

УСЛУГЕ И СТАНДАРДИ
У ОБЛАСТИ ПРУЖАЊА ПСИХОЛОШКЕ И СОЦИЈАЛНЕ
ПОДРШКЕ ТРАЖИОЦИМА АЗИЛА И МИГРАНТИМА
СМЕШТЕНИМ У ЦЕНТРИМА ЗА АЗИЛ И ДРУГИМ ОБЈЕКТИМА
ЗА СМЕШТАЈ ТРАЖИЛАЦА АЗИЛА И МИГРАНАТА У
РЕПУБЛИЦИ СРБИЈИ



I. УСЛУГЕ ПСИХОЛОШКЕ И СОЦИЈАЛНЕ ПОДРШКЕ

Услуге психосоцијалне подршке (ПСП) можемо разумети као широку лезу различитих услуга које у себи садрже две димензије - психолошку и социјалну. Психолошка димензија укључује унутрашње процесе, осећања, мисли, мотиве и реакције. Са друге стране, социјална димензија обухвата екстерне аспекте, нешто што се је ван индивидуе, али под њеним значајним утицајем, и укључује различите односе, породицу и социјалне контакте и мреже у заједници, друштвене вредности и културне праксе.¹ С тим у вези, ПСП укључује услуге којима се примарно испуњавају психолошке и социјалне потребе појединаца, чиме се увећава њихова психосоцијална добробит, а ефекти се одражавају и у ширем контексту живота у заједници.

У сврху увећања добробити сваког појединца диференцирају се различити облици ПСП. У том смислу, овде препознајемо две основне групе услуга психосоцијалне подршке. Прву групу чине сви они облици ПСП који служе томе да подрже очување менталног здравља, умање ризик од појаве психолошких поремећаја и увећају психосоцијалну добробит, а другу сви видови ПСП који се користе првенствено у сврху терапије, дакле, онда када већ постоје одређени психопатолошки процеси и када се путем психосоцијалне подршке настоји интервенисати како би се постојеће менталне тешкоће умањиле или превазишле.

Међутим, осим активности подршке које су специфично усмерене на психосоцијалне аспекте животног функционисања, често се препознаје да и одређене активности чији су примарни циљеви другачије врсте код особа које су укључене у ове активности производе значајне психосоцијалне добити. Тако се, на пример, препознаје да информисање избеглица и миграната често има изразито благотворне ефекте, посебно када је реч о давању специфичних информација (на пример, у случајевима раздвајања породица или нестанка детета) или информисању у контексту кризних ситуација (када адекватно пружање информација може увелико допринети да особа превлада преплављеност осећањима неизвесности и бриге). Са друге стране, пак, често се препознају позитивни психосоцијални ефекти образовних активности, а ово је условљено, међу осталим, и тиме што се организацијом образовних (баш као и неких других) активности у живот избеглица и миграната враћа структура и „испуњеност” времена типична за уобичајене („непоремећене”) животне околности.

Иако сматрамо да је веома важно да се препознају и уважавају психосоцијални спекти свих различитих активности подршке избеглицама и мигрантима, овде ће се посебно разматрати једино услуге за које се може утврдити да им је увећање психосоцијалне добробити првенствени циљ, односно, услуге обухваћене горе предложеном дефиницијом.

Класификација коју предлажемо препознаје два основна модалитета ПСП - **услуге психолошке подршке**, које се обезбеђују било у сврху превенције психолошких тешкоћа и/или подршке развоју одређених личних капацитета било у сврху превазилажења идентификованих психолошких тешкоћа и поремећаја, и на **услуге социјалне подршке**

¹ Wiedemann, N. (ур.) (2009), *Психосоцијална подршка на нивоу локалних заједница: приручник за учеснике*. Копенхаген: Референтни центар за психосоцијалну подршку Међународне федерације Црвеног крста и Црвеногур. полумесеца. <http://pscentre.org/wp-content/uploads/Prirucnik-ucesnici-CEO-small.pdf>, приступљено: 17. априла 2018. године

које за циљ имају да очувају и побољшају квалитет живота сваког појединца, отклоне или ублаже ризике неповољних животних околности, и створе могућности за што потпунију интеграцију у заједницу.

Доња табела даје графички приказ класификације услуга психосоцијалне подршке.

Табела 1. Класификација услуга психосоцијалне подршке

	УСЛУГЕ ПСИХОЛОШКЕ ПОДРШКЕ	УСЛУГЕ СОЦИЈАЛНЕ ПОДРШКЕ
Услуге ПСП	Иницијална процена менталног здравља (скрининг)	Радионице оснаживања и сродне групне активности
	Психолошка прва помоћ	
	Психолошке интервенције	Групе самоподршке или самопомоћи

1.1 УСЛУГЕ ПСИХОЛОШКЕ ПОДРШКЕ

- **Иницијална процена менталног здравља (скрининг)²** представља један од основних корака у превенцији и раном откривању поремећаја понашања или менталних поремећаја. У контексту пружања подршке мигрантима и избеглицама, иницијалне процене менталног здравља најчешће се врше у виду кратког интервјуа са особама за које постоји сумња на постојање поремећаја понашања или менталног поремећаја. Међутим, да би се омогућила обухватнија идентификација особа које су под ризиком, или им је ментално здравље већ угрожено, и благовремено предузимање адекватних превентивних или терапијских мера, иницијалну процену менталног здравља требало би радити са сваком особом која је смештена у центар, по могућности по пријему у центар, као део обавезног здравственог прегледа. Компетентни пружаоци ове услуге, у сарадњи са релевантним здравственим и другим институцијама, договарају садржај процене и избор адекватног сета психодијагностичких инструмената, а процену треба да спроводе особе са одговарајућим квалификацијама и (уколико је потребно) завршеном обуком за примену конкретних упитника и тестова. Приликом спровођења ових дијагностичких процедура, када год постоје услови за то, неопходно је остварити одговарајућу сарадњу са квалификованим стручњацима из надлежних здравствених установа. Као и у случају примене свих других психодијагностичких инструмената, упитници и тестови који се користе у раду са избегличком и мигрантском популацијом, треба да буду преведени на материњи језик или други језик који конкретна особа познаје и говори течно. Поред тога, садржај и начин примене упитника мора у обзир узимати и релевантне специфичности културе из које конкретне избеглице и мигрантни долазе (на пример, у погледу уобичајеног или културно прихватљивог испољавања

² Детаљније погледати у: Светозаревић С., Вукчевић Марковић М., Пејушковић Б., Симоновић П. (2018), Смернице за заштиту и унапређење менталног здравља избеглица, тражилаца азила и миграната у Републици Србији, Београд: Канцеларија светске здравствене организације у Србији.

одређених емоција). Такође, процена се врши путем интервјуа (разговора), те ова активност мора бити подржана учешћем компетентног и обученог преводиоца (или културног медијатора).

- **Психолошку прву помоћ**³ обезбеђују психолози или други компетентни стручњаци, на захтев конкретних избеглица или миграната, или службеника који раде у центрима, а најчешће у случајевима акутне реакције на стресну ситуацију у којој се одређена особа у том тренутку налази, или на основу скрининга или опсервација забележених од стране компетентног стручњака током активности психосоцијалне подршке или у другим околностима. Овакве интервенције спроводе се: (а) у сврху олакшавања и разрешења акутних психолошких тешкоћа, јачања резилијентности и подршке при суочавању са ванредним животним тешкоћама; и (б) у сврху детаљније анализе психолошког стања одређене особе и ради доношења процене у погледу даљих корака које би требало предузети (у смислу оснаживања капацитета за разрешење конкретних психолошких тешкоћа и/или практичних животних проблема). За разлику од других психолошких интервенција, овај вид подршке по природи је краткорочан: састоји се од једног разговора или краће серије разговора. Међутим, могућа су два основна исхода. На овај начин пружена психосоцијална подршка може се показати сасвим довољном и довести до разрешења психолошких тешкоћа које је особа имала и битног побољшања њеног стања. Са друге стране, психолог или други стручњак који спроводи овај вид психосоцијалне подршке, на основу спроведених саветодавних разговора, може проценити да конкретну особу треба упутити на неки вид интензивније (индивидуалне или групне) психолошке подршке.
- **Психолошке интервенције**⁴ обезбеђују се особама које имају изразите симптоме психолошког поремећаја, укључујући особе у кризи и особе код којих је препознат изражен или нарастајући ризик од развоја психолошких тешкоћа. Саму дијагностику поремећаја врши стручњак који, поред познавања психопатологије и дијагностичких критеријума, узима у обзир ширу слику и појаву симптома посматра у контексту различитих чинилаца (биолошких, психолошких и социјалних), који могу условити настанак поремећаја, односно омогућавати његово одржавање. Психолошке интервенције могу компетентно да спроводе само психолози са одговарајућим специјалистичким знањима (на пример, клинички психолози) или други квалификовани стручњаци са завршеном акредитованом обуком из психотерапије. Оваква врста услуге захтева дугорочнији рад, а остварење жељених ефеката у правилу захтева да је претходно успостављен чврст однос поверења између особе која пружа услугу и особе која је корисник услуге. У том смислу, пружање овакве услуге захтева да са конкретним корисником континуирано ради један индивидуални пружалац услуге. У посебно тешким случајевима, психијатријско лечење⁵ (лечење психомедикаментима и друге облике психијатријских интервенција) може да буде

³ Детаљније погледати у: Светозаревић С., Вукчевић Марковић М., Пејушковић Б., Симоновић П. (2018), Смернице за заштиту и унапређење менталног здравља избеглица, тражилаца азила и миграната у Републици Србији, Београд: Канцеларија светске здравствене организације у Србији. (стр. 13).

⁴ Ибид. (стр. 13-14)

⁵ Ибид. (стр. 14-15)

индиковано, а ово обавезно захтева сарадњу са психијатрима и блиску координацију пружаоца услуге са релевантном здравственом институцијом. Таква сарадња може претпостављати било формирање сопственог тима квалификованих сарадника (са звањем психијатра) било успостављање функционалног протокола о сарадњи са неком од компетентних психијатријских установа.

Осим са појединцима, психолошке интервенције реализују се и са групама, где се групне интервенције (на пример, саветовања) организују за особе са сродним или суштински истоветним психолошким тешкоћама (на пример, за особе које пате од посттрауматског стресног поремећаја). Неопходно је остваривање блиске сарадње са здравственим установама у којима се корисницима овог вида психолошке подршке пружају здравствене услуге, или могу да буду пружене услуге, у вези са постојећим индивидуалним психолошким поремећајима (психопатолошким стањима).

Психотерапијско саветовање породице је посебан облик групне психолошке подршке и обично му претходи индивидуално саветовање једног или више чланова породице. Садржај и методе варирају у односу на специфичну проблематику са којом је породица суочена.

I.2 УСЛУГЕ СОЦИЈАЛНЕ ПОДРШКЕ

I.2.1 Радионице социјалног оснаживања и сродне групне активности обично су најчешћи облик пружања социјалне подршке избеглицама и мигрантима. Иако у пракси овакве активности имају веома велик број специфичних циљева и укључују веома различите садржаје, заједничко им је да се реализују са циљем да подстакну одређене позитивне интрапсихолошке процесе (на пример, јачање самопоштовања и/или самопоуздања) и/или развој одређених вештина (било психолошких и социјалних било практичних), да допринесу квалитетном провођењу времена, поспеше интеракцију међу појединцима и олакшају њихову интеграцију у заједницу.

Уважавајући сву разноликост оваквих активности, предложене су три главне категорије⁶:

- 1. Едукативне радионице;**
- 2. Креативне радионице;**
- 3. Окупационе активности и радионице.**

1. Едукативне радионице се баве различитим темама и настоје развити знања и вештине важне за социјалне односе и психолошко функционисање појединца. Честе теме оваквих радионица су, на пример, суочавање са стресом и партнерски односи, али се радионице често баве и феноменом насиља (у породици, међу вршњацима, у партнерским односима) те читавим низом других тема. Овакве

⁶ Наша намера је била да покушамо систематизовати сличне активности сходно доминантној сврси активности, а не да понудимо једину исправну класификацију услуга социјалне подршке. Поготово узимајући у обзир да се често за исте или сличне активности користе различити термини или се за различите активности користе исти термини. Такође, већина активности социјалне подршке садржи истовремено карактеристике и едукативних и креативних радионица, а креативно изражавање често је саставни сегмент хоббу активности које смо овде сврстали у окупационе активности.

радионице могу бити нарочито корисне уколико се планирају и спроводе у складу са актуелном анализом постојећих проблема и изазова у неком конкретном центру. У том смислу, садржај радионица може представљати сасвим конкретан одговор на изазове са којима се, на овај или онај начин, суочава значајан број особа у неком центру или изазове који су критично важни за прилагођавање на нову средину.

2. **Креативне радионице** користе различите медијуме и материјале креативног изражавања, а обично са циљем да подстакну коришћење креативних способности и изражавања емоција и различитих искустава. Овакве радионице могу допринети изражавању потиснутих емоција и искустава (што подстиче процесе разрешења и превазилажења), али се још чешће користе да би учеснике довеле у контакт са позитивним емоцијама и (изгубљеним) осећањем контроле над догађајима и искуствима. Поред свега, креативне радионице су прилика за препознавање (и потврђивање) сопствених талената и рад на развоју тих надарености, али истовремено су погодан формат за интеркултурну размену и комуникацију између учесника радионица и учење о друштвеном контексту у коме се налазе (контексту примајућих друштава) или о друштвима из којих долазе учесници радионица (мигранти и избеглице).
3. **Окупационе радионице и активности** обично представљају прилику за бављење одређеном специфичном занатском (или уметничком) вештином. Поред тога, окупационе активности укључују и организацију прилика за сврсисходно и корисно провођење слободног времена. Примери таквих активности су друштвене игре и гледање филмова. Окупационе радионице, са друге стране, могу наликовати курсевима за стицање одређених занатских вештина, али у случају окупационих активности нагласак није на стицању нових вештина већ на прилици да се практикују вештине које су корисницима већ познате. За многе избеглице и мигранте, овакве радионице могу бити права прилика да развијају одређене вештине које су раније већ стекли, али основна добит из оваквих активности обично је у томе да учесници активности поврате доживљај сврсисходног коришћења времена и добију прилику да сами нешто ураде за себе.

Услуге социјалне подршке, односно радионице психосоцијалног оснаживања и сродне групне активности садрже и снажну образовну компоненту, а у примени се ослањају на методе радионичарског рада које су препознатљива карактеристика и неформалног образовања, те се често активности социјалне подршке спроводе заједно са различитим неформалним образовним активностима. На пример, програм кутка за децу тежи да кроз психоедукативне и креативне радионице допринесе јачању самопоштовања и самопоуздања, али и да, путем образовних активности, подстакне когнитивни развој деце и омогући деци да стекну одговарајућа знања и вештине, у складу са узрастом и другим карактеристикама.

Радионице и друге групне активности психосоцијалног оснаживања представљају добар контекст за процене психосоцијалног функционисања путем опсервација, па такве опсервације и почетне процене могу иницирати пажљивије индивидуалне процене појединих особа и евентуално увођење психолошке подршке (када је потребна). Осим

тога, овакве активности могу бити и конципирани тако да су праћене проценама психолошког стања (пре и после психосоцијалног оснаживања). Са друге стране, стварање сталних прилика за учешће у окупационим и другим активностима психосоцијалног оснаживања постаје изразито важно у центрима у којима се избеглице и мигранти доводе у позицију скоро потпуне зависности од донација (постајући пасивни примаоци различитих помоћи) и где ништа не могу самостално да ураде за себе (укључујући тако обичне ствари као што је припремање хране).

Социјалну подршку избеглицама и мигрантима могуће, а и пожељно је реализовати такође и кроз организовање тзв. интеграцијских активности у локалним заједницама, кроз културне и спортске догађаје или посете догађајима, и друге активности које подстичу интеракцију између мигрантске и локалне заједнице, а у циљу разградње стереотипа, „приближавања” и грађења позитивних односа између припадника две заједнице.

1.2.2 Групе самоподршке или самопомоћи формирају се са циљем оснаживања и мотивисања избегличке и мигрантске популације у преузимању активне улоге у решавању различитих практичних проблема са којима се суочавају, и оснаживања за помоћ другим особама са истим проблемима (укључујући различите проблеме прилагођавања, и сл.). Овај вид психосоцијалне подршке захтева специфичну директну подршку стручњака из области психологије или сродних наука једино у фази формирања, прецизније, у вези са селекцијом и обуком особа из избегличких и/или мигрантских заједница смештених у центру за које се може утврдити да поседују личне капацитете који ће им омогућити да, након одговарајуће обуке, преузму улогу водитеља групе. Након тога, сама активност група самоподршке не захтева (барем не сталну и директну) укљученост стручњака већ се позитивни ефекти на психосоцијалну добробит њених чланова остварују првенствено кроз размене искустава и међусобну подршку чланова групе.

Циљне групе и доступност услуга психосоцијалне подршке

Психосоцијална подршка треба да буде доступна свим избеглицама и мигрантима, различитих узраста и полне структуре, а посебно особама које су изложене високом ризику од развоја психолошких поремећаја и особама којима је ментално здравље већ озбиљно угрожено, без обзира на правни статус или било какве социо-демографске карактеристике.

У принципу, услуге психосоцијалне подршке се прилагођавају особи, њеним личним особинама, тешкоћама и околностима, а правни статус особе нема утицаја на то. Развој услуга заснива се на партиципацији корисника, подржавању иницијатива, отворености за повратне информације и сталној могућности прилагођавања програма.

Одређеним рањивим групама намењени су специфични програми подршке, који обавезно укључују и одређене активности психосоцијалне подршке. Такви пакети програмске подршке често су намењени раздвојеној деци и породицама нестале деце, а поред психосоцијалне подршке, ови програми редовно укључују одређену практичну подршку, односно, неке од услуга базичне подршке (на пример, лекарску помоћ), услуге саветовања и информисања о доступним услугама, и услуге прослеђивања информација у сврху проналажења других чланова породице (раздвојене деце) или проналажења

нестале деце.

Други пример таквог специфичног програма је програм за заштиту деце од насиља који, у складу са званичним протоколом о заштити деце од насиља, спроводе тимови за заштиту деце од насиља, а који, уз редовно праћење идентификованих случајева насиља, као изузетно важну компоненту предвиђа обавезно укључивање надлежних служби.

Овакви програми подршке захтевају координацију са другим актерима укљученим у обезбеђивање услова прихвата и смештаја за коју је одговоран Комесаријат.

Локација и врста центра не одређује ниво (или обим) услуга психосоцијалне подршке које се пружају у различитим центрима, већ структура и потребе смештених лица.

II. СТАНДАРДИ УСЛУГА ПСИХОСОЦИЈАЛНЕ ПОДРШКЕ

A. КВАЛИФИКОВАНОСТ ОСОБЉА

Различите услуге психосоцијалне подршке не захтевају једнаку врсту и ниво квалификованости. Осим тога, како пружање овакве врсте подршке тражиоцима азила и мигрантима често подразумева рад са специфичном врстом (трауматских) искустава и различитим културним контекстима, то су похађање специфичних обука и претходно искуство у овој области веома важни за развој компетентности свих професионалаца који су ангажовани на пружању подршке.

Организација која пружа услуге психосоцијалне подршке представља своје организацијске и релевантне квалификације појединачних чланова тима ангажованих на спровођењу активности у оквиру Личне карте пружаоца услуга. Модел Личне карте дат је као посебан прилог Лична карта удружења.docx.

Све захтеве и компетенције за пружање психолошке подршке дефинисане су и описане у Смерницама за заштиту и унапређење менталног здравља избеглица, тражилаца азила и миграната у Републици Србији.

Услуге социјалне подршке представљају вид психосоцијалне подршке који на квалификован начин реализују стручњаци из различитих области, а што – поред психолога, педагога, социјалних радника и стручњака из сродних области – често укључује уметничке професије и образовне раднике, али и читав низ других професија везаних за специфичне области пружања психосоцијалне подршке. Важан услов за компетентно пружање ових облика психосоцијалне подршке јесте разумевање принципа и поседовање вештине радионичарског рада, а што укључује такође и вештину управљања групама (групним процесима и групном динамиком). У том смислу, од особа које реализују групне активности и радионице психосоцијалног оснаживања очекује се да су завршиле одређене специфичне обуке и/или да поседују значајно претходно искуство у вођењу радионица. **У погледу броја индивидуалних пружалаца услуга које реализују неку одређену активност, водитељски пар може се сматрати „златним стандардом” у великом броју ситуација.** Ипак, оптималан број водитеља (фацилитатора) ангажованих на реализацији било које конкретне активности зависи и од

типа активности и од узраста и неких других карактеристика учесника у активностима. (Рад са млађом децом обично захтева више контроле и усмеравања.) У сврху реализације екскурзија и сличних групних активности, пожељно је планирати да број водитеља буде барем 1:7 у односу на број планираних учесника активности.

Претходно искуство и релевантна специфична знања и вештине

За све особе које пружају било који вид психосоцијалне подршке избеглицама и мигрантима, релевантно претходно искуство у пружању психосоцијалне подршке и/или раду са избеглицама и мигрантима значајно доприноси њиховој компетентности за пружање ове врсте подршке. Поред тога, од посебне је важности да ове особе прођу неке специфичне обуке и семинаре, што обавезно треба да укључи усвајање барем основних знања:

- о феномену присилних и ирегуларних миграција и типичним личним искуствима избеглица и ирегуларних миграната;
- о систему људских права, систему азила, и кључним стандардима у области заштите права избеглица и миграната;
- о кључним одликама посебно рањивих група (као што су раздвојена деца и деца без пратње, жртве тортуре, жртве трговине људима, и друге) и посебним стандардима везаним за заштиту појединачних посебно рањивих група.

Ради стицања и унапређења компетентности свих ангажованих индивидуалних пружалаца услуга психосоцијалне подршке, али и преводилаца и културних медијатора ангажованих у оквиру реализације услуга психосоцијалне подршке, организације су обавезне да овим особама учине доступном адекватну услугу супервизије.

Учешће почетника у тимовима за пружање психосоцијалне подршке

У потпуности је прихватљиво да тимови који реализују програме психосоцијалне подршке укључује такође и особе које не испуњавају услове у погледу претходног искуства и специфичне обучености, уколико ове особе (то јест, почетници) чине само мањи део тима и уколико им је током реализације услуга психосоцијалне подршке обезбеђена стална менторска подршка, а задаци за које преузимају одговорност адекватни су њиховом искуству и вештини. **Почетници ни у ком случају не могу да самостално реализују услуге психосоцијалне подршке.**

Током читавог периода стажирања (или пробног рада), почетницима се обавезно обезбеђују одговарајуће интерне обуке и/или менторска подршка. Особе које пружају менторску подршку почетницима специфично брину о њиховом поштовању професионалних граница и правилном разумевању улоге коју остварују током процеса пружања конкретних услуга психосоцијалне подршке.

Табела 2. Квалификованост особља за пружање психосоцијалне подршке

ПСИХОСОЦИЈАЛНА ПОДРШКА			
КАТЕГОРИЈА	Професионална квалификованост	Обуке	Претходно искуство
ИНИЦИЈАЛНА ПРОЦЕНА МЕНТАЛНОГ ЗДРАВЉА (СКРИНИНГ)	ПСИХОЛОШКА ПОДРШКА		
ПСИХОЛОШКА ПРВА ПОМОЋ	У СКЛАДУ СА СМЕРНИЦАМА ЗА ЗАШТИТУ И УНАПРЕЂЕЊЕ МЕНТАЛНОГ ЗДРАВЉА ИЗБЕГЛИЦА, ТРАЖИЛАЦА АЗИЛА И МИГРАНАТА У РЕПУБЛИЦИ СРБИЈИ		
ПСИХОЛОШКЕ ИНТЕРВЕНЦИЈЕ			
РАДИОНИЦЕ ПСИХОСОЦИЈАЛНОГ ОСНАЖИВАЊА И СРОДНЕ ГРУПЕ АКТИВНОСТИ	СОЦИЈАЛНА ПОДРШКА		
	Стручњаци из различитих области – психолози, педагози, социјални радници, образовни радници и стручњаци из сродних области, као и уметничке професије, али и читав низ других професија везаних за специфичне области пружања психосоцијалне подршке.	Обуке о вођењу радионица, обуке о различитим радионичарским техникама, обуке о раду са различитим узрасним категоријама и сл.	Пожељно претходно искуство, али није нужно уколико се ради уз супервизију
ГРУПЕ САМОПОДРШКЕ ИЛИ САМОПОМОЋИ	Обучени стручњаци су потребни само у периоду обуке и супервизије, а касније могу да их реализују особе различитих занимања из избегличке/мигрантске популације	Специфичне обуке које се баве темама попут насиља у породици, трговине људима и сл.	Није неопходно претходно искуство, али је потребна завршена специфична обука

Преводиоци

Ангажовање преводилаца захтева посебну пажњу. Осим доброг познавања језика и развијене вештине консекутивног превођења, преводиоци морају стећи и развити нека додатна знања и додатне вештине, пресудно важне за квалитетно обављање послова превођења у оквиру пружања психосоцијалне подршке. Посебно важно место у оквиру ових компетенција има искуство које преводиоци стичу на терену, који се одликује бројним специфичностима. Неопходно је да преводиоци и медијатори добро разумеју контекст у оквиру ког обезбеђују своје услуге, једнако начин на који функционише формални систем заштите избеглица и миграната као и фактичку и психолошку ситуацију избеглица и миграната на конкретној локацији. У том смислу, неопходно је, у контексту развоја програма психосоцијалне подршке избеглицама и мигрантима, обезбедити и системско решење за одговарајуће обуке за преводиоце. Стандарди добре праксе треба да предвиде посебне обуке за преводиоце, и то, базичне обуке (које се реализују пре почетка ангажовања или током процеса стажирања) и напредне обуке које (у каснијем периоду) овим особама омогућују да унапреде своје професионалне вештине у специфичним контекстима пружања одређених услуга психосоцијалне подршке.

Када је реч о начину на који преводиоци обезбеђују своје услуге, критично је важно да преводилац не прелази границе својих професионалних одговорности и да блиско сарађује са особама које пружају психосоцијалну подршку. Ово подразумева да преводилац:

- (а) не интерпретира оно што треба да преведе;
- (б) обезбеђује потпун и прецизан превод свега што је речено и преноси само оно што је речено;
- (ц) на питања корисника, у правилу, не одговара самостално и без консултација са колегом који обезбеђује услугу психосоцијалне подршке (не дели савете и слично);
- (д) све нејасноће и дилеме неодложно и јасно подели са колегама које пружају психосоцијалну подршку;
- (е) разуме садржај и сврху пружања услуге или програма у коме учествује.
- (ф) у случају превођења приликом спровођења активности социјалне подршке (психоедукативне и креативне радионице) потребно је да активно учествује у радионицама и приликом превођења „прати“ емотивно расположење водитеља радионице.

Превођење у оквиру сесија психолошке подршке (било индивидуалних било групних) посебно су захтевни: прецизност превођења је критично важна, а уз то је често од велике важности да преводилац у превод угради и процесе интеракције и атмосферу радионице.

Са друге стране, улога преводиоца веома је важна и у радионицама и групним активностима (креативним радионицама или окупационим активностима, на пример). Одређене личне особине, социјална вештина и отвореност за активно учествовање у таквим активностима, у том контексту, постају важан део компетентности преводиоца.

Б. ПРОЦЕНА ПОТРЕБА И КАПАЦИТЕТА (ПОТЕНЦИЈАЛНОГ) КОРИСНИКА

Процена потреба и капацитета сваког појединачног (потенцијалног) корисника заснива се на иницијалној процени менталног здравља спроведеној приликом првог смештања конкретне особе у центар за азил или прихватни (или транзитни) центар.

Ову процену потребно је континуирано наставити кроз редовне контакте и интеракцију са корисницима и свака промена се благовремено пријављује надлежном лекару или запосленима у центру ради организовања поновне процене.

Изградња поверења у раду са корисницима и корисничким заједницама важна је и када је реч о процени потреба и капацитета. Наиме, поверење корисника је битан услов добре процене његових потреба и капацитета будући добра процена може да буде заснована једино на истинитим, релевантним и потпуним информацијама добијеним од (потенцијалног) корисника услуга.

Са друге стране, важно је да се избегне (беспотребно и неоправдано) понављање истоветних процена (скрининга, интервјуа) на различитим локацијама (у Србији). Елиминисање овакве праксе битно доприноси умањују ризика од ретрауматизације корисника.

Нарочито када је реч о проценама потреба и капацитета у сврху реализације групних активности и радионица социјалног оснаживања, процене се спровode уз (највећу могућу) партиципацију корисника. Процене засноване на партиципацији корисника значе да корисници утичу на садржај и динамику групних активности и радионица.

Адекватна процена потреба за подршком може у одређеним случајевима захтевати и мултисекторски приступ, односно, ангажовање мултисекторских тимова (који се, на пример, могу састојати од психолога, особља центра, социјалног радника и правника).

В. ПЛАНИРАЊЕ УСЛУГА И АКТИВНОСТИ

Као и у случају других активности и врста услуга, активности које се спровode у конкретним центрима, планирају се у сарадњи са управом центра и захтевају одобрење Комесаријата за избеглице и миграције.

Планирање је у знатној мери одређено спољним околностима и променама, али је неопходно да буде засновано на принципима који ће, у највећој могућој мери, осигуравати квалитет пружених услуга. Планови пружања услуге треба да садрже индикаторе који ће обезбедити редовно праћење и евалуацију пружања услуга.

Спољни фактори који одређују планирање динамике услуга укључују, између осталог, флукуацију корисника (одлазак постојећих и долазак потенцијално нових корисника), промене везане за расположива финансијска средства, и промене везане за расположивост адекватног простора за реализацију активности. Удаљеност центра у коме се реализују услуге и/или активности представља још један спољни фактор који обично значајно утиче на планирање динамике (учесталости) пружања одређене услуге.

Када је реч о планирању услуга психосоцијалне подршке, потребно је посебно имати у виду да стабилан и предвидив распоред активности и континуирано одвијање програма (пружања услуга) имају веома значајан утицај на психолошку добробит

корисника услуга. Још прецизније, непостојање предвидиве динамике активности (и честе и ненајављене измене у распореду активности) могу изразито негативно утицати на психолошко стање корисника (и процес изградње поверења), а нарочито код оних корисника којима је ментално здравље озбиљније угрожено. Шире гледано, за кориснике услуга, изузетно је важно да планирање пружања услуге обезбеди чврсте ослонаце и јасне оквири у погледу свих битних компоненти услуге (места и времена, идентитета пружалаца услуге, итд).

Стабилан и предвидив распоред представља један од кључних услова за успешно „навикавање” корисника на редовно и активно учествовање у активностима.

Када је реч о услугама психолошке подршке, изузетно важан елемент квалитетног пружања услуге јесте и сталност индивидуалног пружаоца услуге: једна конкретна особа (индивидуални пружалац услуге) континуирано ради са одређеним корисницима (особама или групама особа). Овај принцип се не примењује једнако стриктно приликом обезбеђивања других облика психосоцијалне подршке, али је сталност индивидуалних пружалаца услуге увек важан елемент изградње поверења (и аутентичног учествовања у активностима психосоцијалне подршке).

Иако не постоји универзални стандард у погледу учесталости пружања услуга психосоцијалне подршке, у већини случајева пожељно је да се услуга обезбеђује минимум једном недељно. Ово правило не важи за групне активности и радионице психосоцијалног оснаживања. Често је изразито корисно да се доступност услуга ове врсте обезбеђује свакодневно, будући да живот у центру обично подразумева мањак структурисаних активности, а неретко такве околности негативно утичу на психолошко стање особа смештених у центрима и провоцирају склоност ка деструктивним и аутодеструктивним понашањима.

Универзални стандард не постоји нити у погледу оптималног трајања услуге психосоцијалне подршке. Уобичајено трајање пружања услуге може бити веома различито за различите видове услуга психосоцијалне подршке, а трајање конкретних активности умногоме зависе такође и од садржаја и врсте активности и од актуелних потреба индивидуалног корисника и карактеристика конкретне корисничке групе. Трајање радионица и рекреативних активности је у правилу дуже (и обично се протеже у периоду од једног до два сата).

Програмско планирање услуге (у смислу садржаја конкретних активности) заснива се на конкретном програму пружања психосоцијалне подршке, који може бити дефинисан у оквиру меморандума о сарадњи са Комесаријатом за избеглице и миграције, а свакако се успоставља пре почетка реализације услуга психосоцијалне подршке. Овај програм се, међутим, нужно прилагођава карактеристикама и потребама индивидуалних корисника или корисничке групе. Адаптабилност програма представља битан аспект његовог квалитета.

Садржај и учесталост услуга психолошке подршке (у смислу психолошке интервенције) конкретни пружаоци услуга дефинишу искључиво у сарадњи са надлежном службом за очување и унапређење менталног здравља.

Поделе унутар корисничке популације често су изазов који је неопходно узети у обзир (и пажљиво размотрити) приликом планирања услуга психосоцијалне подршке. Ово, у првом реду, укључује поделе по етничкој припадности (и тензије међу

припадницима одређених етничких група) и разлике између мушкараца и жена (нарочито изражене у културама у којима су снажно изражени родни стереотипи).

Информисање корисника о планираним услугама важан је део процеса планирања реализације услуга. У том смислу, организације које пружају психосоцијалну подршку обавезне су да информацију о предстојећем пружању конкретних услуга формулишу на јасан и недвосмислен начин и да је дистрибуишу тако да обезбеде њену доступност свим (потенцијалним) корисницима у конкретном центру за азил или прихватном (или транзитном) центру. Ово треба да укључи барем један званичан канал информисања, договорен и усаглашен са управом центра, што може бити обавештење истакнуто на добро познатим и лако доступним местима у центру, или било који други једнако ефикасан начин информисања (потенцијалних) корисника (укључујући лифлете и брошуре, али и званичне Фацебоок странице пружаоца услуге).

Г. ПРАЋЕЊЕ КОРИСНИКА И ЕВАЛУАЦИЈА УСЛУГА

Организације које пружају услуге психосоцијалне подршке обавезне су да обезбеде систем континуираног евидентирања и праћења корисника свих својих услуга психосоцијалне подршке. Ажурно давање релевантних повратних информација о услугама које су реализоване представља неопходну компоненту квалитетног пружања услуга подршке избеглицама и мигрантима.

Извештаји о пруженим услугама психосоцијалне подршке треба да садрже кључне информације и да буду дати у стандардној форми.

Групне активности и радионице психосоцијалног оснаживања обавезно се евидентирају путем кратких извештаја који садрже кратак (барем таксативни) опис активности, списак учесника и белешку о томе како су учесници прихватили активности и што су били кључни исходи.

Корисницима услуга мора бити омогућено да искажу своје примедбе у вези са квалитетом услуге која им се пружа, а у том смислу организација која пружа услуге обавезна је да успостави једноставан и лако приступачан механизам и да о томе редовно обавештава кориснике својих услуга. Пример таквог механизма јесте кутија за жалбе и похвале (или предлоге и жеље), али доступност и ефикасност треба да буду основни критеријуми приликом одлучивања о увођењу (или задржавању) било ког конкретног механизма за прикупљање повратних информација од стране корисника.

Посебно су организације које пружају услуге психолошке подршке (прва психолошка помоћ и остале психолошке интервенције) одговорне да формирају досијеа својих корисника и да обезбеде адекватно чување ове документације и заштиту личних података корисника. Досијеа корисника обавезно садржавају податке и информације о свим услугама које су пружене дотичном кориснику и исходима тих услуга, укључујући податке и информације о реализованим проценама потреба и капацитета. Досијеа корисника третирају се као поверљива документа, а подаци се чувају, обрађују и дистрибуирају у складу са прописима који уређују заштиту података о личности.

Поред овога, препоручује се да организација, у координацији са управом центра, спроводи периодична испитивања задовољства корисника и на тај начин прикупља информације о томе како корисници перципирају услуге које организација обезбеђује, а да на основу анализе ових информација модификује и унапређује своје услуге. Оцене

које се прикупљају током оваквих евалуативних истраживања у првом реду се односе на то како корисници процењују значај конкретних услуга и у којој мери су задовољни различитим аспектима пружених услуга.

Независне екстерне евалуације могу донети додатне користи и обезбедити више од процене задовољства корисника, наиме, процену ефеката пружених услуга.

Д. ПРОЦЕДУРЕ УПУЋИВАЊА

Упућивање се увек врши на основу процене потреба корисника и може се реализовати једино на основу потпуне и релевантне информације о потребама корисника. Одговорно упућивање захтева да организација, која обезбеђује било коју врсту подршке, прикупи кључне информације о потребама конкретног корисника, како би на основу тих информација могла поуздано проценити код којег пружаоца одређене услуге корисник на најједноставнији и најпотпунији начин може задовољити конкретне потребе или остварити одређена права.

Стандардне процедуре у посебним случајевима, установљене од стране надлежних институција, обавезне су за све, укључујући и пружаоце услуге у центрима. Сви пружаоци услуга дужни су да поштују стандардне оперативне процедуре у случајевима:

- породичног насиља и насиља над децом;
- на роду и полу заснованог насиља, укључујући и сексуално насиље;
- сумње на трговину људима;
- малолетних лица без пратње;
- здравствених стања од значаја за заштиту јавног здравља.

У случају да организација која пружа услугу процени да је потребно корисника упутити и на друге услуге, а које нису у вези са обавезним упућивањем, дужне су да кориснику дају потпуну и тачну информацију о предложеној услузи и организацији на коју упућују.

Када је реч о испуњавању стандарда описаних у следеће две секције, примарна је одговорност надлежних државних институција. Прецизније речено, обезбеђивање адекватног простора и одређених инфраструктурних услова битних за квалитетно пружање услуга психосоцијалне подршке, баш као и решавање свих питања у вези са координацијом међу различитим пружаоцима услуга ПСП (и другим релевантним актерима) активним у оквиру конкретног центра за азил или прихватног центра, представљају обавезу управе центра и Комесаријата за избеглице и миграције (и других надлежних државних органа и институција). У том смислу, за испуњавање стандарда у овим областима надлежне су управо поменуте државне институције и органи, а сва питања повезана са испуњавањем ових стандарда потребно је решавати у консултацијама са пружаоцима услуга ангажованим у оквиру било ког конкретног центра.

Б. ПРОСТОРНИ И ИНФРАСТРУКТУРНИ СТАНДАРДИ

Обезбеђивање и одржавање просторија за реализацију различитих услуга које се одвијају у центрима је у надлежности Комесаријата за избеглице и миграције.

Просторија у којој се одвијају активности психосоцијалне подршке треба да буде безбедна и удобна, и да својом величином и другим карактеристикама омогућује неометано извођење макар базичних активности социјалне подршке. Неопходно је да просторија буде опремљена довољним бројем комада основног намештаја (столице, сто и слично). Поред тога, одређене врсте групних активности и радионица социјалног оснаживања (на пример, окупационе) изискују додатно опремање простора у коме се изводе активности.

Када је реч о извођењу групних активности и радионица, нарочито је важно да постоји могућност флексибилне организације ствари које се налазе у просторији и да је простор могуће организовати тако да олакшава и подстиче интеракције и стварање добре групне динамике.

Ако у центру не постоји простор који се може наменити искључиво за пружање услуга психосоцијалне подршке, изузетно је важно да постоји прецизан договор о распореду коришћења одређеног простора (у коме се, између осталог, одвијају и услуге психосоцијалне подршке) и да управа центра предузима све што је у њеној моћи како би овај простор, у договореним терминима, стајао на располагању пружаоцима услуга психосоцијалне подршке.

Пружаоци услуге, у договору са управом центра, обавезни су да обезбеде довољно времена за рад планираним у оквиру конкретног термина, што подразумева такође и благовремен и недвосмислен договор између пружаоца услуге и управе центра.

Одређене активности социјалне подршке, укључујући спортске и рекреативне активности, често се не изводе у затвореним просторима. Генерално, различите активности социјалне подршке могуће је изводити такође и у отвореним просторима или просторима који су *ad hoc* одабрани и прилагођени за пружање одређених видова социјалне подршке. Међутим, континуирана реализација дугорочнијих програма нужно захтева постојање засебног одговарајућег простора у коме је могуће организовати различите (и комплексније) активности.

Просторија својом величином треба да одговара планираном броју учесника активности, посебно када је реч о групним активностима и радионицама. Адекватна величина простора представља такође и битан елемент њене безбедности. Захтев за испуњавање свих услова безбедности у просторији у којој се пружају услуге подршке нарочито је наглашен када су у питању активности које укључују децу, а критеријуми за испуњавање ових услова тада морају да буду строжи.

Када је реч о радионицама и другим групним активностима психосоцијалног оснаживања, оне често не захтевају потпуну приватност, али је неопходно да се обезбеди неометано одвијање активности.

Организација која пружа услугу у центру дужна је да са пажњом доброг домаћина користи простор који јој је додељен за спровођење активности.

Услуге психосоцијалне подршке тражиоцима азила, избеглицама и мигрантима не реализују се нужно у оквиру центра. Пружалац услуге може, у договору са Комесаријатом за избеглице и миграције, самостално обезбеђивати одговарајући простор

који је лако доступан (потенцијалним) корисницима смештеним у центар. У том случају, одговорност у вези са испуњавањем просторних и инфраструктурних стандарда у потпуности припада конкретном пружаоцу услуга.

Е. ОПШТА ПИТАЊА КООРДИНАЦИЈЕ АКТЕРА

Ефективна координација услуга подршке мигрантима и избеглицама заједничка је одговорност Комесаријата за избеглице и миграције и свих пружалаца ових услуга који своје активности реализују у оквиру конкретног центра за азил или другог објекта одређеног за смештај миграната. Ипак, улога и одговорност Комесаријата у овом погледу је примарна.

Координацијом услуга подршке постиже се већа укупна ефикасност и ефективност пружања услуга и успостављање заједничког и кохерентног система услуга психосоцијалне подршке. Поред тога, логично и сврсисходно уклапање активности различитих пружалаца услуга (који услуге обезбеђују на истој локацији и истој популацији корисника) представља значајан део решења за изазове у планирању укупне динамике активности ПСП, у складу са потребама и најбољим интересима особа смештених у конкретном центру.

У циљу постизања боље координације услуга, Комесаријату за избеглице и миграције (односно, управама центара) на располагању стоји неколико могућих механизма, коришћењем којих је потребно прецизније дефинисати стандарде координације услуга. Ови механизми укључују:

- а) редовне координацијске састанке са компетентним представницима свих организација које у конкретном центру пружају услуге (у актуелном периоду);
- б) успостављање календара услуга;
- ц) посебне консултације у случајевима непланираног престанка пружања одређених услуга, увођења нових услуга, потребе за променама термина пружања одређених услуга, и другог.

Ради потпунијег регулисања односа са пружаоцима услуга и остваривања боље укупне координације услуга подршке особама смештеним у центре за азил и прихватне и транзитне центре, Комесаријат за избеглице и миграције закључује меморандуме о сарадњи⁷ са свим пружаоцима услуга који испуне релевантне услове у погледу компетентности и квалификованости. Кључне тачке овог документа односе се на:

1. врсту услуга које ће конкретна организација обезбеђивати;
2. категорије корисника којима ће се услуге пружати;
3. планирани период пружања услуга;
4. информације о индивидуалним пружаоцима услуга које организација планира да ангажује;
5. територијалне одреднице пружања конкретних услуга;
6. начин остваривања комуникације између потписника Меморандума.

Модел меморандума о сарадњи дат је као прилог Меморандум.docx.

⁷ У случају да постоји уговор између Комесаријата и организације која пружа услуге, а који садржи све кључне елементе, не мора се потписивати посебан меморандум

Закључивањем оваквих меморандума омогућује се:

- потпуна прегледност пружања услуга подршке (према врсти услуга, категоријама корисника, итд);
- боља територијална распоређеност пружања услуга;
- рационалније коришћење расположивих ресурса и капацитета за пружање услуга психосоцијалне подршке тражиоцима азила, мигрантима и избеглицама
- праћење и евалуација пружених услуга.