

Tamara Stojanović*

Univerzitet u Beogradu – Fakultet političkih nauka

Violeta Đorđević**

Institut za srpsku kulturu Priština – Leposavić

Usluge socijalne zaštite namenjene deci i porodicama u migracijama u Republici Srbiji***

Apstrakt

Cilj ovog istraživanja je analiza postojećih usluga socijalne zaštite za decu i porodice u migracijama, mapiranje ključnih izazova u pružanju usluga, kao i definisanje preporuka za unapređenje ove oblasti, a iz perspektive javnog i civilnog sektora. Sprovedeno je kvalitativno istraživanje u kojem je učestvovalo ukupno dvadeset osam stručnih radnika zaposlenih u javnom i civilnom sektoru u oblasti socijalne zaštite, od kojih dvadeset stručnih radnika iz tri centra za socijalni rad (Centar za socijalni rad Leskovac, Vranje i Beograd – Odeljenje Voždovac), tri stručna radnika iz dva centra za porodični smeštaj i usvojenje (Centar za porodični smeštaj i usvojenje Kragujevac i Subotica) i pet predstavnika nevladinog sektora iz Grupe 484 i Centra za kriznu politiku i reagovanje. Oni su svoja iskustva podelili kroz odgovaranje na pitanja u anketi i učešće u polustrukturiranim intervjuima. U radu je prepoznato

* tamara.stojanovic.vr@gmail.com

** violeta.djordjevic.96@gmail.com

*** Ovaj rad je bio predstavljen na naučnom skupu – 43. susreti socijalnih radnika, „Prevazilaženje nejednakosti: odgovori teorije i prakse socijalne politike i socijalnog rada”. Rad je finansijski podržan Planom naučnoistraživačkog rada, koji finansira Ministarstvo nauke, tehnološkog razvoja i inovacija Republike Srbije.

da se stručni radnici iz civilnog i javnog sektora susreću sa različitim izazovima poput kulturoloških i jezičkih barijera, nedovoljnog broja prevodilaca, neadekvatnog normativnog okvira i neprilagođenosti usluga potrebama migranata.

Ključne reči:

maloletni migranti bez pratnje, deca i porodice u migracijama, usluge socijalne zaštite, javni sektor, civilni sektor

UVOD

Migracije su fenomen star koliko i sam čovek, bilo da je reč o dobrovoljnim ili prisilnim migracijama. Početak migrantske krize globalno, ali i u Republici Srbiji, obeležio je masovni priliv migranata i izbeglica iz Avganistana, Sirije, Irana i Iraka tokom 2015. godine, kada su zvanične institucije sistema zaštite i organizacije civilnog društva počele da razvijaju i pružaju usluge namenjene novoj grupi korisnika u sistemu. U ovom periodu preko 600.000 izbeglica i migranata svakodnevno je prolazilo kroz Srbiju, dok podaci Komesarijata za izbeglice i migracije pokazuju da su 25–30% ove populacije činila deca (oko 150.000).¹ U martu 2016. godine došlo je do potpisivanja sporazuma Evropske unije sa Turskom, što je uslovalo duže zadržavanje ljudi u zemljama zapadnobalkanske rute, uključujući i Srbiju. Takva situacija zahtevala je hitno prilagođavanje sistema zaštite novonastalim okolnostima. Došlo je do promene u načinu pružanja usluga, od početnog humanitarnog zbrinjavanja, ka razvoju sistema sveobuhvatnije zaštite sa ciljem efikasnijeg prilagođavanja potrebama pristiglih izbeglica i migranata.² Statistika ni posle osam godina od početka migrantske krize nije bolja, pa tako Visoki komesarijat Ujedinjenih nacija za izbeglice (United Nations High Commissioner for Refugees, u daljem tekstu UNHCR) na svom zvaničnom sajtu navodi podatak prema kom je čak 8.000.000 ljudi raseljeno iz Ukrajine širom Evrope.³ Kroz Srbiju je od početka sukoba između Ukrajine i Rusije, prema podacima Komesarijata za

¹ Anita Burgund, Iva Branković, „Zaštita dece migranata u Srbiji – iskustva i preporuke”, *Socijalna politika*, br. 2, str. 9–24.

² Danijela Pavlović, Violeta Marković, Sanja Polić Penavić, „Mapiranje usluga javnog i civilnog sektora u zaštiti migranata i tražioca azila tokom pandemije Covid-19 u Republici Srbiji”, *Godišnjak Fakulteta političkih nauka*, br. 27, str. 99–119.

³ UNCHR. *Ukraine Emergency*. Available from: <https://www.unhcr.org/ukraine-emergency.html> (Accessed February 20, 2023).

izbeglice i migracije, prošlo 148.000 Ukrajinaca, od kojih je 26.000 prijavilo boravište.⁴

Deca migranti, a posebno deca bez pratnje i razdvojena deca, predstavljaju posebno ranjivu kategoriju migrantske populacije koja zahteva specifične oblike zaštite. Deca koja putuju bez pratnje roditelja ili staratelja nalaze se u povećanom riziku od nasilja, trgovine ljudima i različitih vidova eksploatacije, te zaštita njihovih prava i osnovnih sloboda nameće potrebu za angažovanjem različitih institucija u državi⁵, a naročito sistema socijalne zaštite. Pored dece bez pratnje, i same porodice u migracijama mogu biti izložene brojnim rizicima, poput porodičnog nasilja, međusobnog razdvajanja, trgovine ljudima i krijumčarenja. Sve duže zadržavanje migranata u Srbiji nametnulo je potrebu za obezbeđivanjem adekvatnog dugotrajnog smeštaja u kome deca neće biti izložena različitim rizicima po njihovo blagostanje i sigurnost. Pored institucija javnog sektora, važno je istaći značajnu ulogu organizacija civilnog društva (u daljem tekstu OCD) koje pružaju usluge direktne podrške migrantima, kao i međunarodnih organizacija koje obezbeđuju sredstva za sprovođenje raznih aktivnosti, kako na nacionalnom tako i na lokalnom nivou.

USLUGE DOSTUPNE DECI I PORODICAMA U MIGRACIJAMA U REPUBLICI SRBIJI

Jedna od najznačajnijih ustanova u sistemu socijalne zaštite za pružanje pomoći i podrške migrantima jeste centar za socijalni rad (u daljem tekstu CSR). Najvažnije aktivnosti organa starateljstva jesu zaštita prava i interesa maloletne dece, te u tom smislu CSR ima jednaka ovlašćenja u radu sa decom migrantima, kao i sa decom koja imaju državljanstvo Republike Srbije. Posebno značajne nadležnosti CSR jesu postavljanje staratelja detetu, s obzirom na to da se deca migranti neretko mogu naći u situaciji da su bez pratnje, te im se postavljanjem staratelja obezbeđuje zaštita prava i interesa.⁶ Pored toga, CSR je nadležan za obezbeđivanje usluga socijalne zaštite, bilo da se one neposredno

⁴ Komesarijat za izbeglice i migracije Republike Srbije. *Aktuelnosti*. Dostupno preko: <https://kirs.gov.rs/lat/aktuelno/od-pocetka-sukoba-u-ukrajini-kroz-republiku-srbiju-je-proslo-148000-drzavljana-ukrajine/4194> (Pristupljeno 20. marta 2023).

⁵ Sanja Čopić, Slobodan Čopić, „Deca migranti i izbeglice bez pratnje u Srbiji: standardi postupanja i nivo poštovanja njihovih prava”, *Zbornik Instituta za kriminološka i sociološka istraživanja*, Vol. 38, br. 2, str. 49–72.

⁶ „Porodični zakon”, *Službeni glasnik Republike Srbije*, br.18/2005, 72/2011 – dr. zakoni 6/2015, Beograd, 2005, str. 4.

obezbeđuju ili korisnike upućuju na iste.⁷ Dodatno, Ministarstvo za rad, zapošljavanje, boračka i socijalna pitanja 2018. godine izdalo je Instrukciju o načinu postupanja centra za socijalni rad u realizaciji smeštaja maloletnih migranata/izbeglica bez pratnje⁸, koja dopunjuje prethodnu instrukciju iz 2017. i bliže uređuje načine postupanja organa starateljstva u radu sa maloletnim migrantima/izbeglicama bez pratnje. Ovom instrukcijom se predviđa da nakon saznanja o postojanju maloletnog migranta/izbeglice bez pratnje, terenski socijalni radnik obaveštava teritorijalno nadležan organ starateljstva koji po hitnom postupku određuje privremenog staratelja za maloletnika. Prilikom prvog intervjua vrši se opservacija ponašanja i psiho-fizičkog stanja maloletnog migranta/izbeglice bez pratnje i prikupljaju se osnovni podaci o maloletnom migrantu. Dalje, instrukcijom se bliže definiše vrsta privremenog smeštaja, koja može da bude hraniteljska porodica, ustanova socijalne zaštite, zdravstvena ustanova i centar za azil. Značajno je da odluku o smeštaju donosi isključivo nadležan organ starateljstva koji je preduzeo mere starateljske zaštite.⁹

Pored CSR, značajnu ulogu u obezbeđivanju usluga, prevashodno deci migrantima, imaju centri za porodični smeštaj i usvojenje (u daljem tekstu CPSU). CPSU su ustanove socijalne zaštite koje se bave zaštitom dece kroz obezbeđivanje porodičnog smeštaja i hraniteljstva, izborom adekvatnih porodica, pružanjem podrške hraniteljima, procenom potencijalnih usvojitelja itd.¹⁰ Ovakav vid zaštite se primenjuje i na decu migrante ukoliko za to postoji potreba. U ustanove socijalne zaštite koje se bave pružanjem zaštite, kako deci iz Srbije tako i deci migrantima, svakako spadaju i ustanove za smeštaj dece. U Republici Srbiji usluge smeštaja maloletnih migranata bez pratnje pruža Zavod za vaspitanje dece i omladine u Beogradu u okviru svoje organizacione jedinice – Centra za smeštaj stranih maloletnih lica pronađenih na teritoriji Republike Srbije bez pratnje roditelja ili staratelja. Ukupan kapacitet

⁷ „Pravilnik o organizaciji, normativima i standardima rada Centara za socijalni rad”, *Službeni glasnik Republike Srbije*, br. 59/2008, 37/2010, 39/2011 – dr. pravilnik 1/2012- dr. pravilnik 51/2019 i 12/2020, Beograd, 2008, str. 2 i 13.

⁸ Ministarstvo za rad, zapošljavanje, boračka i socijalna pitanja, *Instrukcija o načinu postupanja centra za socijalni rad – organa starateljstva u realizaciji smeštaja maloletnih migranata/izbeglica bez pratnje*. Dostupno preko: <https://shorturl.at/mnDWZ> (Pristupljeno 27. juna 2023).

⁹ *Isto*, str. 3.

¹⁰ „Zakon o socijalnoj zaštiti”, *Službeni glasnik Republike Srbije*, br. 24/2011 i 117/2022, Beograd, 2011, str. 43.

ove jedinice je 15 korisnika.¹¹ Usluge smeštaja maloletnih migranata bez pratnje dostupne su i u Zavodu za vaspitanje dece i omladine u Nišu.¹² Pored Zavoda, u obezbeđivanju smeštaja deci migrantima učestvuje i Dom za decu ometenu u razvoju „Kolevka” u Subotici, koji obezbeđuje uslugu smeštaja u najdužem trajanju od sedam dana u okviru svoje Prihvatne stanice. U okviru ove Prihvatne stanice deci se obezbeđuje zadovoljenje egzistencijalnih potreba, dok stručni radnici Doma sarađuju sa različitim institucijama, uključujući CSR i policiju, kako bi se dete vratilo u poznatu sredinu ili kako bi se našlo trajnije rešenje.¹³

Uloga OCD u pružanju usluga socijalne zaštite značajno je porasla, kao posledica procesa decentralizacije, odnosno novog izmenjenog shvatanja uloge države u sistemu socijalne zaštite.¹⁴ Iskustvo nevladinih organizacija (u daljem tekstu NVO) u radu sa različitim ranjivim grupama (uključujući i migrante), stručnost zaposlenih, sve efikasnije delovanje u vanrednim okolnostima i već izgrađena senzibilnost, s jedne, kao i preopterećenost državnog sistema uvećanim potrebama različitih korisnika, sa druge strane, omogućili su OCD da preuzmu sve značajniju ulogu u sistemu pružanja usluga socijalne zaštite.¹⁵ Čini se da je uloga civilnog sektora u trenutnoj migrantskoj situaciji i dopunska i komplementarna ulozi javnog sektora, u zavisnosti od usluga koje se pružaju. Dopunsku ulogu civilni sektor ostvaruje kroz organizovanje psiho-edukativnih, okupacionih i integracijskih radionica i/ili angažovanje prevodilaca i kulturnih medijatora. Sa druge strane, značaj OCD-a ogleda se i u njihovoj komplementarnoj ulozi, odnosno pružanju onih usluga koje nisu dostupne u javnom sektoru, poput rada sa migrantima smeštenim na neformalnim stajalištima i van sistema registracije koji vodi javni sektor.¹⁶

¹¹ Zavod za vaspitanje dece i omladine, *O nama*. Dostupno preko: <http://zvdob.rs/about> (Pristupljeno 12. februara 2023).

¹² Violeta Marković, „Alternativno staranje za decu migrante/tražioce azila bez pratnje roditelja ili staratelja u Srbiji”, *Socijalna politika*, br. 3/2019, str. 47–64.

¹³ Dom za decu ometenu u razvoju „Kolevka” Subotica, *Prihvatna stanica*. Dostupno preko: <https://domkolevka.rs/prihvatna-stanica/> (Pristupljeno 07. februara 2023).

¹⁴ Gordana Matković, Milica Stranjaković, Vera Kovačević, *Uloga nevladinih organizacija u pružanju usluga socijalne zaštite*, Centar za liberalno-demokratske studije, Beograd, 2009, str. 7.

¹⁵ Žarko Šunderić, *Vodič za upućivanje i pružanje socijalnih usluga migrantima u Republici Srbiji*, Arbeiter-Samariter-Bund Deutschland, Novi Sad, 2018, str. 21–22.

¹⁶ Ana Čekerevac, Natalija Perišić i Jelena Tanasijević, „Socijalne usluge za migrante – slučaj Srbije”, *Hrvatska i komparativna javna uprava: časopis za teoriju i praksu javne uprave*, Vol. 18, br. 1, str. 10–125.

METOD

U cilju analize mogućnosti sistema socijalne zaštite da odgovori na specifične potrebe dece i porodica u migracijama u Republici Srbiji sprovedeno je kvalitativno istraživanje. Istraživanje je sprovedeno u periodu februar – jul 2023. godine. Metode korišćene u ovom radu su analiza sadržaja i analiza prikupljenih podataka. Prilikom prikupljanja podataka korišćeni su polustrukturirani intervjui i ankete sa ključnim akterima u javnom i civilnom sektoru. Učesnici su bili informisani o cilju i svrsi istraživanja, objašnjeno im je da će prikupljeni podaci biti prikazani tako da se sačuva njihova anonimnost. Svi učesnici/ce su dali pismenu saglasnost za učešće u istraživanju i njihova imena su zaštićena šifrom dizajniranom za svakog od učesnika/ca. Prikupljeni podaci su skladišteni na bezbedan način, na USB-u kojem su pristup imale samo istraživačice, a tako da se ne ugrozi privatnost uključenih ispitanika u istraživanju. Istraživanje obuhvata uzorak od ukupno dvadeset osam stručnih radnika zaposlenih u javnom i civilnom sektoru u oblasti socijalne zaštite, od kojih su dvadeset tri ženskog pola i pet muškog pola. Od ukupnog uzorka ispitano je dvadeset stručnih radnika tri centra za socijalni rad – Centar za socijalni rad Leskovac (N=6), Centar za socijalni rad Vranje (N=7) i Gradski centar za socijalni rad Beograd – Odeljenje Voždovac (N=7); tri stručna radnika dva centra za porodični smeštaj i usvojenje – Centar za porodični smeštaj i usvojenje Kragujevac (N=2) i Centar za porodični smeštaj i usvojenje Subotica (N=1); i pet predstavnika civilnog sektora iz dve nevladine organizacije – Grupa 484 (N=3) i Centar za kriznu politiku i reagovanje (N=2). Osnovu istraživanja predstavljaju intervjui i ankete korišćeni u ispitivanju zaposlenih u centrima za socijalni rad koji imaju ključnu ulogu u pružanju usluga namenjenih deci i porodicama u migracijama. Intervju i/ili popunjavanje anketa je obavljeno sa supervizorima i voditeljima slučaja u navedenim CSR. Usled velikog obima posla u CSR, neki stručni radnici nisu bili spremni da izdvoje vreme za intervju, ali su pristali na alternativnu mogućnost učešća u istraživanju, i to popunjavanjem ankete. Sa ukupno sedam stručnih radnika CSR obavljen je intervju, dok je preostalih trinaest stručnih radnika popunilo ankete. Sa stručnim radnicima zaposlenim u CPSU i organizacijama civilnog društva obavljani su intervjui.

REZULTATI ISTRAŽIVANJA

Nalazi datog istraživanja uslovi su podeljenost rada na šest tematskih celina, i to:

1. Uloga javnog sektora u pružanju usluga – autorke su se prevashodno bavile postupanjem CSR i CPSU u zaštiti dece i porodica u migracijama;
2. Uloga civilnog sektora u pružanju usluga – glavni fokus autorki prilikom istraživanja uloge civilnog sektora je bio usmeren ka uslu-

- gama i aktivnostima koje on nudi deci migrantima i porodicama u migracijama;
3. Saradnja javnog i civilnog sektora u pružanju usluga deci i porodicama u migracijama – u ovom delu rada autorke su prikazale kako predstavnici civilnog sektora ocenjuju saradnju sa javnim sektorom i obrnuto;
 4. Mapiranje ključnih izazova u pružanju usluga – ovaj deo rada posvećen je identifikaciji ključnih izazova u pružanju usluga socijalne zaštite i obezbeđivanju resursa za zadovoljavanje potreba dece i porodica u migracijama;
 5. Ocena kvaliteta normativnog okvira – ova tematska celina je fokusirana na kritičku analizu postojećih normativnih propisa i smernica koje uređuju reagovanje sistema socijalne zaštite i saradnju između različitih aktera u zaštiti porodica i dece migranata;
 6. Zaključna razmatranja i preporuke za unapređenje oblasti pružanja usluga deci migrantima i porodicama u migracijama – u ovom delu autorke su nastojale da ukažu na moguće pravce unapređenja usluga, kako javnog tako i civilnog sektora u radu sa decom i porodicama u migracijama.

Uloga javnog sektora u pružanju usluga deci migrantima i porodicama u migracijama

Nalazi istraživanja ukazuju na to da postoji velika disproporcija u radu sa porodicama i decom u migracijama, pa tako stručni radnici u CSR Beograd – Odeljenje Voždovac navode da je u poslednjih godinu dana na evidenciji ovog centra bilo 70 migranata, stručni radnici CSR Vranje daju informaciju da se u poslednjih godinu dana radilo sa oko 15 osoba, dok stručni radnici CSR Leskovac ističu da u poslednje dve godine na evidenciji nisu imali migrante, bilo decu ili odrasle. Razlozi za ovakvu disproporciju mogu biti različiti, premda jedan od razloga zašto u Vranju ima 15 migranata na evidenciji, a u Leskovcu ih nema uopšte, može biti postojanje centra za azil u Vranju. Pored toga, u Beogradu su migrantima dostupnije različite usluge civilnog sektora koje ne postoje ili je njihovo pružanje otežano u Leskovcu, te može biti da zbog toga biraju da ostanu u Beogradu i tamo potraže određene usluge nadležnih CSR i OCD. Sa druge strane, CPSU u Kragujevcu i Subotici do sada nisu imali realizaciju smeštaja dece migranata.

U odnosu na usluge, mere i aktivnosti koje sprovodi CSR, predstavnici centara za socijalni rad su jednoglasni i navode da se uglavnom deci bez pratnje postavljaju staratelji i to u najvećem broju slučajeva neposredni staratelji. Primer CSR Leskovac je jedinstven jer je dužnost privremenog neposrednog staratelja obavljao uglavnom dežurni radnik koji je u tom trenutku pozvan na intervenciju, dok to nije slučaj sa CSR Vranje i CSR Beograd – Odeljenje Voždovac. Pored toga, deci bez pratnje pružane su usluge smeštaja u ustanove

socijalne zaštite, te se u velikom broju slučajeva donosi privremeno rešenje o obezbeđivanju smeštaja i maloletnici bez pratnje se uglavnom smeštaju u Prihvatište za maloletne strance bez pratnje roditelja ili staratelja pri Zavodu za vaspitanje dece u Beogradu ili Nišu. Niko od predstavnika CSR uključenih u istraživanje nije naveo smeštaj maloletnih migranata u hraniteljske porodice kao uobičajenu praksu. Takođe, ukoliko je reč o maloletnim licima koja su u pratnji punoletnih lica ista su upućivana u centre za azil. Predstavnici CPSU u Kragujevcu i Subotici navode da usled neiskustva u radu sa migrantskom populacijom nisu imali potrebe da preduzimaju mere iz svoje nadležnosti.

Uloga civilnog sektora u pružanju usluga deci migrantima i porodicama u migracijama

U periodu od 2016. do 2022. godine predstavnici civilnog sektora uglavnom su radili sa porodicama iz Avganistana, Irana i Iraka, a u poslednje vreme i sa porodicama iz Burundija. Glavne aktivnosti koje OCD pružaju deci i porodicama u migracijama odnose se na psiho-socijalnu podršku, a, kako navode zaposleni unutar Grupe 484, to podrazumeva različit set radionica koje su psiho-edukativne, okupacione i integracijske. Pored toga, u momentu kada je počeo upis dece u školu tokom školske 2016/2017. godine različite OCD su se, uz Komesarijat i škole, uključile u kampove kako bi pomogle integraciju dece u školski sistem. Deci migrantima je obezbeđen sveobuhvatan sistem podrške u Centru za azil u Bogovađi kroz aktivnosti koje su podrazumevale pružanje pomoći deci u obavljanju školskih zadataka i njihovo pedagoško profilisanje. Dodatno, zaposleni su prenosili odgovornost na roditelje za obrazovanje dece kroz komunikaciju sa njima na roditeljskim sastancima: *Organizovali smo predviđene na roditeljskim sastancima i pružali sveobuhvatnu podršku, ali smo se trudili da ne ispadne da mi školujemo decu, već da svako ima svoju ulogu u tom sistemu – deca idu u školu, a roditelji su odgovorni za to* (SRN2). Stručni radnici u Grupi 484 takođe su istakli da imaju Fond za vulnerabilne grupe koji im omogućava da porodicama sa specifičnim potrebama izađu u susret kada je to neophodno.

Predstavnici civilnog sektora ističu da maloletni migranti bez pratnje pretežno dolaze iz Avganistana i da je najčešće reč o dečacima. Kako navode ispred Centra za kriznu politiku i reagovanje (u daljem tekstu CKPR), razlog manje zastupljenosti devojčica proizlazi iz toga što roditelji iz zemlje porekla šalju uglavnom starijeg sina zato što smatraju da je jači, premda i dečaci mogu biti žrtve različitih vidova eksploatacije i nasilja. Predstavnici Grupe 484 navode da su tokom 2022. godine preko međunarodne organizacije Spasimo decu (Save the Children International) sprovodili projekat usmeren samo na maloletne migrante bez pratnje u Republici Srbiji. Ovaj projekat je podrazumevao rad sa maloletnim migrantima bez pratnje unutar Zavoda za vaspitanje dece i omladine u Beogradu i Nišu, radne jedinice Doma Jovan Jovanović Zmaj, Integracione kuće (Jesuit Refugee Service) i centra za azil u Bogovađi. Procena

stručnih radnika zaposlenih u Grupi 484 bila je da je maloletnim migrantima važno znanje srpskog jezika, te su organizovali časove dva puta nedeljno. Sa druge strane, predstavnici CKPR-a su prepoznali značaj prakse kulturne medijacije koja je neopravdano zapostavljena unutar javnog sektora, ali i kod mnogih drugih OCD: *Profesija kulturne medijacije uključuje poznavanje specifične kulture zemalja iz kojih migranti dolaze, obrasce ponašanja koji iz te kulture mogu biti pogrešno shvaćeni ovde* (SRN4). S tim u vezi, stručni radnici u CKPR-u su tokom 2021. godine realizovali kurs kulturne medijacije na Filološkom fakultetu u Beogradu koji je bio namenjen studentima završnih godina. Dakle, reč je o radu na standardizaciji kulturne medijacije koja u Srbiji predstavlja relativno novo zanimanje u sistemu socijalne zaštite.

Saradnja između javnog i civilnog sektora u pružanju usluga deci i porodicama u migracijama

Saradnja javnog i civilnog sektora u oblasti socijalne zaštite porodica i dece migranata odvija se između nadležnih državnih institucija na lokalnom nivou (CSR i CPSU) i organizacija civilnog društva. Nalazi istraživanja ukazuju na visoko zadovoljstvo predstavnika CSR u pogledu saradnje sa ostalim ustanovama socijalne zaštite i sa OCD. Predstavnici CSR navode da su imali veliku podršku civilnog društva u radu sa migrantskom populacijom (posebno sa NVO Atina i NVO Praksis). Predstavnici civilnog društva ističu da u radu sa javnim sektorom postoje izvesna neslaganja, ali da svi razumeju svoje uloge u sistemu. Zaposleni u civilnom sektoru naglašavaju da saradnja postoji, ali da je uglavnom zasnovana na ličnim poznanstvima zaposlenih iz oba sektora, bez jasnih pravila i procedura koje uređuju njihov odnos na širem, sistemskom nivou.

Sa druge strane, zaposleni u OCD smatraju da sa predstavnicima ustanova za smeštaj maloletnih migranata bez pratnje ostvaruju dobru saradnju zbog zajedničkog cilja koji se odnosi na obezbeđenje najboljeg interesa maloletnih migranata. Svi predstavnici civilnog sektora ocenili su saradnju sa međunarodnim i organizacijama civilnog sektora kao dobru. Tako zaposleni u Grupi 484 ističu da su imali priliku da saraduju sa NVO Atinom, u slučaju smeštaja žena žrtava nasilja u sigurnu kuću, dok ispred CKPR-a navode da imaju značajno partnerstvo sa UNHCR-om, koji već dve godine sprovodi program DAFI, koji podrazumeva davanje stipendija namenjenih izbeglicama za sticanje fakultetskog obrazovanja u Republici Srbiji.

Ključni izazovi javnog i civilnog sektora u pružanju usluga deci i porodicama u migracijama

Kao jedan od ključnih izazova javnog i civilnog sektora u radu sa decom i porodicama u migracijama izdvaja se jezička i kulturološka barijera. Većina

stručnih radnika u CSR je kao glavni izazov u radu sa migrantima navela nedovoljno poznavanje kulturološkog konteksta iz kog migranti dolaze (nepoznavanje njihovih običaja, navika i načina života) i jezičku barijeru, s obzirom na to da veliki broj migranata sa kojima su radili ne govori engleski jezik, a imaju poteškoća da dođu do prevodilaca: *Mnogo se toga izgubi u prevodu jer mi se čini da prevodilac ne može da prenese saosećanje i podršku na način na koji ja želim da u tom trenutku pružim osobi* (SRŽ10). Neki od radnika/ca navode da su prevodioci izuzetno dobri, ali da je do njih teško doći jer je mali broj prevodilaca zadužen za više okruga (npr. ceo Jablanički, Pčinjski i Nišavski okrug).

Razlike u kapacitetima CSR izdvajaju se kao jedan od izazova unutar javnog sektora. Nalazi ovog istraživanja pokazali su da su u okviru CSR Beograd – Odeljenje Voždovac i CSR Vranje zaposleni stručni radnici koji isključivo rade sa migrantskom populacijom, dok to nije slučaj u CSR Leskovac (u ovom CSR rad sa migrantima obavljao je dežurni stručni radnik). Stručni radnici CSR u kojima ima zaposlenih voditelja slučaja za rad sa migrantima navode da imaju razvijene veštine za rad sa njima, dok stručni radnici zaposleni u CSR u kojem nema voditelja slučaja za rad sa migrantima navode da im nedostaju veštine i znanja koja se odnose na direktan rad sa tom populacijom.

Kao prepreka u pružanju adekvatnih usluga deci i porodicama u migracijama izdvajaju se i nedovoljni ljudski i materijalni resursi u okviru sistema socijalne zaštite, a situacija je dodatno zakomplikovana zabranom zapošljavanja u javnom sektoru. Nalazi istraživanja ukazuju na visoko nezadovoljstvo radnika u sistemu socijalne zaštite usled nedovoljnog broja radnika, sa jedne strane, a sve širih nadležnosti i očekivanja od strane sistema i društva, sa druge.

Dodatno, nedostatak ili nepouzdanost podataka o deci i porodicama u migracijama predstavljaju izazov u pružanju adekvatnih usluga socijalne zaštite u skladu sa njihovim potrebama. U CSR ne postoji pouzdana evidencija o broju migranata bez pratnje, odraslim migrantima ili porodicama u migracijama kojima su pružene određene usluge. Ovo predstavlja problem jer nije moguće sistemski pratiti položaj migranata i oceniti da li je Republika Srbija ispunila obaveze preuzete ratifikacijom međunarodnih ugovora i konvencija.

Za stručne radnike CSR i CPSU, ali i za hranitelje, poseban problem predstavlja nedostatak znanja i veština u radu sa ovom grupom korisnika. Predstavnici CSR i CPSU koji su učestvovali u ovom istraživanju navode kako je potrebno održati više obuka na temu rada sa migrantima u cilju sticanja neophodnih veština i znanja za rad sa ovom grupom korisnika. Stručni radnici zaposleni u CPSU ukazuju na to da bi bilo dobro da i hranitelji prođu obuke za rad sa migrantima kako bi potencijalno postali izuzetno značajan resurs u pružanju usluga smeštaja deci migrantima.

Kao izazovnu situaciju u radu sa migrantima stručni radnici često navode nemogućnost razlikovanja krijumčara od osobe od poverenja. S obzirom na

to da mnogi migranti sa sobom nemaju nikakvu dokumentaciju teško je dokazati da li su maloletna lica sa roditeljima/srođnicima ili krijumčarima, što stručni radnici CSR navode kao veliki problem. Pored toga, još jedna situacija koja može biti izazovna jesu značajne razlike u potrebama između dece koja su smeštena u neke od ustanova za smeštaj maloletnika i dece koja se nalaze u prihvatnim ili azilnim centrima: *Fluktuacija je drugačija, u centrima za azil ona je znatno veća. U centrima za azil se dešavalo da se smenjuje grupa jer su mnogi pokušavali da odu, dok je u domu u tom smislu stabilnija situacija* (SRN1).

Pored toga, nije moguće uspostaviti konzistentnost u pružanju usluga, s obzirom na to da Republika Srbija za mnoge migrante predstavlja tranzitno područje. Predstavnici OCD kao vrlo problematičan ocenjuju opšti stav među migrantskom populacijom da se neće dugo zadržati i da će brzo napustiti Srbiju, te da nije potrebno da njihova deca pohađaju školu i izostaje motivisanost za rad sa nadležnim akterima na terenu.

Predstavnici civilnog sektora kao izazov naveli su i poziciju bespomoćnosti u kojoj se često nađu u slučajevima nasilja u porodici: *Problem porodičnog nasilja naročito je prisutan kod porodica iz Avganistana i Iraka, u okviru kojih je takvo postupanje kulturološki prihvatljivo, te je teško objasniti ženama da je takvo delo u Srbiji kažnjivo i osnažiti ih da izađu iz te pozicije* (SRN5).

Ocena kvaliteta normativnog i strateškog okvira

Postojeći normativni okvir vezan za zaštitu dece i porodica u migracijama predstavnici CSR i CPSU uglavnom ocenjuju kao adekvatan, dok kao glavne zakone na koje se pozivaju u radu sa migrantima navode Zakon o azilu i privremenoj zaštiti i Zakon o upravljanju migracijama. Dvoje ispitanih radnika nisu imali stav u vezi sa postojećim normativnim okvirom, dok je jedan od ispitanika naveo da je zakone potrebno unaprediti i na taj način smeštaj maloletnih lica u hraniteljske porodice bliže urediti zakonskim i podzakonskim aktima. I pored pozitivne ocene, svi učesnici su se složili da je u pojedinim oblastima potrebno revidiranje postojećih propisa kako bi se što adekvatnije odgovorilo na uvećane potrebe porodica i dece u migracijama. S druge strane, predstavnici OCD istakli su da veliki problem u odnosu na postojeći normativni okvir predstavlja odsustvo specifičnih odredbi za precizno utvrđivanje starosti maloletnih migranata bez pratnje. Takođe, oni navode da postojeći set procedura i pravila postupanja nije dovoljno fleksibilan u smislu da dostupne usluge nisu adekvatno prilagođene potrebama porodica i dece u specifičnim okolnostima, te da je poželjno raditi na njegovom unapređenju.

Svi ispitanici uključeni u istraživanje ocenili su aktuelna strateška rešenja kao adekvatna, uz napomenu da treba unaprediti pojedine njihove delove, a naročito one koji se odnose na prateće akcione planove. Kao najznačajnije strategije u oblasti zaštite porodica i dece u migracijama naveli su: Strategiju

za upravljanje migracijama¹⁷, Strategiju prevencije i suzbijanja trgovine ljudima, posebno ženama i decom i zaštite žrtava za period od 2017. do 2022. godine¹⁸, Strategiju suprotstavljanja iregularnim migracijama za period od 2018. do 2019. godine¹⁹, Strategiju za prevenciju i zaštitu dece od nasilja za period od 2020. do 2023. godine²⁰ i Strategiju za rodnu ravnopravnost za period od 2021. do 2030. godine²¹. Analizom naprednavedenih strategija autorke su uočile da svaka od njih pokriva određenu grupu migranata i prepoznaje značaj potencijalnih problema sa kojima mogu biti suočeni, ali da kod gotovo svih strategija i pratećih akcionih planova nisu precizno definisane konkretne mere, ciljevi i aktivnosti koje bi bile usmerene ka rešavanju datih problema. Na kraju, treba istaći da su svi ispitanici saglasni da postojeći normativni i strateški okvir poseduje veliki potencijal, ali da ga je potrebno dodatno unapređivati u skladu sa standardima na nivou Evropske unije.

DISKUSIJA

Rezultati istraživanja sugerišu izvestan nivo teritorijalne disproporcije u iskazanim potrebama dece i porodica u migracijama. Ova disproporcija može biti rezultat postojanja centara za azil u Vranju i Beogradu, ali i zato što grad Leskovac nije deo uobičajene migrantske rute. U tom smislu, ne čudi podatak koji ukazuje na to da stručni radnici u CSR Leskovac češće govore o nedostatku specifičnih znanja za rad sa migrantskom populacijom, a o čemu izveštavaju i stručni radnici zaposleni u CPSU Kragujevac i Subotica. Uprkos nedostatku specifičnih znanja i veština za rad sa migrantskom populacijom, stručni radnici naprednavedenih CSR i CPSU pokazuju visoku motivisanost za sticanje nedostajućih znanja i učestvovanje u razvijanju usluge specijalizovanog hraniteljstva koja bi bila namenjena isključivo migrantskoj populaciji. Sa druge strane, stručni radnici ispred OCD navode da poseduju veštine i

¹⁷ „Strategija za upravljanje migracijama”, *Službeni glasnik Republike Srbije*, broj 59/2009, Beograd, 2009.

¹⁸ „Strategija prevencije i suzbijanja trgovine ljudima, posebno ženama i decom i zaštite žrtava za period od 2017. do 2022. godine”, *Službeni glasnik Republike Srbije*, broj 77/2017, Beograd, 2017.

¹⁹ „Strategija suprotstavljanja iregularnim migracijama za period od 2018. do 2020. godine”, *Službeni glasnik Republike Srbije*, broj 105/2018-115, Beograd 2018.

²⁰ „Strategija za prevenciju i zaštitu dece od nasilja za period od 2020. do 2023. godine”, *Službeni glasnik Republike Srbije*, broj 80/020-41, Beograd, 2020.

²¹ „Strategija za rodnu ravnopravnost za period od 2021. do 2030. godine”, *Službeni glasnik Republike Srbije*, broj 103/2021, Beograd, 2021.

znanja za rad sa decom i porodicama u migracijama, ali da se na terenu često susreću sa nedovoljno obučanim socijalnim radnicima. Nalazi ovog istraživanja su pokazali da je fokus OCD u radu sa decom i porodicama u migracijama usmeren ka pružanju edukativnih, psiho-socijalnih i integracijskih usluga. Međutim, mnoge usluge koje pružaju OCD deo su projekata koji su vremenski ograničeni, što znači da su i same usluge migrantima dostupne tokom određenog vremenskog perioda, nakon čega oni moraju da potraže pomoć u okviru ionako opterećenog javnog sektora.

Veliki deo saradnje u pružanju usluga odvija se zahvaljujući ličnim poznanstvima između predstavnika javnog i civilnog sektora, a ne na osnovu koordinacije aktivnosti koja bi bila uspostavljena na širem sistemskom nivou. Takav sistem pružanja usluga koji se oslanja na lična poznanstva nije dugoročno održiv, budući da se ovakvi kontakti vezuju za odnos između konkretnih osoba, a u javnom i civilnom sistemu su moguće fluktuacije zaposlenih. Zabrinjava i izveštavanje o situacijama u kojima se maloletni migranti bez pratnje iznenada prebacuju iz jednog u drugi kamp, gde su okolnosti nepredvidive, te su korisnici u dodatnom riziku. S obzirom na to da stručni radnici izveštavaju o situacijama u kojima su deca izmeštana u roku od jednog dana, jasno je da takva praksa nije u skladu sa najboljim interesom deteta i da ne treba da se dešava u tako kratkom vremenskom roku. Ovi nalazi upućuju na to da je posebno maloletnim migrantima potrebno obezbediti stalnost, a to je moguće postići korišćenjem za sada nedovoljno iskorišćenog resursa kakav je alternativno staranje u Republici Srbiji.

OGRANIČENJA ISTRAŽIVANJA

Osnovna ograničenja ovog istraživanja proizlaze iz malog uzorka i nemogućnosti uključivanja većeg broja različitih ustanova, kako javnog tako i civilnog sektora koje pružaju usluge socijalne zaštite, te dobijeni podaci nisu reprezentativni za čitavu teritoriju Republike Srbije. Nemogućnost uključivanja većeg broja ustanova produkt je opterećenosti stručnih radnika zaposlenih u javnom i civilnom sektoru, kao i nedovoljne spremnosti istih da učestvuju u istraživanju. Ipak, autorke smatraju da ovo istraživanje može ponuditi uvid u postojeće usluge socijalne zaštite u oblasti pružanja podrške deci i porodicama u migracijama, kao i uvid u ključne izazove sa kojima se zaposleni suočavaju u svom radu. Dodatno, u cilju predstavljanja razlika u potrebama za uslugama i teritorijalnoj rasprostranjenosti istih, autorke su u istraživanje uključile ispitanike iz CPSU Kragujevac i Subotica, koji u dosadašnjem radu nisu imali prilike da rade sa migrantskom populacijom, kao i ispitanike iz CSR Leskovac koji u poslednje dve godine nisu radili sa migrantima. Pored toga, rad prikazuje perspektivu zaposlenih u javnom i civilnom sektoru, ali ne i perspektivu dece i porodica u migracijama kojima su usluge namenjene, te je preporuka da buduća istraživanja uključe i pripadnike migrantske populacije kako bi

se stvorila sveobuhvatna slika o dostupnim uslugama socijalne zaštite, a sam problem sagledao iz više različitih uglova.

ZAKLJUČNA RAZMATRANJA SA PREPORUKAMA

Nalazi istraživanja ukazuju na to da je sistem podrške od početka migrantske krize do danas napredovao, ali da je potrebno raditi na daljem unapređenju pružanja usluga deci i porodicama u migracijama. Rezultati pokazuju da su se stručni radnici u javnom i civilnom sektoru susretali sa različitim izazovima koji su sprečavali adekvatno pružanje usluga deci i porodicama u migracijama. Ključni izazovi identifikovani ovim istraživanjem demonstriraju slabosti sa kojima se javni sektor suočava godinama unazad, a koji se odnose prevažno na nedovoljan broj zaposlenih stručnih radnika obučenih za rad sa migrantskom populacijom, prevodilaca i kulturnih medijatora. Sa druge strane, u okviru OCD glavni problem predstavlja diskontinuitet u pružanju usluga migrantima koji su mahom deo vremenski ograničenih projekata, a pored toga, kod stručnih radnika često se javlja osećaj bespomoćnosti u situacijama porodičnog nasilja usled ograničenih nadležnosti civilnog sektora. Dodatno, postojeća saradnja javnog i civilnog sektora, koja se dominantno oslanja na lična poznanstva između zaposlenih, može biti još jedna prepreka u pružanju kvalitetnih i prilagođenih usluga deci i porodicama u migracijama. U pogledu normativnog i strateškog okvira u Republici Srbiji, nalazi istraživanja sugerišu da je on adekvatno razvijen, ali da je potrebna njegova dopuna, naročito u delu koji se odnosi na pravila za utvrđivanje godina starosti maloletnih migranata bez pratnje. Naprednavedeni podaci upućuju na potrebu za preduzimanjem akcije, kako javnih ustanova tako i OCD, u cilju unapređenja postojećih usluga dostupnih deci i porodicama u migracijama, ali i međusektorske saradnje.

Preporuke za unapređenje pružanja usluga u radu sa decom i porodicama u migracijama odnose se prvenstveno na pružanje usluga migrantima kroz kulturno kompetentnu praksu, što podrazumeva obezbeđivanje informacija predstavnicima javnog i civilnog sektora o kulturološkim specifičnostima migranata sa kojima neposredno rade. Važno je uključivanje stručnih radnika oba sektora u edukacije koje im mogu pomoći da u svom radu razviju kulturno kompetentnu praksu, odnosno potrebno je da donosioci odluka razmotre uključivanje kulturnih medijatora u rad sa migrantskom populacijom. Takođe, potrebno je prilagoditi usluge specifičnim potrebama migranata, s obzirom na to da je reč o grupi ljudi koja je heterogena po različitim osnovama (kulturološkim, obrazovnim, porodičnim, zdravstvenim, polnim, uzrasnim i slično). Mogućnost pružanja spektra različitih usluga prilagođenih deci i porodicama u migracijama može se osigurati razvojem bolje saradnje

između javnog i civilnog sektora, koja će biti zasnovana na normativno regulisanim procedurama, a ne na ličnim poznanstvima. Dakle, potrebno je unaprediti postojeće procedure za međusektorsku saradnju u radu sa migrantskom populacijom kroz organizovanje susreta između relevantnih aktera, ali i kroz uspostavljanje liste profesionalaca i ustanova koja će biti dostupna svima koji rade sa migrantskom populacijom, ali i samim migrantima.

Još jedna od preporuka odnosi se na razvoj jasnih pravila postupanja prilikom utvrđivanja godina starosti maloletnih migranata bez pratnje kroz korišćenje utvrđene metodologije prilikom procene uzrasta migranata. Svi uključeni akteri od policije do socijalnih radnika treba da prođu edukacije putem kojih će steći neophodne veštine za procenu starosti deteta. Pored toga, potrebno je da donosioci odluka razmotre mogućnost uključivanja drugih stručnjaka koji mogu pomoći prilikom utvrđivanja uzrasta deteta (npr. lekara). Sledeća preporuka odnosi se na neophodnost sprovođenja adekvatnijih obuka i pružanje podrške socijalnim radnicima i pomagačima na terenu. Dodatno, donosioci odluka treba da razmotre mogućnost zapošljavanja većeg broja profesionalaca kako bi se smanjio pritisak između očekivanja društva i realnih mogućnosti stručnih radnika koji, pored rada sa migrantima, obavljaju i druge poslove, prevashodno unutar CSR.

Uspostavljanje procedure o načinu vođenja dokumentacije i evidencije u radu sa migrantima značajno je kako bi se položaj migranata u Republici Srbiji sistemski pratio i kako bi se adekvatnije evaluiralo da li je Republika Srbija obezbedila zaštitu porodica i dece u migracijama, na način kako je to predviđeno ratifikovanim međunarodnim ugovorima i konvencijama. Poslednja preporuka za unapređenje usluga u radu sa decom i porodicama u migracijama odnosi se na razvoj alternativnog staranja kada je prevashodno maloletnim migrantima potrebno obezbediti dugoročniju zaštitu. Pre toga, važno je organizovati posebne obuke za hranitelje, ali i savetnike za hraniteljstvo kako bi se što bolje pripremili za specifičan oblik alternativnog staranja.

BIBLIOGRAFIJA

- [1] Burgund Anita, Branković Iva, „Zaštita dece migranata u Srbiji – iskustva i preporuke”, *Socijalna politika*, br. 2, str. 9–24.
- [2] Čekerevac Ana, Perišić Natalija, Tanasijević Jelena, „Socijalne usluge za migrante – slučaj Srbije”, *Hrvatska i komparativna javna uprava: časopis za teoriju i praksu javne uprave*, Vol. 18, br. 1, str. 101–125.
- [3] Čopić Sanja, Čopić Slobodan, „Deca migranti i izbeglice bez pratnje u Srbiji: standardi postupanja i nivo poštovanja njihovih prava”, *Zbornik Instituta za kriminološka i sociološka istraživanja*, Vol. 38, br. 2, str. 49–72.
- [4] Dom za decu ometenu u razvoju „Kolevka” Subotica, *Prihvatna stanica*. Dostupno preko: <https://domkolevka.rs/prihvatna-stanica/>, (Pristupljeno 07. februara 2023).

- [5] Komesarijat za izbeglice i migracije Republike Srbije, *Aktuelnosti*. Dostupno preko: <https://kirs.gov.rs/lat/aktuelno/od-pocetka-sukoba-u-ukrajini-kroz-republiku-srbiju-je-proslo-148000-drzavljana-ukrajine/4194>, (Pristupljeno 20. marta 2023).
- [6] Marković Violeta, „Alternativno staranje za decu migrante/tražioce azila bez pratnje roditelja ili staratelja u Srbiji”, *Socijalna politika*, br. 3/2019, str. 47–64.
- [7] Matković Gordana, Stranjaković Milica, Kovačević Vera, *Uloga nevladinih organizacija u pružanju usluga socijalne zaštite*, Centar za liberalno-demokratske studije, Beograd, 2009.
- [8] Ministarstvo za rad, zapošljavanje, boračka i socijalna pitanja, *Instrukcija o načinu postupanja centra za socijalni rad – organa starateljstva u realizaciji smeštaja maloletnih migranata/izbeglica bez pratnje*. Dostupno preko: <https://shorturl.at/mnDWZ>, (Pristupljeno 27. juna 2023).
- [9] Pavlović Danijela, Marković Violeta, Polić Penavić Sanja, „Mapiranje usluga javnog i civilnog sektora u zaštiti migranata i tražioca azila tokom pandemije Covid-19 u Republici Srbiji”, *Godišnjak Fakulteta političkih nauka*, br. 27, str. 99–119.
- [10] „Porodični zakon”, *Službeni glasnik Republike Srbije*, br. 18/2005, 72/2011 – dr. zakoni 6/2015, Beograd, 2005.
- [11] „Pravilnik o organizaciji, normativima i standardima rada Centara za socijalni rad”, *Službeni glasnik Republike Srbije*, br. 59/2008, 37/2010, 39/2011 – dr. pravilnik 1/2012- dr. pravilnik 51/2019 i 12/2020, Beograd, 2008.
- [12] „Strategija prevencije i suzbijanja trgovine ljudima, posebno ženama i decom i zaštite žrtava za period od 2017. do 2022. godine”, *Službeni glasnik Republike Srbije*, broj 77/2017, Beograd, 2017.
- [13] „Strategija suprotstavljanja iregularnim migracijama za period od 2018. do 2020. godine”, *Službeni glasnik Republike Srbije*, broj 105/2018-115, Beograd, 2018.
- [14] „Strategija za prevenciju i zaštitu dece od nasilja za period od 2020. do 2023. godine”, *Službeni glasnik Republike Srbije*, broj 80/020-41, Beograd, 2020.
- [15] „Strategija za rodnu ravnopravnost za period od 2021. do 2030. godine”, *Službeni glasnik Republike Srbije*, broj 103/2021, Beograd, 2021.
- [16] „Strategija za upravljanje migracijama”, *Službeni glasnik Republike Srbije*, broj 59/2009, Beograd, 2009.
- [17] Šunderić Žarko, *Vodič za upućivanje i pružanje socijalnih usluga migrantima u Republici Srbiji*, Arbeiter-Samariter-Bund Deutschland, Novi Sad, 2018.
- [18] UNCHR, *Ukraine Emergency*. Available from: <https://www.unhcr.org/ukraine-emergency.html>, (Accessed February 20, 2023).
- [19] „Zakon o socijalnoj zaštiti”, *Službeni glasnik Republike Srbije*, br. 24/2011 i 117/2022, Beograd, 2011.
- [20] Zavod za vaspitanje dece i omladine, *O nama*. Dostupno preko: <http://zvdob.rs/about>, (Pristupljeno 12. februara 2023).

Tamara Stojanović
Violeta Đorđević

SOCIAL WELFARE SERVICES FOR CHILDREN AND
 FAMILIES IN MIGRATION IN THE REPUBLIC OF SERBIA

Abstract

This paper aims to analyze existing social welfare services for children and families in migration, to map key challenges in the provision of services, and to provide recommendations for improving this field, from the perspective of the public and civil sector. Qualitative research was conducted in which a total of twenty-eight professional workers employed in the public and civil sector in the field of social protection participated, twenty of whom were professional workers from three social work centers (Social Work Center Leskovac, Vranje and Belgrade – Voždovac Department), three professional workers from two centers for family placement and adoption (Center for Family Placement and Adoption in Kragujevac and Subotica) and five representatives of the non-governmental sector from Group 484 and the Center for Crisis Policy and Response. They shared their experiences by responding to survey questions and participating in semi-structured interviews. The paper identified that professional workers from the civil and public sector face various challenges such as cultural and linguistic barriers, insufficient number of translators, inadequate normative framework, and services that are not tailored to the needs of migrants.

Keywords:

unaccompanied minor migrants, children and families in migration, social welfare services, public sector, civil sector.