.html>
13. Safety and Fundamental Rights at stake for Children on the Move, ENOC Taskforce Children on the move, 2016
14. Стандардне оперативне процедуре – заштита деце избеглица/миграната, УНИЦЕФ, 2016
15. УНХЦР Serbia Daily Update 21 mart 2016

Resume

Results of this research represent a unique source of experience based knowledge about the reaction of the child protection system to the needs of child migrants/refugees in all phases of the migrant crisis that affected Serbia in 2015 and 2016. Focus of this research is the response to the needs of unaccompanied children since they are mostly exposed to additional safety risks such as exploitation and trafficking. The main findings of research show that the system was taken off guard in the beginning of the crisis which resulted in inadequate coordination and lack of clear roles and expectations between government institutions and non-governmental organizations (NGO) working on the field. Severe misunderstandings occurred in the area of risk assessment, which is an obligation of the state agency - centre for social work, but was often taken over by representatives of NGO's. Even when the roles and duties became clear, there still remained a difference in perception of the scope of intervention necessary to assure best interest of the child between public and NGO professionals. This can be interpreted through divergent strategies of two sectors: while the state's main goal was to fulfil the basic and most urgent needs of passing immigrants and allow them to go on with their journeys, NGO's were more focused on individual cases and the need to approach each child/person in depth, with necessary caution and attention to detail. The situation changed with the closing of the Balkan route and the fact that a lot of immigrants remained in

Serbia against their will, among them a significant number of unaccompanied children. The communication was greatly improved by the time the research had taken place and all the participants report about cooperation being enhanced through experience gained and lessons learnt, but also due to the assistance and facilitation of international organizations such as UNICEF and UNHCR. Another supporting factor was development of guidelines such as Standard Operative Procedures which defined and clarified the roles of all important actors in the field.

All participants in the research expressed concern about ensuring resources such as translation and adequate accommodation for children who are staying longer in Serbia. Accommodation is an important issue considering the fact that the institutions being used at the moment don't provide structured activities in relation to children's needs. Foster care has been recognized as a resource which is valuable for smaller children but is not used enough nor is it developed in a way to be suitable for specific needs of migrant/refugee children. In Centres for social work a lack of resources (human, material, technical) is seen as a dominant factor influencing the organization and interventions towards migrants passing through and/or remaining in Serbia. Hiring additional out-reach social workers (supported by UNICEF) is recognized as an example of good practice, but the lesson learned is that in order for this practice to be truly effective out-reach workers need to be more experienced and better trained. Procedure of case management in centres for social work is seen as too complicated to apply in the situation of migrants passing through Serbia in large numbers, but is recognized as necessary in cases of unaccompanied children staying for a longer period of time. As the reason for not being able to provide adequate case management services professionals assert language barriers and cultural differences as well as a practical issue of children staying in Serbia for an uncertain, usually short period of time. This makes it hard to approach their needs in a holistic and structured way by providing diverse community based services. Nevertheless representatives of centres for social work express a strong belief that their response to migrant crisis was very good and that the system of social protection in general accomplished a very difficult task adequately, despite the fact that the expectations of other systems and the public were not always realistic.

All participants in the research recognize the challenges the system of child protection is facing considering that there is a constant number of often illegal refugees still remaining in Serbia. They recognize the need for systemic solutions for the migrant crisis, diversification of accommodation options and development of services for children in line with their specific needs, especially the need for education and integration into the community. Cooperation between relevant stakeholders and mobilisation of resources is recognized as the key factor for adequate system response and therefore one of key recommendations is concerning the enhancement of cooperation through improvements in the regulatory framework and strategic planning at the national level.

Key words: children in migrant crisis, unaccompanied children, child protection system response, social protection, center for social work