

ОСНАЖИВАЊЕ ДЕЦЕ И МЛАДИХ СА СМЕТЊАМА У РАЗВОЈУ ДА РЕАГУЈУ НА ЗЛОСТАВЉАЊЕ И ЗАНЕМАРИВАЊЕ ДЕЦЕ

Завршни извештај о спроведеном пројекту
и Водич за примену протокола за заштиту деце
од злостављања и занемаривања у односу
на децу и младе са сметњама у развоју



Пројекат финансира
Европска унија



Protecting Children. Providing Solutions.



Центар за права детета

ОСНАЖИВАЊЕ ДЕЦЕ И МЛАДИХ СА СМЕТЊАМА У РАЗВОЈУ ДА РЕАГУЈУ НА ЗЛОСТАВЉАЊЕ И ЗАНЕМАРИВАЊЕ ДЕЦЕ

**Завршни извештај о спроведеном пројекту
и Водич за примену протокола за заштиту деце
од злостављања и занемаривања у односу
на децу и младе са сметњама у развоју**

ОСНАЖИВАЊЕ ДЕЦЕ И МЛАДИХ СА СМЕТЊАМА У РАЗВОЈУ ДА РЕАГУЈУ НА ЗЛОСТАВЉАЊЕ И ЗАНЕМАРИВАЊЕ ДЕЦЕ

Завршни извештај о спроведеном пројекту и Водич за примену протокола за заштиту деце од злостављања и занемаривања у односу на децу и младе са сметњама у развоју

Издавач

Центар за права детета
Скендер-бегова 20/12
11000 Београд
тел. +381 11 33 44 170
е-маил: office@cpd.org.rs
web site: www.cpd.org.rs

За издавача

Милена Голић Ружић

Уредник свих издања

Милена Голић Ружић

Приредила

Марија Петровић

Радна група за израду Водича:

Вероника Ишпановић Радојковић
Даринка Радивојевић
Оливера Зечевић
Биљана Лајовић
Јасмина Ивановић
Светлана Влаховић
Славка Лакићевић

Лектура

Тања Богичевић

Дизајн

Растко Тохол

Штампа

Игам, Београд

Тираж 100

ISBN 978-86-83109-70-8

Штампано 2016. године

Ова публикација је направљена у оквиру пројекта „Оснаживање деце и младих са сметњама у развоју да реагују на злостављање и занемаривање деце“. Овај пројекат финансира Делегација Европске уније у Републици Србији, у оквиру Програма Европски инструмент за демократију и људска права (ЕИДХР), а реализује га међународна добротворна организација Лумос у партнерству са Центром за права детета.

Садржај ове публикације је искључиво одговорност међународне добротворне организације Лумос и Центра за права детета и не представља нужно ставове Европске уније.



Пројекат финансира
Европска унија

Сви појмови који су у тексту употребљени у мушком граматичком роду обухватају мушки и женски род лица на која се односе.

CIP – Каталогизација у публикацији Народна библиотека Србије, Београд
364.65-053.26/.36 / 316.62:179.2-053.26/.36 / Osnaživanje dece i mladih sa smetnjama u razvoju da reaguju na zlostavljanje i zanemarivanje dece : završni izveštaj o sprovedenom projektu i Vodič za primenu protokola za zaštitu dece od zlostavljanja i zanemarivanja u odnosu na decu i mlade sa smetnjama u razvoju / radna grupa za izradu Vodiča Veronika Ispanović Radoković ... et al. / priredila Marija Petrović / Beograd : Centar za prava deteta, 2016 / Beograd : Igam / 29, 30 str. ; 30 cm / Nasl. str. prištampanog engl. prevoda: Empowering Children and Young People with Disabilities to Improve Responses to Child Abuse and Neglect / translation Tanja Bogičević / Tiraž 100 / Napomene i bibliografske reference uz tekst / ISBN 978-86-83109-70-8 / 1. Ишпановић Радојковић, Вероника [аутор] / а) Деца са сметњама у развоју – Насиље – Спречавање б) Деца са сметњама у развоју – Заштита / COBISS-SR-ID 220882188

Садржај

Предговор	5
Сажетак	6
Основа пројекта	6
Главни извештај	8
<i>Анекс</i>	16
Водич за примену протокола за заштиту деце од злостављања и занемаривања у односу на децу/младе са сметњама у развоју	

Предговор

Пројекат *Оснаживање деце и младих са сметњама у развоју да реагују на злостављање и занемаривање деце* имао је за општи циљ да „помогне цивилном друштву у Србији да се супротстави дискриминацији деце и младих са сметњама у развоју и да промовише демократске реформе повећањем њихове партиципације у доношењу одлука које утичу на њихова људска права. Пројекат је био финансиран од стране Делегације Европске уније у Републици Србији у оквиру Програма Европски инструмент за демократију и људска права (ЕИДХР). Главна идеја била је да се пројектом допринесе борби против насиља над децом и борби за инклузију деце са сметњама у развоју. Желели смо да то остваримо кроз рад са децом и младима и њиховим оснаживањем да реагују на насиље, као и кроз рад са професионалцима чија је обавеза да обезбеде заштиту од насиља, тако што ћемо им помоћи да унапреде своју ефикасност.”

Пројектни партнери Међународна добротворна организација Лумос (Лондон) и Центар за права детета (Београд), свако у оквиру својих пројектних задужења, уложили су труд, претходно стечено знање и искуство у нади да ће задатак обавити ваљано и добити вредне резултате који ће направити разлику како за циљну групу тако и за друштво уопште. Ова публикација представља главне пројектне резултате које смо постигли и које желимо да поделимо са свим колегама на сличним задацима, децом и младима, доносиоцима одлука у Републици Србији, као и свим заинтересованим странама у Европи. Потрудили смо се да дефинишемо научене лекције и препоруке за које сматрамо да су важне за даљи развој ове области.

Важан део публикације је *Водич за примену протокола за заштиту деце од злостављања и занемаривања (у Републици Србији) у односу на децу са сметњама у развоју*. Он садржи додатна појашњења, препоруке и инструкције како приступити детету са (интелектуалним) сметњама у развоју и како осигурати да се у поступку заштите покрију сви њени аспекти у најбољем интересу детета. Развила га је радна група коју су чинили искусни професионалци као и представници младих из групе самозаступника. Његова сврха је да допринесе раду професионалаца у Србији, али може бити користан и другима на истом задатку у различитим системима јер један број савета није искључиво везан за законодавни и системски оквир Републике Србије.

Искуства и идеје које су резултат имплементације овог пројекта могу да допринесу, и надамо се да ће допринети ревизији протокола за заштиту деце од злостављања и занемаривања, која је предвиђена Планом акције за поглавље 23 у поступку придруживања Републике Србије Европској унији.

Захваљујемо се свима који су учествовали у раду радне групе, младима и деци члановима групе самозаступника, тренерима CHANGE-а и волонтерима удружења ГРИГ на посвећености и труду. Такође се захваљујемо и свим професионалцима који су учествовали на тренинзима као и свим учесницима у догађајима које смо организовали током трајања пројекта.

Пројектни тим Лумос Фондације и Центра за права детета

Сажетак

Основа пројекта

Центар за права детета и Лумос радили су заједно више од 4 године на томе да деца и млади са сметњама у развоју добију право да се чује њихов глас у доношењу одлука које се тичу политика и услуга које имају утицаја на њихове животе. Оба заједничка пројекта које су као партнери спроводили у Републици Србији подржана су од стране Европске комисије.

Идеја за пројекат **Оснаживање деце и младих са сметњама у развоју да реагују на злостављање и занемаривање деце** настала је током реализације пројекта **Са речи на дела (Turning Words into Action)**, који су пројектни партнери реализовали од 2011. године и који је трајао 21 месец.

Укупно 53 европске земље потписале су Декларацију европске секције Светске здравствене организације — *Боље здравље, бољи животи* која их обавезује да „оснаже децу и младе са интелектуалним сметњама у развоју да допринесу у доношењу одлука о њиховим животима”.

Пројекат **Са речи на дела** је за централну тему имао то да се обезбеди да поменута декларација има стварни утицај и да политике и одлуке заиста одражавају потребе, мишљења и тежње деце и младих са интелектуалним сметњама у развоју.

Лумос је радио са три групе деце и младих у Србији, Бугарској и Републици Чешкој, као и са три радне групе, на изради плана за имплементацију декларације *Боље здравље, бољи животи*, у чији рад су били укључени и млади из група. Подржан је и велики број посебних партиципативних активности и публиковане су три публикације о искуствима група младих самозаступника.¹

Заштита од насиља, злостављања и занемаривања

Једна од кључних тачака Декларације тиче се и свеобухватне заштите деце/младих са сметњама у развоју од свих облика насиља, злостављања и занемаривања у свим срединама.

Ова тема изабрана је као централна за пројекат **Оснаживање деце и младих са сметњама у развоју да реагују на злостављање и занемаривање деце**, а који је започет у јуну 2014. године, са трајањем од 20 месеци и финансиран од стране Делегације Европске уније у Републици Србији у оквиру Програма Европски инструмент за демократију и људска права (ЕИДХР). Главни циљ пројекта био је да помогне цивилном друштву у Србији да се супротстави дискриминацији деце и младих са сметњама у развоју и да промовише демократске реформе повећањем њихове партиципације у доношењу одлука које утичу на њихова људска права.

Пројекат је надградња иновативног приступа у раду са децом и младима који је започет у оквиру пројекта **Са речи на дела**, али и настављен након завршетка пројекта као начин рада са младима. Кроз пројекат је покушано и да се кроз професионални утицај надогради, ојача и унапреди оквир за пружање заштите деци са сметњама у развоју у Републици Србији, а који је постављен Општим протоколом за заштиту детета од злостављања и занемаривања.

1 <http://www.wearelumos.org/stories/better-health-better-lives>

Циљеви пројекта и главна постигнућа и резултати

Посебни циљеви овог пројекта били су:

- ▶ Оснаживање деце и младих са сметњама у развоју ради учешћа у измени законодавства и пракси који их се непосредно тичу.
- ▶ Побољшање професионалних одговора на злостављање и занемаривање деце са сметњама у развоју.
- ▶ Обезбеђивање учешћа деце и младих са сметњама у развоју у политичким процесима и рад на одрживости истог.
- ▶ Демонстрација тога како учешће самозаступника, професионалаца и политичара може помоћи држави да испуни своје међународне обавезе у погледу људских права.

Иновативни приступ

Ови циљеви постигнути су кроз континуирани рад:

- ▶ Партиципативне групе деце и младих који су подржани да буду самозаступници — на овај начин ствара се прилика да наставе свој рад и да утичу на политике и праксе у оквиру теме која их се изузетно тиче — заштита од насиља, злостављања и занемаривања.
- ▶ Рад радне групе у којој су деца са сметњама у развоју, њихове породице, професионалци и политичари заједно радили на развоју програма и инструмената који ће директно побољшати политике по питању злостављања и занемаривања деце са сметњама у развоју.

Главна постигнућа

- ▶ Радна група, са пуним и смисленим доприносом младих са интелектуалним сметњама у развоју, препоручила је на који начин је потребно иновирати Општи протокол за заштиту деце од злостављања и занемаривања у Републици Србији, као и посебне протоколе, да би они на бољи начин обезбедили заштиту деци са сметњама у развоју. Рад на изменама самих текстова протокола тек нас очекује.
- ▶ Млади самозаступници, заједно са експертима, одржали су десет квалитетних тренинга мултидисциплинарним групама професионалаца.
- ▶ Млади самозаступници су известили да је пројекат повећао њихово самопоуздање и да су се осетили довољно оснаженима да могу да имају утицај на политике и праксе које се њих тичу у Републици Србији. Пројекат је био прилика за њих да подстакну професионалце да пронађу начине да комуницирају са децом/младима са сметњама у развоју, као и да се осврну на предрасуде о овој угроженој групи.
- ▶ Они су били подржани да представе свој рад у бројним јавним догађајима у Србији.²
- ▶ Млади самозаступници такође су имали водећу улогу у стварању књиге за децу и младе са сметњама у развоју — *Нико не сме да те повреди* — који су били доступни на Брајевом писму и неколико језика, укључујући енглески.
- ▶ Професионалци који су били обухваћени тренингом сматрају да је обука била корисна и да им је пружила нове увиде у проблеме деце/младих са инвалидитетом. Посебно су поздравили предлог о организацији пропратних догађаја на којима би могли да се састану како би разговарали о својим искуствима и делили најбоље праксе.

2 Више о активностима и искуствима групе самозаступника можете видети у публикацији „Самозаступањем до здравих промена — Оснаживање деце и младих са сметњама у развоју да реагују на злостављање и занемаривање деце“.

Главни извештај

1. Шта нам говоре истраживања о злостављању, занемаривању и насиљу над децом са сметњама у развоју

Истраживања у свету и код нас показују да су у посебно високом ризику од злостављања и занемаривања деца са сметњама у развоју у институцијама.³ Једно од првих истраживања појаве злостављања и занемаривања деце спроведено у Републици Србији односило се управо на децу са сметњама у развоју у институцијама.⁴ Према подацима добијеним анкетирањем деце у 11 институција за децу са сметњама у развоју:

- ▶ 62% деце је присуствовало насиљу особља према деци (врло често 8% или свакодневно 3%),
- ▶ најчешћи облици насиља били су псовање детета (43%), ћутање и намерно игнорисање (42%), шамари (41%), гурање, вучење, чупање (24%), гађање предметом (23%), вређање (51%), ударање предметом (10%), лишавање хране и спавања (7%).

У једном скорашњем истраживању⁵ добијени су подаци да је 47% родитеља деце са сметњама у развоју изјавило да је њихово дете доживело неки облик насиља у установама (вртић, школа, дневни боравак, места окупљања), а код 73% од те деце ситуација насиља се поновила више од три пута.

Један од видова насиља над децом са сметњама у развоју који се често не препознаје јесте социјална изолација. У поменутом истраживању, 18%, а у Београду чак 39% родитеља изјавило је да њихово дете није укључено ни у какав вид друштвених активности.

2. Систем заштите деце од злостављања и занемаривања у Србији у 2014. години

У моменту започињања реализације пројекта систем заштите деце од злостављања и занемаривања деце чини Општи протокол за заштиту деце од злостављања и занемаривања (даље: Општи протокол) усвојен од стране Владе Републике Србије 2005. године, и посебни протоколи за поједине системе заштите, а који се ослањају на њега. Постоје посебни протоколи за установе социјалне заштите (2006), полицију (2006, са изменама и допунама 2012), образовно-васпитни систем (2007), систем здравствене заштите (2009) и правосуђе (2009). Посебни протоколи представљају смернице за спровођење заштите детета од злостављања и занемаривања у одговарајућим секторима, док Општи протокол у складу са законом дефинише поступак координације кроз који надлежни органи треба да спроводе заштиту деце.

Као надоградња система, у области образовања и социјалне заштите донети су и значајни подзаконски акти и то: Правилник о протоколу поступања у установи у одговору на насиље, злостављање и занемаривање⁶ и Правилник о забрањеним поступањима запослених у социјалној заштити.⁷

Систем заштите и сви протоколи почивају на основним принципима Конвенције о правима детета⁸ укључујући и принцип недискриминације и потпуне заштите детета од свих видова

3 V. Ispanovic-Radojkovic and V. Stancheva Popkostadinova: „Perspectives of intellectual disability in Serbia and Bulgaria: epidemiology, policy and services for children and adults”. *Current Opinion in Psychiatry*, 2011 Sep; 24(5):419-24.

4 Савић А. и сар., „Од занемаривања и лишавања до злостављања и насиља – дете ометено у развоју”. Специјална болница за дечју церебралну парализу и развојну неурологију, Београд, 1998.

5 Савез МНРО Србије је уз подршку УНИЦЕФ-а спровео истраживање са овом темом, које је објављено 2014. године. Овим истраживањем су били обухваћени родитељи деце са интелектуалним сметњама, запослени професионалци у установама у оквиру различитих система, као и сама деца.

6 „Сл. гласник РС” бр. 30/2010.

7 „Сл. гласник РС” бр. 8/2012.

8 Основни принципи Конвенције о правима детета: Право на живот, опстанак и развој (члан 6), принцип недискриминације (члан 2), принцип најбољег интереса детета (члан 3) и принцип учешћа детета (члан 12).

дискриминаторних поступања без обзира на породични статус, етничко порекло и било која друга социјална или лична својства детета (раса, боја, пол, узраст, вероисповест, националност, менталне, физичке или друге специфичности детета и његове породице).

3. Раскорак између прописа и праксе

Пракса указује да је за пуну примену закона и протокола у појединим ситуацијама неопходно добро познавање појма дискриминације, карактеристике и специфичности насиља у односу на нарочито осетљиве групе, као и висок степен сензибилисаности професионалца. У супротном, деца не добију пун обим заштите без обзира што им је то законима (и протоколима) гарантовано.

Стога смо поставили себи задатак да осмислимо и реализујемо активности за децу и младе, њихове породице и професионалце које би допринеле томе да се унапреде стандарди и смањи јаз између прописаног и праксе. На основу искуства и резултата доступних истраживања одлучено је да истовремено треба радити на три поља:

- ▶ увођење нових правила и смерница за поступање,
- ▶ оснаживање деце и младих да реагују на насиље и да утичу на систем заштите и бриге о деци,
- ▶ оснаживање професионалаца да разумеју потребе и погледе деце и младих и да правилно примене правила и смернице.

4. Примена протокола за заштиту деце од злостављања и занемаривања када се заштита пружа децу са сметњама у развоју

Један од задатака у пројекту био је да се формира радна група сачињена од:

- ▶ искусних професионалаца — доктора, психолога, социјалног радника са искуством у раду са децом, а који су били укључени у изградњу система заштите деце од злостављања и занемаривања,
- ▶ професионалаца који су били укључени у изградњу система као доносиоци одлука у оквиру министарстава надлежних за образовање, социјалну заштиту, здравље и унутрашње послове,
- ▶ представника релевантних родитељских удружења,
- ▶ представника Центра за права детета,
- ▶ двоје младих самозаступника.

Задатак радне групе био је да на почетку размотри кључна питања у примени протокола у односу на децу са сметњама у развоју и на основу разматрања да смернице за припрему тренинга за професионалце.⁹

Радна група је на основу овога требало такође да припреми водич који би допринео учинковитијој примени протокола у односу на ту осетљиву групу.

На почетку рада идентификовано је да је неопходно да се у фокусу анализе нађу следећа питања:

- ▶ Да ли дефиниције садржане у протоколима дају довољан основ за заштиту од свих а нарочито специфичних видова насиља у односу на децу са сметњама у развоју?
- ▶ Да ли је кроз норме протокола обезбеђена пуна заштита од дискриминације и заштита најбољег интереса детета?
- ▶ Да ли је обезбеђен основ за учешће детета са сметњама у развоју у току самог поступка како ради добијања информација тако и ради планирања заштите?

9 Види: Тренинзи за професионалце.

- ▶ Да ли је правосудни систем у довољној мери укључен у заштиту и обезбеђивање заштите повређених права деце?

Анализа је рађена нарочито имајући у виду и са циљем да се током пројекта апострофира:

- ▶ Опис посебних ризика за децу са сметњама у развоју;
- ▶ Опис предрасуда које ометају препознавање насиља у односу на децу са сметњама у развоју.

Поменуте тачке биле су истовремено и окосница за креирање курикулума за тренинге за професионалце.

5. Кључне поруке

На самом почетку рада група је дефинисала у ком правцу желимо да интервенишемо и које кључне поруке носи рад на пројекту.

Као кључне идентификоване су следеће поруке:

- ▶ Дете са сметњама у развоја јесте носилац свих права укључујући и право на учешће у поступку у складу са својим развојним могућностима. Детету са сметњама у развоју мора се обезбедити ово право у пуном обиму.
- ▶ Социјална изолација детета са сметњама у развоју представља насиље.
- ▶ Деца са сметњама у развоју су у већем ризику да буду жртве насиља, а насиље над њима се теже препознаје.

6. Тешкоће у преношењу порука

На даљим састанцима и кроз извештаје са тренинга који су презентовани радној групи, установљено је да такви какви су, протоколи обезбеђују довољан основ за заштиту само када професионалац који их примењује:

- ▶ зна више о комуникацији са дететом са сметњама у развоју (нарочито када говоримо о интелектуалном развоју),
- ▶ нема уобичајене предрасуде, и
- ▶ зна како да препозна и насиље и посебне ризике.¹⁰

Стога је даљи фокус рада са амандманирања протокола преусмерен на практична упутства професионалцима у појединим фазама заштите, практична упутства за комуникацију са децом, и на базично препознавање посебних ризика и предрасудама о којима морају да воде рачуна. Рад радне групе резултирао је документом који по својој садржини представља Водич за примену протокола за заштиту деце од злостављања и занемаривања када се заштита пружа деци/младима са сметњама у развоју. Водич је у свом интегралном облику садржан у Анексу овог извештаја.

7. Утицај и домашај водича

Иако је видљиво да Општи протокол у великој мери одговара стандардима међународне заштите, његово унапређење и даља акција на унапређењу система заштите треба да иде у следећим правцима:

- ▶ Измени дефиниција садржаних у протоколу у складу са новим међународним стандардима, где би се нарочито обратила пажња на:

¹⁰ Више о наученим конкретним лекцијама током имплементације тренинга видети у делу који се односи на тренинге.

- ▶ експлицитно дефинисање телесног кажњавања као врсте насиља;
- ▶ јасно истицање да социјална изолација деце са сметњама у развоју јесте врста занемаривања, а у појединим ситуацијама и злостављања;
- ▶ јасно истицање да непружање заштите детету представља тзв. институционално занемаривање.
- ▶ Дефиниције треба обогатити примерима и систематизовати на начин да омогућују лакшу употребу у практичном раду. Општи коментари Комитета за права детета, нарочито Општи коментар бр. 9 и Општи коментар бр. 13 требало би да служе као модел.
- ▶ Осим основних принципа права детета, потребно је као стандарде и руководна начела уврстити и начела УН Конвенције о заштити особа са инвалидитетом као и конвенција које штите друге осетљиве групе. У односу на децу са инвалидитетом (сметњама у развоју) од нарочитог је значаја да се објасни принцип „разумног прилагођавања”, његова садржина, домашај, захтеви и дају примери добре праксе.
- ▶ Посебно обратити пажњу на питање учешћа деце у поступку заштите, са специфичностима учешћа осетљивих група.
- ▶ Посебно обратити пажњу на однос детета и родитеља/старатеља у погледу заступања и сукоба интереса јер ова питања код заштите од насиља имају посебну тежину, а она је још већа код деце са сметњама у развоју.
- ▶ Посебно обратити пажњу на питање права детета на приватност и поверљивост.
- ▶ Издвојити као посебно важну и описати улогу органа старатељства и у погледу заступања и у погледу надлежности за мере породичноправне заштите, не само у домену мера заштите од насиља, већ и у погледу вршења родитељског права и сродних права.

Поједина од ових питања обрађена су у Водичу за примену протокола за заштиту деце од злостављања и занемаривања у односу на децу са сметњама у развоју када се пружа заштита деци са сметњама у развоју, и то она за која је процењено да у овом моменту у пракси могу бити непосредно имплементирана јер постоји законски основ за то. Поједина питања остављена су за каснији рад са доносиоцима одлука када у склопу имплементације Акционог плана за Поглавље 23 буду формиране радне групе за иновирање протокола.

8. Искуства и научене лекције из рада радне групе

- ▶ Радна група сматра да се чак и без амандманања протокола може утицати на промене у пракси одговарајућим упутствима и подизањем капацитета професионалаца.
- ▶ Стога је даљи фокус рада потребно преусмерен у том правцу због резултата који би били извесни и бржи.
- ▶ Не постоји добра повезаност између докумената која се користе, а једини начин да се то превазиђе јесте јачање међусекторске сарадње и размена искустава свих професионалаца.
- ▶ Не постоји добра повезаност између различитих мера заштите, а једини начин да се то превазиђе јесте такође редовна размена између професионалаца која би допринела бољем повезивању услуга које постоје и које могу имати вишеструки значај (на пример, мере посебне подршке детету са сметњама у развоју могу бити одлична превентивна мера од занемаривања).
- ▶ Увођење нових правила и стандарда није довољно за унапређење заштите; свака интервенција мора ићи у корак са едукацијама за примену тих стандарда.

9. Обука за професионалце

Главни циљеви обуке за професионалце које је конципирала радна група били су:

- ▶ Побољшање професионалних одговора на злостављања и занемаривања деце и младих са сметњама у развоју.
- ▶ Оснаживање деце и младих са сметњама у развоју да учествују у обуци као ко-тренери и на тај начин остваре своја права да учествују у променама праксе и доношењу одлука које се њих тичу.

Почетни програм обуке одражава ове циљеве, као и резултате анализе протокола и резултата њиховог досадашњег спровођења. Главне теме тренинга биле су:

- ▶ Међународни и национални стандарди за заштиту деце и младих са сметњама у развоју од злостављања и занемаривања.
- ▶ Изазови у вези са перцепцијом/предрасудама у вези са злостављањем и занемаривањем деце са сметњама у развоју.
- ▶ Изазови идентификације и препознавања могућности деце и младих са сметњама у развоју.
- ▶ Улоге и одговорности стручњака из различитих области у њиховом заједничком раду на обезбеђивању пуне заштите деце са сметњама у развоју.
- ▶ Методи за комуникацију са децом са сметњама у развоју када се са њима говори о злостављању и занемаривању.

Програм обуке је дизајниран и развијен од стране два експерта за децу са сметњама у развоју, у консултацији са пројектним тимом Центра за права детета, радном групом за израду смерница и амандмана, укључујући самозаступнике, а у координацији са пројектним тимом Лумоса.

10. Млади самозаступници као тренери

Сви тренинзи су реализовани од стране два тренера експерта и паром младих са сметњама у развоју који су учествовали као ко-тренери. Укупно 12 самозаступника учествовало је у обуци. Ово је кључно остварење пројекта које одражава витални принцип омогућавања особама са интелектуалним инвалидитетом (сметњама у развоју) да имају свој глас у стварању политике, праксе и услуга које утичу на њихове животе.

Самозаступници који су били ко-тренери су чланови Клуба за здраве промене чији је рад подржавао Центар за права детета. Њима су у припреми и обуци за ту улогу помогли представници CHANGE организације из Велике Британије. CHANGE је организација која се бави правима лица са интелектуалним инвалидитетом а који су укључени и у управљање организацијом.

Самозаступници су помогли у обуци професионалаца из свих делова Србије који раде са децом са сметњама у развоју и то: социјалних радника, здравствених радника, полицајаца, наставника, тужилаца, особља за негу и других. Стручњаци који су учествовали у тренингу имали су претходна знања о злостављању и занемаривању као и о вођењима случајева, али нису су имали прилику да учествују у специјализованим обукама у вези са заштитом лица са сметњама у развоју.

Одржано је укупно 10 тренинга у девет различитих градова и региона: у Београду (два тренинга), Нишу, Новом Саду, Суботици, Крагујевцу, Новом Пазару, Зајечару, на Златибору, и обухваћено укупно 265 учесника. Учесници су били различитих професија, сви укључени у заштиту деце

од злостављања и занемаривања на својим пословима: социјални радници из институција и центара за социјални рад, полицајци, лекари, наставници, педагози и психолози из школа, јавни тужиоци. Представници цивилног сектора су такође били укључени у тренинге. Програм обуке је пилотиран на тренинзима у Београду (29. октобра 2014) и у Нишу (27. новембра 2015).

11. Анализа првих (пилот) тренинга

Анализа теста знања учесника пре и после тренинга показала је да су професионалци имали солидно познавање процедура заштите деце, као што је предвиђено Општим протоколом за заштиту деце од злостављања и занемаривања и посебним протоколима, међутим да им недостају знања и вештине у вези са методом комуникације, тј. интервјуом деце са инвалидитетом када је тема злостављање и занемаривање и познавање других специфичности њихове заштите.

Стручњаци су и сами били свесни њиховог недостатка знања и вештина у овој области те су изразили мишљење да би требало више времена у тренингу посветити практичним аспектима комуникације и разговора са децом.

У складу са наученим лекцијама из пилотирања програма обуке, програм наредних тренинга је у извесној мери измењен и више времена је посвећено препознавању знакова и симптома злостављања и занемаривања и комуникацији и вештини вођења интервјуа — на уштрб времена предвиђеног за теоријска питања и међународне и домаће стандарде. Посебна пажња је посвећена вештини у интервјуисању деце са сметњама у развоју у случајевима када је професионалац забринут да је дете злостављано или занемарено. Вештине су провежбаване кроз радионице играња улога.

Друга измена учињена је у начину укључивања младих самозаступника као тренера. Првобитни план је био да се двоје истих младих људи укључи у тренинге од почетка до краја. Међутим, како су на почетку сви млади самозаступници који су прошли обуку за ко-тренере и пратили прва два тренинга показали велику заинтересованост и високо ценили укључивање на овај начин у рад са професионалцима, а и професионалци који су учествовали у обуци проценили су њихово учешће изузетно значајним, одлучено је да треба већем броју младих људи дати прилику да раде као ко-тренери. Тако је укупно дванаест младих са интелектуалним сметњама у развоју учествовало у тренинзима као тренери.

12. Евалуација тренинга

Када се узму у обзир анализе свих улазно-излазних тестова, са десет одржаних тренинга показало се да је обука имала благотворан ефекат на знање стручњака о злостављању и занемаривању деце и младих са сметњама у развоју, а нарочито на њихове практичне вештине, које су се на почетку показале као „слаба” тачка. Њихово знање и вештина интервјуисања деце са сметњама у развоју су у великој мери побољшани током обуке. У тестовима које су радили након тренинга, резултати који су се односили непосредно на комуникацију са децом са сметњама у развоју највише су се побољшали.

Уочено је да су уопштено имали вештине за комуникацију са децом, али да су били мање осетљиви (и припремљени) за питања злостављања и занемаривања деце са сметњама у развоју, а показан је и изванредан степен предрасуда, тј. чешће наводе да су деца са сметњама у развоју више склона да лажно пријављују злостављање, или су сматрали да је везивање детета за кревет понекад оправдано и да није акт злостављања и сл.

Показало се даље да професионалци који раде са децом у установама социјалне заштите имају више тешкоћа у вођењу случајева, као и да посебни протокол који дефинише поступање у установама није довољан за пружање заштите.

Укупни резултати коначне оцене тренинга су били одлични. Око 90% испитаника наводи да су њихова очекивања од тренинга у потпуности испуњена. Они су предложили периодично праћење — обуку у којима би представљали и разговарали о компликованим случајевима злостављања и занемаривања деце и младих са сметњама у развоју из њихове праксе. Овакав наставак обуке, као и размена искустава међу професионалцима, сматрају да је од пресудног значаја за ефикаснију превенцију и рано препознавање, као и ефикасно вођење случајева.

Међу учесницима тренинга показана је широка сагласност о томе да је учешће младих са сметњама у развоју био веома вредан аспект обуке и да га треба редовно примењивати на свим тренинзима на којима је тема право или заштита особа са инвалидитетом (сметњама у развоју). Њихов став је био да се на тај начин не само оснажују млади људи са сметњама у развоју, већ да је кључно за професионалце јер им омогућава да боље разумеју њихове потребе и пруже адекватну подршку деци и младима са сметњама у развоју. Сматрали су да је то одличан начин да се превазиђу предрасуде о способности особа са инвалидитетом да учествују у друштвеном животу. Учесници су оценили да је учешће младих са сметњама у развоју као ко-тренера заиста дало додатну вредност тренинзима. Сами ко-тренери су на овај начин, према њиховој оцени, изузетно оснажени.

13. Научене лекције са тренинга професионалаца

Важне лекције из обуке професионалаца који раде са децом и младима са сметњама у развоју у Србији су:

- ▶ Обука треба да се фокусира на практичне вештине у комуникацији са децом и младима са инвалидитетом како би се стручњаци оснажили да обезбеде ефикаснију превенцију, рано откривање и ефикасно вођење случајева, као што је предвиђено Општим протоколом.
- ▶ Учешће младих са сметњама у развоју као ко-тренера чини значајну додатну вредност за обуку и треба га редовно примењивати на свим тренинзима са темом права и заштите особа са сметњама у развоју (инвалидитетом). Тиме се оснажују не само млади са сметњама у развоју, него и професионалци.
- ▶ Пратећи тренинзи након иницијалне обуке су од кључног значаја за ефикасније спречавање, рано препознавање и вођење случајева злостављања и занемаривања деце и младих са сметњама у развоју, јер би омогућили професионалцима да размењују искуства о компликованим случајевима.
- ▶ Стручњацима који раде у институцијама за децу и младе са сметњама у развоју је потребно додатно подизање свести кроз обуку фокусирану на превазилажење предрасуда у вези са злостављањем и занемаривањем деце и младих са сметњама у развоју, као и подизање капацитета за вођење случајева.
- ▶ Посебни протокол за заштиту деце од злостављања и занемаривања у установама социјалне заштите не примењује се у потпуности у пракси, а према оцени професионалаца, и не пружа потпуну заштиту деце са сметњама у развоју која су тренутно смештена у институцијама.

14. Група младих самозаступника

Клуб за здраве промене је основан 2012. године и представља клуб инклузивног карактера намењен деци и младима са тешкоћама у развоју, како оних који се налазе на институционалном смештају, користе услуге становања уз подршку, у хранитељским су породицама, тако и другим младим људима којима је потребна подршка у свакодневном функционисању. Током трајања овог пројекта повећавало се чланство, тако да је у активности клуба било укључено око 40 чланова оснаживаних за самозаступање.

Током трајања пројекта њихове активности су се одвијале на следеће начине:

- ▶ Учествовали су као ко-тренери на десет тренинга за професионалце. Улога младих је била да приближе погледе, увиде, размишљања особа са интелектуалним тешкоћама особама чија професија подразумева рад са том групом младих. Иако је било предвиђено да се само двоје младих припреми за ову улогу, због веће кохезивности групе, а уједно и већег броја обучених ко-водитеља, одлучено је да се сви чланови Клуба припремају за ову улогу. Укупно 18 самозаступника је учествовало у припремном тренингу.
- ▶ Одржана су **73** групна састанка са циљем оснаживања младих за самозаступање, кроз које би млади помагали и учили децу и младе са интелектуалним тешкоћама шта је то злостављање и занемаривање. Захваљујући самозаступању млади из Клуба су преузели велики део одговорности и значајну улогу у борби за остваривање својих права. Током ових састанака млади, осим координатора групе из Центра за права детета, имали су и подршку волонтера из Центра за социјално превентивне активности ГРиГ (који су сви професионалци социјалне заштите).
- ▶ Одржали су велики број индивидуалних састанака чији је циљ био јачање личних капацитета.
- ▶ Учествовали су у **три (од пет)** конститутивна састанка радне групе за израду Водича за разумевање и примену Општег протокола за заштиту деце од злостављања и занемаривања у ситуацији када се заштита пружа детету са сметњама у развоју.
- ▶ Учествовали су у тренингу за оснаживање чланова, чији је главни циљ био развој самопоуздања и вештина деце и младих са сметњама у развоју за улогу ко-тренера на пројектно планираним обукама за професионалце из различитих система. Водитељи тренинга били су Шон Вебстер и Кетрин Картер уз подршку Филипе Брегмен из организације CHANGE из Велике Британије.
- ▶ Имали су водећу улогу у припреми лако читљиве брошуре/приручника *Нико не сме да те повреди* о томе шта су то злостављање и занемаривање, коме могу да се десе и како могу да се заштите. Брошура је преведена на Брајево писмо и неколико европских језика.
- ▶ Клуб је организовао или учествовао у 18 јавних догађаја који су били прилика да покажу свој рад.

15. Научене лекције и стечена искуства

- ▶ Примећено је да младима изузетно прија ангажовање на задацима који се односе на неке њима важне теме. Теме злостављања и занемаривања су им блиске искуствено.
- ▶ Рад на овом пројекту им је дао увид у проблем и једну нову перспективу и прилику да се одупру и потраже адекватну помоћ за себе. Да осете да и они могу. Некима од њих је то већ пошло за руком. Током времена и кроз рад на самопоуздању, поједини чланови су се оснажили и потражили нека од својих основних права (лична документа, право на медицинску помоћ...).
- ▶ Када се осећају угрожено, знају адекватно да одреагују, али и да посаветују људе из своје средине.
- ▶ Оснаживање кроз групни рад доводи до тога да су сложнији и слободнији у изражавању и спремнији да то пренесу људима чија је дужност да се брину о правима како ове рањиве групе, тако и других.
- ▶ Један део чланова групе одрастао је у изузетно тешким условима, али у групи преовладава осећај да су кроз рад у групи подигли капацитете да лакше превладају неке од тих тешкоћа.
- ▶ Можда је и највећа додата вредност рада на овом пројекту чињеница да је рад на оснаживању њихових личних капацитета много допринео не само квалитету њихових живота већ и квалитету живота у њиховом непосредном окружењу.

ВОДИЧ ЗА ПРИМЕНУ ПРОТОКОЛА ЗА ЗАШТИТУ ДЕЦЕ ОД ЗЛОСТАВЉАЊА И ЗАНЕМАРИВАЊА У ОДНОСУ НА ДЕЦУ/МЛАДЕ СА СМЕТЊАМА У РАЗВОЈУ

Овај водич има за циљ да пружи подршку професионалцима у примени протокола за заштиту деце од злостављања и занемаривања када се заштита пружа детету са сметњама у развоју. Водич је конципиран тако да у појединим корацима пружања заштите подсећа на шта нарочито треба обратити пажњу дајући упутство, појашњење одређеног појма или указујући на важне чињенице или појаве, односно на стандарде заштите од значаја за тај корак. Овде изнете смернице установљене су на основу праксе, прописа и тумачења прописа (Општих коментара Комитета за права детета) који су у последње време усвојени или донети, а подржани су резултатима истраживања и теоријом у овој области.

Посебни ризици од насиља којима су изложена деца са сметњама у развоју

Сплет различитих чинилаца доводи до тога да су деца/млади са сметњама у развоју у пет до седам пута већем ризику да доживе неки вид злостављања и занемаривања него деца из опште популације.¹¹

У литератури се као посебни ризици код деце са сметњама у развоју најчешће наводе:

- ▶ изолација и одбацивање;
- ▶ отежана комуникација која са собом носи и тешкоће у препознавању потреба деце од стране њихове околине, као и тешкоће у откривању/пријављивању насиља. Деца/млади са сметњама у развоју могу имати тешкоће да саопште о доживљеном насиљу због тешкоћа комуницирања, научене пасивности или непостојања особе од поверења.

Кроз свој Општи коментар бр. 9 Комитет за права детета објашњава ризике и осетљивости деце са сметњама у развоју следећим разлозима:

- ▶ тешкоће деце са сметњама у развоју да чују, виде, самостално се крећу и облаче, иду у тоалет и купају се повећава њихову потенцијалну изложеност интрузивној личној нези и злостављању;
- ▶ живот одвојено од родитеља, браће и сестара, шире породице и пријатеља повећава могућности злостављања;
- ▶ ако се жале на злостављање деца/млади са слабије развијеним интелектуалним способностима или комуникационим тешкоћама чешће бивају предмет игнорисања, подозрења или погрешног разумевања;
- ▶ родитељи или други који се брину о детету/младој особи могу бити изложени знатним притисцима или стресу услед физичких, финансијских и емотивних напора које изискује брига за дете;¹²

11 Sobsey R. Intellectual disabilities and child abuse. In: International Coalition on Abuse and Disability (web site). Alberta, J.P. Das Developmental Disabilities Centre, University of Alberta, 2008 (<http://icad.wordpress.com/2009/02/10/intellectual-disabilities-child-abuse>, accessed 15 July 2015)

12 Студије су показале да су особе под стресом склоније чину злостављања.

- ▶ на децу/младе са сметњама у развоју се често погрешно гледа као да су несексуални или да не разумеју сопствено тело, тако да лакше могу да буду мете насилних особа, поготово сексуалних злостављача.

Уобичајене предрасуде у односу на децу/младе са сметњама у развоју

Понекад поступања према „посебним“ групама доживљавамо „нормалним“ јер су таква поступања уобичајена према деци из те групе, те у таквим поступцима не видимо насиље, онако како бисмо видели када би се иста поступања применила код деце из већинске групе. На пример, социјална изолација деце и младих са сметњама у развоју се често прихвата као „природна последица“ њиховог „стања“, односно отежане комуникације због физичких или из других разлога, а не као злостављање и занемаривање, како бисмо то видели да је дете из већинске популације у сличној ситуацији и ако би оно било лишено прилике да комуницира са вршњацима или ускраћено за друге социјалне контакте.¹³

Широко распрострањене предрасуде које постоје према деци са сметњама у развоју су такође значајан чинилац који повећава ризик од злостављања и занемаривања.

Најчешће постоје следећи ставови који почивају на предрасудама:

- ▶ Злостављање деце са сметњама у развоју се дешава мање често него злостављање деце која немају сметњи.
- ▶ Деца са сметњама у развоју нису изложена сексуалном злостављању/злоупотреби. Због своје непривлачности они једноставно нису мета.
- ▶ Злоупотреба деце са сметњама у развоју није толико страшна као злоупотреба деце која немају сметње јер су она, у поређењу са децом која немају сметње, мање осетљива и мање пате.
- ▶ Деца са сметњама у развоју лако побркају своја осећања и доживљаје и тешко разликују злостављање/злоупотребу од нужних мера заштите.
- ▶ Деца са сметњама у развоју су више склона да износе неосноване оптужбе за злостављање/злоупотребу.
- ▶ Ако је дете са сметњама у развоју злостављано/злоупотребљено, најбоље је, пошто је обезбеђена заштита од даље злоупотребе, не предузимати друге мере.
- ▶ Није могуће превенирати злостављање/злоупотребу деце са сметњама у развоју.

Комитет за права детета наводи да је неадекватно пружање заштите вид институционалног занемаривања, те је одговорност државе да обезбеди да процес пружања заштите не буде упливисан постојећим предрасудама јер тиме добијамо облик институционалног занемаривања.

13 Општи коментар Комитета за права детета бр. 13, право детета на слободу од свих облика насиља.

Поступак заштите детета са сметњама у развоју од злостављања и занемаривања

Подсећамо: Заштита детета од злостављања и занемаривања (у даљем тексту: заштита) спроводи се, према Општем протоколу, кроз четири кључна корака која прате и посебни протоколи:

1. препознавање случајева злостављања и/или занемаривања;
2. пријављивање надлежном органу, односно служби;
3. процена ризика, стања и потреба детета и породице;
4. планирање услуга и мера за заштиту детета.

У оквиру ових корака заштите постоје специфичности на које треба посебно обратити пажњу када се ради о заштити детета/младе особе¹⁴ са сметњама у развоју. Кроз све фазе заштите нарочито се мора обратити пажња на начин на који се дете/млада особа укључује у поступак, те је то питање обрађено у овом водичу као посебно.

Општи принципи од значаја за све фазе заштите

УН Комитет за права детета усвојио је 2006. године Општи коментар о правима деце са сметњама у развоју (Коментар бр. 9), а 2011. године Општи коментар о заштити деце од свих облика насиља (Коментар бр. 13). Ови документи увели су нове стандарде у приступу заштити детета:

„Приступ старању о деци и заштити деце који се заснива на правима детета подразумева суштински прелаз на поштовање и подстицање људског достојанства и физичког и психолошког интегритета деце, као појединаца који имају одређена права — деца се не сагледавају превасходно као „жртве“.

Концепт достојанства подразумева да се свако дете призна, поштује и штити као носилац права и као јединствено и вредно људско биће са својственом личношћу, јасно одређеним потребама, интересовањима и приватношћу.

Да би се мишљење деце чуло и да би њихови ставови добили значај који им припада, она се морају доследно поштовати у свим поступцима доношења одлука.“

Закон о потврђивању Конвенције о правима особа са инвалидитетом¹⁵ дефинише термин разумног прилагођавања. Он означава:

неопходно и адекватно модификовање и усклађивање инфраструктуре, комуникације, приступа и другог, како би се обезбедило да особе са инвалидитетом уживају, односно остварују равноправно са другима сва људска права и основне слободе. У том поступању треба бити обазрив да предузете мере прилагођавања не би постале извор додатне дискриминације или стигматизације.

Цео поступак заштите треба да буде планиран и спроведен у духу наведених стандарда.

¹⁴ Дете је у складу са Конвенцијом о правима детета свако лице млађе од 18 година, када националним законодавством није другачије одређено. Национално законодавство Републике Србије прихвата ову дефиницију, тј. одређује да лице стиче потпуну пословну способност са 18 година и престаје да буде дете. Младом особом се у складу са међународним стандардима и националним прописима сматрају особе старије од 15 година и млађе од 30.

¹⁵ „Сл. гласник РС – Међународни уговори“ бр. 42/09.

Отуда је у поступку заштите потребно обратити пажњу да инфраструктура (приступ објекту, изглед објекта, распоред намештаја у просторији и слично) буде прилагођена детету. Уколико је то немогуће у објектима у којима надлежни органи и службе раде, треба изаћи из уобичајених просторија и предузимати активности тамо где је то могуће а у складу са законима који се примењују.

„Разумно прилагођавање” се односи и на комуникацију са дететом. Комуникација са дететом у поступку заштите такође мора бити прилагођена детету, узимајући у обзир сва његова лична својства: узраст, пол, менталну и емоционалну зрелост, специфичности комуникационих способности, образовни ниво и друго. Изазови у комуникацији и специфичности детета са развојним сметњама не смеју бити разлог за изостанак комуникације и неукључивање детета.

Кораци у поступку заштите

1. Препознавање злостављања и занемаривања

Код препознавања злостављања и занемаривања детета/младе особе са сметњама у развоју, поред доброг познавања појаве и дефиниција појма злостављања и занемаривања, значајно је обратити пажњу да напред поменуте **предрасуде** не утичу на сагледавање чињеница. Предрасуде могу бити озбиљна препрека у препознавању злостављања и занемаривања детета јер доводе до различитих превида и искривљеног опажања и тумачења догађаја.

У фази откривања посебно треба обратити пажњу на следеће:

- ▶ присуство посебних чинилаца ризика или видова злостављања/занемаривања којима су често изложена деца/млади са сметњама у развоју као што су:
 - ▶ очигледно или прикривено неприхватање и одбацивање детета од стране једног или оба родитеља;
 - ▶ смештај детета у установу;
 - ▶ непосећивање детета у установи и невођење детета у породицу током викенда или распуста;
 - ▶ присилно храњење детета;
 - ▶ приморавање детета да извршава задатке који нису у складу са његовим способностима;
 - ▶ неоправдана употреба лекова ради контроле понашања детета;
 - ▶ лишавање детета посета, личне одеће, играчака, хране, спавања и сл. са циљем контроле понашања детета;
 - ▶ неадекватни поступци приликом обављања/одржавања хигијене интимних делова тела детета;
 - ▶ снимање детета или излагање у медијима без прописне сагласности старатеља и самог детета.
- ▶ ниво социјалних односа које дете/млада особа остварује јер неретко постоји социјална изолација и снижен ниво социјалних интеракција у којима дете/млада особа учествује, што представља занемаривање основних потреба детета;
- ▶ да ли дете остварује сва права која су му гарантована законом (нпр. право на туђу негу и помоћ, права у образовању као што су индивидуални/прилагођени образовни план/ИОП/и др.) и уколико не остварује, упутити родитеље/старатеље како да их остваре, односно коме да се обрате ради тога;
- ▶ уколико је дете већ било на интерресорној комисији (ИРК) прибавити мишљење и информације да ли се остварује подршка у складу са постојећим мишљењем ИРК и у план заштите укључити његово спровођење, односно ако не постоји, предузети кораке да се изрази план заштите.

2. Пријављивање надлежном органу односно служби

Пријава, према Протоколу, треба да садржи све податке о детету и породици који су у том моменту познати стручњаку, односно служби која врши пријаву, као и разлоге за сумњу на злостављање/занемаривање детета. Тако, у пријави треба навести:

- ▶ да се ради о детету са сметњама у развоју односно одређеним здравственим потребама;
- ▶ да ли постоје специфичности у комуникацији са дететом, на пример потреба за коришћењем тумача или другог вида комуникације;
- ▶ ко је особа која се превасходно брине о детету;
- ▶ податке о подршци коју дете остварује (уколико су доступни).

3. Процена ризика, стања и потреба деце

Током процене професионалац/водителј случаја који врши процену мора, осим уобичајених, нарочито да обрати пажњу на следеће:

- ▶ описане предрасуде;
- ▶ дефиниције и посебне ризике којима су изложена деца са сметњама у развоју;
- ▶ да ли дете/млада особа остварује права која су му/јој гарантована законом јер нереализовање права која систем гарантује представља занемаривање (без обзира да ли је до ове ситуације дошло због пропуста родитеља/старатеља или пропуста система) — нпр. да ли има обезбеђено образовање у складу са својим потребама; да ли има мишљење интерресорне комисије и да ли остварује подршку у складу са тим мишљењем, да ли постоји потреба за ревизијом мишљења ИРК; да ли остварује потребну подршку у оквиру система здравствене заштите (третмани и помагала); да ли остварује права из области социјалне заштите (туђа нега и помоћ);

Прикупљање и анализирање релевантних података о детету од стручњака других служби са којима су дете и породица били у контакту треба нарочито да обухвати:

- ▶ податке од школе коју дете похађа укључујући и ИОП;
- ▶ податке од установе у којој је дете смештено (дом за децу) или коју дете похађа (дневни боравак);
- ▶ податке од невладине организације у чије активности је дете укључено.

Неопходно је омогућити да дете/млада особа буде укључена и да учествује у процени ризика и у утврђивању и документовању насиља.¹⁶ Комуникацију са дететом обављати у складу са упутствима која су дата у одељку Укључивање детета у поступак и комуникација. Уколико је потребно, у комуникацију са дететом укључити стручњака који добро познаје потребе детета у домену комуникације или тумача.

4. Планирање и обезбеђивање услуга и мера за заштиту детета

Све активности предвиђене Општим и посебним протоколима морају се у пуној мери спроводити и код заштите детета са сметњама у развоју, али је при спровођењу истих потребно имати у виду наведене дефиниције, предрасуде и правила комуникације која се односе на децу са сметњама у развоју. Посебно обратити пажњу на следеће:

- ▶ када се процени да је неопходна неодложна интервенција, од њене реализације се не сме одустати због специфичности детета које можда захтевају веће ангажовање система заштите. По потреби се могу консултовати стручњаци односно специјализована удружења грађана која могу да помогну у планирању и реализацији неодложне интервенције;

¹⁶ Видети: Укључивање детета у поступак и комуникација.

- ▶ план заштите мора да укључи и остваривање права из области образовања, здравствене и социјалне заштите и сва друга права која су детету гарантована законом а која дете не остварује;
- ▶ обавезно укључити у план заштите и подршку потребну за спровођење мишљења ИРК. Уколико такво мишљење не постоји предузети кораке да се дете упути на комисију;
- ▶ важно је обезбедити целовитост планиране заштите и одрживост мера кроз доследно покретање свих расположивих и неопходних кривичних и поступака породичноправне заштите:
 - ▶ у области **кривичноправне заштите** проверити има ли места за подношење кривичне пријаве за кривична дела недавања издржавања, насиље у породици, запуштање и злостављање малолетника, кршење породичних обавеза и друга кривична дела,
 - ▶ у области **породичноправне заштите** размотрити потребу за покретањем поступака као што су лишење родитељског права, измена одлуке о вршењу родитељског права, измена одлуке о износу издржавања, поступак за заштиту од насиља у породици по службеној дужности и остале мере из надлежности органа старатељства,
 - ▶ упутити особе које су подршка детету на службе бесплатне правне помоћи када се процени потреба за покретањем поступака које орган старатељства не може да води по службеној дужности,
 - ▶ упутно је размотрити и постављање привременог старатеља који би био подршка родитељу док се детету не обезбеде права која му гарантује систем, односно упутити породицу на услугу породичног асистента тамо где је доступна.
- ▶ када се процени да је за прављење плана заштите детета неопходан консултативни састанак, размотрити укључивање представника специјализованих организација цивилног друштва које раде у локалној заједници, јединице министарства надлежног за образовање која пружа подршку инклузивном образовању, као и стручњака који добро познају специфичности од значаја за процену потреба и планирање заштите конкретног детета.

Укључивање детета у поступак и комуникација

Право детета да искаже своје мишљење и да узме учешће у свим фазама поступка заштите од изузетне је важности у ситуацијама када постоји сумња да је дете доживело или да је под ризиком да доживи злостављање или занемаривање. Општа правила учешћа деце/младих која су дефинисана Породичним законом (члан 65) морају се применити и када се заштита пружа детету/младима са сметњама у развоју а сходно развојним потребама и могућностима детета/младе особе. Специфичности и тешкоће у комуникацији које нека деца са сметњама у развоју имају не смеју бити препрека за остваривање права детета на заштиту од свих облика злостављања и занемаривања.

Обавеза је професионалаца да омогуће детету да се изражава користећи алтернативне видове комуникације и да обезбеде особу која ће разумети поруке детета и бити у стању да комуницира са дететом на тај начин.

Значај и аспекти комуникације

Комуникација је било које вербално или невербално, намерно или ненамерно понашање, које утиче на идеје, ставове и понашање других особа (ДСМ-5, АПА, 2013).

У комуникацији се могу разликовати њен вербални и невербални аспект/садржај. Иако невербални аспект скоро два пута више од вербалног утиче на ток и исход комуникације, оба аспекта су значајна, а нарочит значај има и усклађеност вербалних и невербалних садржаја.

Предуслови успешности **вербалне размене** су:

- ▶ вербални садржаји изнети једноставним, кратким реченицама,
- ▶ вербална секвенца кратка и након ње пауза у којој саговорник добија прилику да се укључи, надовеже или тражи објашњење оног што је претходно речено,
- ▶ коришћење једноставног речника, без употребе стручних, страних или жаргонских термина,
- ▶ отворена питања („Како...“, „Објасни/те ми...“) и избегавање затворених („Да ли...“, „Зашто...“) питања,
- ▶ контакт очима и гледање у лице саговорника док му се обраћамо и док саговорник узвраћа,
- ▶ удаљеност од саговорника око 1 м: између личне (од 46 цм до 1 м) и друштвене зоне (од 1 до 3,5 м)
- ▶ положај тако да су саговорници једно другом под углом од 100°, окренути полупрофилом, лица саговорника једнако осветљена и очи саговорника у истом нивоу,
- ▶ слушање саговорника, не прекидати када саговорник нешто саопштава и не прекидати мање паузе које саговорник прави током саопштавања,
- ▶ активно слушање: повремено сажимање оног што је саговорник изнео, провера да ли смо добро схватили оно што саопштава,
- ▶ разумевање осећања саговорника, поштовање саговорника,
- ▶ не окривљавати, не етикетирати, не наметати своје мишљење,
- ▶ исказати сопствене потребе,
- ▶ ако је потребно, поставити нека правила комуникације, добити сагласност саговорника (међусобно ословљавање, трајање комуникације, документовање...),
- ▶ ако је потребно, изнети циљ комуникације.

Невербални аспект комуникације су поруке које се паралелно са вербалним порукама размењују невербалним путем кроз изразе лица, мимику, гестове, тон, ритам и брзину говора и јачину и боју гласа, удаљеност од саговорника, положај и кретање тела и покрете појединих делова тела... Невербалне поруке исказују расположење, осећања, став према саговорнику или очекивања од њега, односно став и очекивања од комуникације или ситуације у којој се комуникација одвија.

Нарочито у комуникацији са децом, **важно је да** невербалне поруке указују на смиреност и сталоженост, став отворености и заинтересованости, љубазност, топлину и уважавања личности детета. Препоручује се директно обраћање детету, очи у нивоу дететових, лице полупрофилом или анфас окренуто ка детету, на удаљености од око 60–70 цм од детета, тело у положају благо повијено ка детету, благ али природан израз лица без наглашене мимике и наглих јаких промена мимичких покрета, пријатан тон гласа, умерена јачина гласа, смирен и уједначен ритам говора, по потреби умерени, сасвим ненаглашени пригодни гестови који подупиру вербалне поруке упућене детету.

Комуникација са децом/младима са развојним сметњама

Иако су основни аспекти комуникације и општи предуслови успешне комуникације значајни и када се ради о комуникацији са децом/младима са развојним сметњама, овде постоје и додатне смернице за унапређивање квалитета, тока и исхода комуникације.

А. Опште смернице за припрему разговора

У фази припреме разговора, потребно је:

1. Имати на уму да међу појединцима који имају исту врсту сметњи постоје велике индивидуалне разлике у погледу јачине и изражености основних сметњи. Такође, да се способности и функционисање појединца обликују под дејством већег броја различитих утицаја, те су и међу појединцима са истом врстом сметњи веома изражене разлике у погледу способности, општег функционисања и личности као целине. Зато је пре почетка разговора важно прикупити информације о конкретној особи а не само о њеним сметњама или претпостављеним општим карактеристикама групе особа које имају исте или сличне сметње.
2. Добити информације о укључености детета/младе особе у вршњачке групе и образовање, пошто је општа комуникациона спремност повезана са искуствима у друштвеном миљеу. Како један број деце/младих са развојним сметњама живи у условима изолације, има веома оскудна друштвена искуства, не поседује основну комуникациону рутину и нарочито нема искуства са комуникацијом која почива на обостраној партиципацији саговорника, поштовању достојанства и уважавању, то може бити потребно неко време и неки посебни подстицаји и услови да би прихватили такву позицију у комуникационој ситуацији.
3. Добити информације о комуникационим обрасцима специфичним за културолошки оквир из кога потичу деца/млади са развојним сметњама.
4. Добити информације о нивоу разумевања и употребе матерњег језика и језика на коме се одвија комуникација, евентуално постојећим индивидуално специфичним комуникационим знацима и сигнаlima, помоћним средствима и потребним помагалима за комуникацију, као и потреби за учешћем тумача.
5. Планирати време за разговор и предвидети додатно време ако дете/млада особа говори споро или недовољно разговетно, ако користи посебне знаке за комуникацију, комуницира путем помагала или уз учешће тумача. Такође, потребно је предвидети и време за одморе/паузе ако постоји склоност лаком замарању или губитку пажње, или ако постоји потреба за чешћим одморима или прекидима из других разлога.
6. Имати информације о евентуалном коришћењу лекова и њиховом утицају на говорне и остале аспекте комуникације, расположење, понашање и замарање.
7. Обезбедити услове седења тако да су саговорници једни другима у нивоу очију, посебно ако дете/млада особа са развојним сметњама користи колица.
8. Обезбедити удобно и стабилно седиште које омогућује ослонац ногама о подлогу и ослонац подлактицама на површину испред детета/младе особе са развојним сметњама.
9. Обезбедити да на површини испред седишта детета/младе особе са развојним сметњама буду постављени папир, оловке и бојице ако би учесницима у комуникацији, а посебно детету/младој особи са сметњама било потребно да их користи као подршку у размени порука и унапређивању разумевања садржаја комуникације.
10. Имати у виду евентуално потребне додатне посебне услове смештаја који су потребни детету/младој особи са сметњама, а ако то није могуће, настојати да их се о томе унапред обавести.

Б. Опште смернице за комуникацију током разговора

1. Представите себе и друге присутне, посебно ако дете/млада особа има сметње вида. Можете да понудите руковање иако дете/млада особа има ограничење у коришћењу руку, користи за руковање леву руку или има вештачки уд. Ако дете/млада особа не може да се рукује или би то могла да доживи као угрожавајуће (у случају сумње да је била изложена сексуалном/физичком злостављању), осмехните се и поздравите речима.
2. Гледајте у дете/младу особу, обраћајте јој се директно, не само људима око ње (укључујући тумача). Када је разговор у групи, назначите коме се обраћате. Када у разговору учествује тумач, обраћајте се директно детету/младој особи, а не тумачу и не говорите о детету/младој особи у трећем лицу.
3. У прикладном тренутку предложите трајање састанка, изложите циљ разговора и предложите правила комуникације и проверите да ли је ваш/а саговорник/ца разумео/ла ваша објашњења и ваше предлоге и настојте да добијете њену потврду.
4. У оквиру заједничког договора о комуникацији објасните комуникационе дозволе/правила коришћења саопштавања „не знам”, „не сећам се”, „не разумем”, „не могу да одговорим”. Ако дете/млада особа то не може да изговори, договорите се о знацима које уобичајено користи или ће у овој ситуацији користити да то саопшти. Такође, дајте дозволу да под одређеним условима може да предложи паузе, прекид или евентуално одлагање наставка разговора. Ако се ради о деци млађег узраста, као и деци/младима која нису у могућности да вербално изразе своје потребе и стања, потребно је током разговора водити рачуна о променама понашања које указују на појаву замора, нелагодности, незаинтересованости или слабљења пажње и прилагодити или прекинути разговор на појаву знакова нерасположења или осујећености детета/младе особе.
5. Слушајте шта дете/млада особа говори, не прекидајте је, односите се према њему/њој достојанствено, са поштовањем, учтиво и љубазно и не понашајте се покровитељски или снисходљиво. Ако је реч о старијем адолесценту, обраћајте се именом само ако се тако обраћате и другим присутним лицима.
6. Говорите нормалним тоном када поздрављате дете/младу особу са сметњама, не подижите јачину гласа, осим ако то они сами затраже. Питајте дете/младу особу шта би унапредило комуникацију, јер увек постоје различити начини да се комуникација учини делотворнијом.
7. Будите стрпљиви, посветите детету/младој особи пуну пажњу, посебно ако говори спорије или са великим напором и обезбедите додатно време да може да искаже то што жели.
8. Ако теже разумете шта дете/млада особа говори, не претварајте се да разумете и не устручавајте се да поставите питања ако нисте сигурни о чему се ради, замолите да понове реченицу/препричају или понудите оловку и папир. Ако упркос настојањима не успевате да разумете, договорите се да питања формулишете тако да се може одговорити са да или не, а у неким случајевима, договорите се да особа користи своје уобичајене знаке за да и не, или у договору установите неки знак који ће означавати да и знак који ће значити не.
9. Ако имате утисак да дете/млада особа са развојним сметњама није разумео/ла питање, поновите питање. Ако и даље постоји неразумевање, будите флексибилни и варирајте питање, али водите рачуна да питања формулишете тако да не сугеришете одговор.
10. Ако то није неопходно, не постављајте питања о инвалидитету. Увек прво наведите особу па инвалидитет (‘дете/млади/особа са сметњом’).
11. Потребно је посебно водити рачуна да користите искључиво термине који указују на поштовање достојанства и индивидуалности детета/младе особе са развојним сметњама, и у непосредном обраћању детету/младој особи са развојним сметњама, као и када са другима говорите о њима, користите позитиван речник. Тако, не препоручује се израз „нормална особа” јер на индиректан начин указује да се сматра да особа са сметњама није нормална. Такође, ознаке за групу (као што су „слепи”, „ретардирани”, „онеспособљени”),

нису одговарајуће јер не поштују достојанство појединца — не указују на индивидуу, изједначавају особу са њеним сметњама и своде целину особе на њену сметњу. Прихватљив је израз „особа са сметњама” јер је то само опис који не представља негативно одређење, док су изрази „неспособан” или „хендикепирана особа” неприхватљиви јер вређају достојанство особе и стигматизују је. Такође, прихватљив је израз „особа са интелектуалним/когнитивним/развијним сметњама” а не изрази „ретард” и „ментално дефектан”; прихватљив израз је „особа која је слепа/има оштећење вида/глува/наглува/има оштећење слуха, неприхватљиви су изрази „слепац”, „глуви”, „глуваћ”, „глув и нем”, „пати од губитка слуха”; прихватљиви су изрази „особа која има мултиплу склерозу/церебралну парализу/мишићну дистрофију/епилепсију/нападе/мишићну дистрофију/која користи колица”, а нису прихватљиви изрази „погођен мултиплом склерозом”, „жртва церебралне парализе/мишићне дистрофије”, „церебралац”, „церебрално оштећен”, „пућен/ограничен на колица” „епилептичар”, „падавичар”; прихватљиви изрази су „особа која има физичке сметње/не говори/не користи говор/има психијатријске сметње”, а нису прихватљиви изрази „богаљ”, „хроми”, „кљакав”, „деформисан”, „мутав/нем”, „лудак” или „лујка”. Поред овога, избегавајте и термине којима саопштавате да су деца/млади са сметњама нешто посебно у односу на друге, нпр. да су изузетно храбри/у предности/изнад других људи.

12. Ако имате утисак да је детету/младој особи са развијним сметњама потребна помоћ, учтиво и стрпљиво понудите помоћ, сачекајте док помоћ није прихваћена, не инсистирајте и не вређајте се ако понуда није прихваћена. Такође, питајте да ли постоје посебне инструкције како да пружите помоћ за коју кажу да им је потребна (нпр. ако вам особа са оштећењем вида то затражи, понудите вашу подлактицу и водите је, брзином и у корацима које њој одговарају, не вуците је и не гурајте).
13. Настојте да у комуникацији са децом/младима са развијним сметњама будете опуштени и природни, извините се ако сте изазвали забуну или погрешили у приступу и задржите смисао за хумор. Не би требало да вас забрине ако се деси да употребите уобичајене изразе који звуче као да се позивате на конкретан инвалидитет који постоји код особе (нпр. „видимо се касније/јесте чули о томе” су изрази које колоквијално користе и саме особе које имају такве сметње).

Ц. Сугестије за комуникацију са децом/младима са одређеним сметњама

Ц.1. Комуникација са особама које су глуве или наглуве

1. Обезбедите пажњу саговорника/це пре него што почнете разговор (нпр. ако се ради о детету, евентуално га/је благо потапшите по рамену/руци).
2. Гледајте право у саговорника/цу, ваше лице треба да буде под директним осветљењем. Током разговора, а посебно док говорите, и не окрећите лице од особе и не заклањајте лице рукама.
3. Користите кратке, једноставне реченице, током разговора не пушите/не жваћите (нпр. жвакаћу гуму).
4. Говорите јасно, уобичајеном јачином, не вичите и природно наглашавајте речи.
5. Потребно је да проверите да ли вас је саговорник/ца разумео/ла.
6. Ако је укључен преводилац за знаковни говор, обраћајте се особи, а не тумачу.

Ц.2. Комуникација са особама које су слепе/слабовиде

1. Обраћајте се особи док јој се приближавате.
2. Јасно реците ко сте; говорите уобичајеном јачином гласа.
3. Када се разговор води у групи, не заборавите да се представите и да назначите коме се обраћате.

4. Никада не дотичите пса водича пре него што прво питате власника.
5. Саопштите када одлазите.
6. Не водите особу пре него што сте је питали; дозволите да вас држи за руку и контролише сопствене покрете и кретање.
7. Инструкције дајте описно; у опису дајте информације које су иначе видљиве особама које немају оштећење вида (нпр. када се приближавате степеницама, реците колико степеника има).
8. Ако нудите да особа седне, нежно поставите њену руку на наслон или рукохват, тако да може да локализује седиште.
9. Ако зовете телефоном, нека звони дуго да би особа могла да дође до телефона; говорите разговетно, ако је потребно поновите ко сте и зашто зовете.
10. Ако је потребно да дате нека упутства, обезбедите писана упутства и савете у фонту који одговара потребама особе која је слабовида; или, ако користи Брајево писмо, ако је потребно, текст се може одштампати Брајевим штампачем.
11. Током разговора врата треба да буду сасвим отворена или потпуно затворена, тј. потребно је да се током разговора не мења количина светла у просторији.

Ц.3. Комуникација са особама које имају сметње у кретању

1. Седите у нивоу очију особе која користи колица.
2. Не ослањајте се на инвалидска колица или било које асистивно средство. Штап, ходалицу, протезу или инвалидска колица не дирајте без одобрења особе.
3. Не понашајте се покровитељски тапшући особе које користе колица по рамену или по глави.
4. Немојте да претпостављате да особа жели да је гурају, прво питајте.
5. Понудите помоћ ако вам изгледа да особа не може да отвори врата.
6. Ако зовете телефоном, пустите да звони дуже него обично да би особа могла да дође до апарата.

Ц.4. Комуникација са особама које имају когнитивне сметње

1. Ако сте у окружењу у коме има много стимулуса који могу да изазивају чулна ометања, преместите се на тихо место на коме има мање ометања и где је могућа приватност.
2. Користите једноставне изразе. Избегавајте жаргон и стручну терминологију. Проверите да ли вас је особа разумела. Будите спремни да поновите то што сте рекли, усмено или писмено.
3. Понудите помоћ/помагало са облицима за допуњавање или за потврђивање разумевања писаног текста, по потреби понудите тумача и свакако дајте особи времена да се одлучи, сачекајте да потврди да прихвата помоћ; не помажите више него што је потребно и не понашајте се покровитељски.
4. Будите стрпљиви, флексибилни и подржавајући. Обезбедите време да разумете особу и проверите да ли она разуме вас.

Ц.5. Комуникација са особама које имају тешкоће у комуникацији

1. Проверите све аспекте функционисања детета/младе особе, а не само уско комуникационе одлике — многе друге компетенце су важне у целокупној ситуацији комуникације.
2. Проверите да ли тешкоће постоје у примању (инпуту)/ обради (процесирању)/ или излазу (аутпуту) информација. Ако особа не одговара на ваше питање, не значи аутоматски да информација није примљена и схваћена.

3. Не говорите прегласно, преспоро или покровитељски; јер, иако постоје тешкоће у комуникацији, не значи да постоје и проблеми са слухом/разумевањем.
4. Гледајте у особу, не у њено комуникационо помагало или асистента.
5. Пошто сте поставили питање, сачекајте и не причајте да би испунили тишину, потребно је време да се направи порука на помагалу за комуникацију.
6. Ако дете/млада особа не комуницира пуним реченицама, ви довршите реченицу и обавезно проверите тачност — тражите информације које недостају.
7. Не оклевајте да кажете „не разумем то што си/сте рекли/а/ао, можеш/те ли да поновиш/те”.
8. Обезбедите подршку за комуникацију, посебно ако је потребно допуњавати реченице или понављати или варирати постављена питања; ако то није учињено пре почетка разговора, дефинишите стил комуникације који ће бити заступљен и начин на који ће се користити подршка за комуникацију.
9. Мотивишите дете/младу особу да настави комуникацију, настојте да успоставите радни савез.
10. Интервјуисање може да траје дуго па је важно да планирате како избећи замор, нестрпљење, осујећеност свих учесника.

Ц.6. Комуникација са особама које имају сметње из спектра аутизма

1. Пре интервјуа информишите се о конкретном детету/младој особи. Важно је да имате на уму да постоји много облика аутизма, односно, да и поред неких заједничких карактеристика, аутизам се код различитих особа различито испољава и утиче различито на њихове способности. Он се дијагностификује на бази различитих симптома које ометају дететову способност комуникације, истраживања, играња, учења, формирања веза итд. Претходно прикупите информације или проверите способности схватања и дужег памћења информација и информишите се да ли се код детета/младе особе испољава ехолалија (понављање речи).
2. На почетку, поставите неформална питања да бисте се непосредно упутили у стил комуникације и да бисте видели од чега зависи одговор. Настојте да избегнете конфузију, поставите једноставна питања која траже наративни одговор, пре него да/не питања.
3. Водити рачуна да се може десити да особа речено разуме буквално, да не може да разуме хумор или сарказам те стога избегавајте шале, наговештаје, двосмислености, анегдотско саопштавање, жаргон/сленг.
4. Користити умерен и смирен тон, поновити питања или упутства неколико пута, стрпљиво чекати одговор, односно повратну информацију.
5. Приближите се детету/младој особи мирно, на начин који није претећи и избегавајте нагле покрете, чак и на већој удаљености. Задржите безбедну удаљеност ако се појави неприкладно понашање и будите опрезни због могуће повремене импулсивности код неких особа које имају аутизам. Свакако избегавајте додиривање, које код неких особа са аутизмом може изазвати заштитну реакцију ‘туци се или бежи’.
6. Ако дете/млада особа показује узнемиреност, може бити потребан одмор да се сабере и смири након узбуђења.

Ц.7. Комуникација са особама које имају АДХД

1. Пре интервјуа прикупити информације о конкретном детету/младој особи јер постоји много типова АДХД који резултирају различитим тешкоћама у погледу везивања пажње или хиперактивног/импулсивног понашања. Такође, информишите се о текућој медикацији, односно ефектима коришћених лекова на понашање током интервјуа.

2. Посебну пажњу посветити припреми окружења у коме ће се одвијати интервју. Потребно је током интервјуа смањити промене у окружењу и број информација које долазе из околине. Потребно је водити рачуна о одабиру локације и опреми просторије, као и опреми површине испред детета: треба избећи близину прозора, буку, пролазак других, велики број ствари у просторији (оловке/папири/играчке), а идеално је да је површина стола уредна и никако претрпана папирима и прибором.
3. Потребно је да у просторији има довољно простора да дете/млада особа може да устане, протегне се или се повремено креће.
4. Предвидети време за одморе када дете/млада особа може да устане/протегне се/обиђе простор. Идеално је одморе предвидети пре него што пажња попусти.
5. Ако постоје сметње извршних функција, покажите додатно стрпљење, обезбедите могућност да дете/млада особа искуси и препозна које понашање је одговарајуће и да зна шта се очекује од њега/ње. Дајте увек позитивну повратну информацију („Супер је што си тако дуго седео”, „Хвала што си био миран док сам ја записивала”).
6. Настојте да одржите контакт очима и да успоставите „заједнички правац пажње”, истовремено посматрајући дете и настојећи да препознате његове потребе/намере, како бисте одговорили на његово понашање.
7. При постављању питања будите јасни и доследни: сачекајте ако дете/млада особа не одговори одмах.
8. Визуелна подршка комуникацији је од велике помоћи (нпр. листе са питањима која могу да се штриклирају када је дете/млада особа одговорило/а, сличице на тему о којој се говори...).

Ц.8. Комуникација са особама које имају вишеструке сметње

1. У припреми за разговор потребно је прикупити претходне информације о специфичностима особе и сметњи, доминантном каналу комуникације, за особу уобичајеним помагалима за комуникацију, заморљивости детета/младе особе и лековима које евентуално користи.
2. У планирању времена потребног за разговор, одређено време посветити успостављању контакта, развоју поверења и уходавању интеракција, као и томе да може бити потребно и додатно време за паузе и за добијање одговора.
3. Разговор почините представљањем, дефинисањем циља разговора и начина комуникације.
4. Користите директно обраћање и уобичајени тон гласа.
5. Дајте једноставна упутства и постављајте једноставна питања.
6. Опсервација говора тела и целокупног понашања је значајан извор информација.
7. Затражите/обезбедите учешће тумача тј. особе која познаје одлике/знаке комуникације и значење комуникационих сигнала. При томе, потребно је водити рачуна да то свакако не буде особа која је могла бити укључена у злостављање.

Д. Интервју са дететом/младом особом када се сумња да је доживело/ла злостављање

Интервју са дететом који овде приказујемо води стручњак када постоји сумња да је дете доживело злостављање. Форензички интервју који обавља овлашћено лице односно вештак има своја правила која овде нису приказана јер нису предмет овог Водича.

Интервју се одвија у неколико фаза, за које се препоручује да се реализују током једног или по потреби више сусрета. Иако је циљ интервјуа расветљавање догађаја злостављања, чему су у стриктном смислу посвећене две фазе интервјуа, реализација садржаја и циљева по свим фазама је важна — наиме, потребно је да се разговор одвија по дефинисаним корацима који су битни не само ради постизања основног циља интервјуа, већ и да би и сам разговор, упркос враћању

и поновном оживљавању трауматичног догађаја, представљао једно позитивно искуство које ојачава дете и које подстиче унапређивање његових односа према себи и другима.

Припрема за интервју — обавља се према начелима и упутствима садржаним у одељку о комуникацији и одељку о смерницама за комуникацију са децом/младима који имају развојне сметње. Поред овога, припрема за интервју обухвата и упознавање са постојећим информацијама и документацијом која се односи на догађај/ситуацију могућег злостављања коју је дете доживело.

Сам интервју се спроводи кроз следеће фазе чији садржај и најзначајније карактеристике су укратко описани:

1. Увод — особа која води интервју представља се детету и представља остале присутне особе, упознаје дете са њиховом улогом у интервјуу и са начином вођења интервјуа.

2. Документовање — детету се каже да ће се правити белешке и/или видео запис, уколико се и он прави, и објасни се чему белешке односно видео запис служе. За видео снимање је обавезно добити сагласност детета.

3. Постављање основних правила — Неопходно је постићи обећање/сагласност детета да ће говорити истину о стварима које су десиле. Важно је да дете разуме да је истина оно што се стварно десило. Детету, такође, треба дати дозволу да исправи интервјуера и да не одговори на питање ако то не жели.

4. Изградња односа, развојна процена и увежбавање саопштавања — Ова фаза започиње изјавом: „Хтео/ла бих да те боље упознам, причај ми о стварима које волиш да радиш”, а након тога следе питања кроз која упознајете дете, на пример о друговима, школи, омиљеним играма. Када је тема исцрпљена, може се прећи на тему породице, „Волела бих да ми опишеш своју породицу”. Након општих тема следи издвајање и обрада једног посебног догађаја, неvezаног за инцидент злостављања. Циљ ове фазе је да дете увежба давање комплетног описа догађаја од његовог почетка до краја.

5. Прелаз на битна питања — Овај део започиње информацијом да се прелази на битна питања: „Сада бих хтео/ла да разговарамо о ономе због чега си овде данас дошао/ла да причамо”. Следе отворена питања којима треба добити саопштавање детета о догађају. Ако дете не саопштава о злоупотреби после једног отвореног питања, поставите друго отворено и затим ако је потребно поставите брижљиво одабрана усмеравајућа питања.

Ако је дете претходно већ неком дало изјаву, можете рећи „Чуо/ла сам да си разговарао/ла са (идентификована особа) о нечему што ти се десило. Мени је важно да то разумем, реци ми шта се десило (Ако дете извести о злоупотреби, прећи у наредну фазу).

„Реци ми о (контекст/локација наводне злоупотребе).” Уколико су нејасни наводи које дете даје разјаснити их: „Кажи ми о онима који су били ту када се то дешавало/са којима живиш.” „Кажи ми о неким стварима које ти се не свиђају/свиђају код (особа).” (одговор) Шта ти се не свиђа/ свиђа код (особе)?” „Раније си ми причао/ла да одлазиш код тате. Кажи ми шта се дешава код тате.” „Ко ти помаже да се спремиш за кревет”. „Испричај ми о одласку на спавање.”

Ако питања о контексту нису довела до информација о злоупотреби, крећете ка брижљиво одабраним усмеравајућим отвореним питањима, нпр: Кажи ми више о (месту/времену пријављеног инцидента/осумњиченом починиоцу). Шта ти се (допало/није). Зашто?” „Објасни ми то.”

Током разговора благовремено одговорите на невербално понашање или специфичне забринутости које дете/млада особа показује, нпр.: „Видим да плачеш. Кажи ми зашто.” / „Врло си тих/а. Кажи ми зашто.”

6. Пауза — прави се по потреби, ако то дете тражи или када се уоче знаци умора или узнемирености код детета. Пауза може бити потребна и интервјуеру да би рекапитулирао дотадашњи ток разговора и идентификовао питања која је важно обрадити у наредној фази.

7. Расветљавање информација које дете није поменуло — дете се позива отвореним питањем да каже све што му се десило а што није претходно поменуло: „Кажи ми све што се десило, од почетка, па шта је било затим, све, чак и најситније детаље за које можда мислиш да нису важни.” У наставку, путем усмерених питања, прикупљају се информације о времену догађаја, о чулним утисцима детета и о кључним чињеницама.

8. Завршетак разговора — Одмах у почетку ове фазе треба пружити детету повратну информацију о сарадњи, нпр: „Одговорио/ла си на много мојих питања/много тога си ми рекао. Хвала што си разговарао са мном”. Треба подржати слободну вољу детета, нпр: „Да ли има још нешто што би хтео/желео/волео да ми кажеш/нешто што би желео да ја сазнам у овом тренутку?” „Имаш ли неких питања о овоме што смо разговарали које би хтео да ми поставиш?”

Обавезно поставити питање о безбедност детета после интервјуа, нпр: „Коме можеш да кажеш ако те нешто забрињава?”, „Ко може да ти помогне ако би био повређен/деси се нешто лоше/застрашујуће?”, „Зашто мислиш да ти (наведена особа) може помоћи?”, „Шта може (наведена особа) да уради да би ти помогла?”

На крају интервјуа, усмерити дете на неку неутралну тему и на позитивне аспекте реалности, нпр: „Сада се враћаш у учионицу/кућу/друго место. Шта ћеш да радиш када тамо дођеш?” „Хвала што си разговарао са мном. Шта ћеш да радиш када завршимо?”

Ако је то прикладно, укратко изложите детету следеће кораке које ћете предузети: „Ја ћу сада разговарати са (име).

На крају, поново истичемо да изазови у комуникацији и специфичности детета са сметњама у развоју не смеју бити разлог за неостваривање права детета на заштиту од свих облика злостављања и занемаривања.