



# Što nas je naučila pandemijska kriza?

Nacionalni izvještaj konzultacija s djecom i stručnjacima iz područja zaštite djece na temu prava djece u doba krize u okviru projekta CARES - Pristupačan i na dijete usmjeren odgovor na krizne situacije za učinkovit sustav zaštite

Autor izvještaja: Hrabri telefon

Objavljeno 2024. godine u Zagrebu

Izradu publikacije sufinanciraju Europska unija i Ured za udruge Vlade Republike Hrvatske.

Stajališta izražena u ovoj publikaciji isključiva su odgovornost Hrabrog telefona i ne odražavaju nužno stajalište Europske unije, Europske komisije niti Ureda za udruge Vlade Republike Hrvatske.

1



Sufinancira  
Europska unija



VLADA REPUBLIKE HRVATSKE  
Ured za udruge

## Sadržaj:

1. Uvod .....	3
2. Metodologija .....	4
2.1 Konzultacije s djecom i mladima .....	4
2.2 Konzultacije sa stručnjacima .....	5
3. Nacionalni okvir .....	9
4. Rezultati konzultacija .....	11
4.1 Razumijevanje prava djece.....	11
4.2 Izazovi rada prije pandemije .....	12
4.3 Zaštita prava djece tijekom kriznih situacija .....	14
4.3.1 Kako to vide djeca i mladi?.....	14
<i>Neki ne zapisuju u e-dnevnik i mi kažemo da već pišemo test, al nam profesori ne vjeruju i tako pišemo dva ispita u jednom danu kaj nije fer.</i> .....	16
4.3.2 Utjecaj krize na život djece i obitelji .....	16
4.3.2 Utjecaj krize na participaciju djece.....	25
4.3.3 Utjecaj krize na rad organizacija.....	28
4.3.4 Utjecaj krize na suradnju i komunikaciju.....	29
4.3.5 Utjecaj krize na praćenje i nadzor zaštite prava djece .....	32
5. Što smo naučili .....	34
5.1 Dugoročni utjecaj krize i novi izazovi .....	35
5.2 Primjeri dobre prakse .....	36
5.3 Novi alati za poticanje dječje participacije .....	37
6. Zaključci i preporuke .....	38
6.1 Preporuke djece i mladih.....	38
6.2 Preporuke stručnjaka za rad s djecom i obiteljima .....	38
6.2 Preporuke donositeljima odluka za podršku stručnjacima i rad organizacija .....	38
6.3 Potrebe stručnjaka za edukacijama.....	39



# 1. Uvod

Mnoga djeca bila su snažno pogođena pandemijskom krizom, osobito djeca iz ranjivih skupina. Hitne mjere i rješenja koja su se donosila kao odgovor na zdravstvenu krizu, često nisu bila prilagođena djeci i njihovim potrebama. U Hrvatskoj su se uz pandemiju dogodila i dva razorna potresa, a krizne situacije se nažalost nastavljaju s ratom u Ukrajini i ekonomskom krizom.

U kojoj mjeri institucije koje rade s djecom štite prava djece, osobito pravo na sudjelovanje i uključivanje u donošenje za njih važnih odluka? Kako zaštita prava djece funkcionira u kriznim situacijama? Što smo po ovom pitanju naučili tijekom pandemijske krize i na koji način osigurati zaštitu prava djece u budućnosti?

Projekt CARES nastoji odgovoriti na navedena pitanja kroz niz aktivnost u kojima djeca i mladi imaju ključnu ulogu, a u ovom izvještaju predstavljeni su njihovi rezultati.

Djeca i mladi sudjelovali su na radionicama o pravima djece te su sami proveli intervjuje sa svojim vršnjacima i istražili kako su prava djece poštivana iz njihove perspektive. Kako bi se potaknula participacija djece i mladih te kako bi bili više informirani o raznim načinima sudjelovanja djece i mladih u zajednici te u donošenju za njih važnih odluka, kreirat će se alati za poticanje participacije koji su također ukratko predstavljeni u ovom izvještaju.

Na primjeru pandemijske krize, provedene su konzultacije sa stručnjacima iz institucija i organizacija za zaštitu djece te su dobiveni važni uvidi o teškoćama prilagodbe na krizne situacije, kao i prijedlozi za poticanje veće uključenosti djece u donošenje za njih važnih odluka.

Na temelju rezultata istraživanja iz ovog izvještaja, osmislit će se i provesti treninzi za jačanje kapaciteta stručnjaka za integraciju prava djece u vlastitu praksu. U provedbu ovih treninga bit će uključena i djeca i mladi „istraživači“ koji će stručnjacima prenijeti perspektivu svojih vršnjaka.

Ovim aktivnosti ostvaruju se sljedeći projektni ciljevi:

- jačanje kapaciteta stručnjaka koji rade u području zaštite djece i mladih
- unaprjeđenje suradnje različitih službi za zaštitu djece i mladih za adekvatnije reagiranje u kriznim situacijama
- povećanje dostupnosti informacija i usluga zaštite djece u svakom trenutku
- unaprjeđenje prava djece na sudjelovanje u odlukama koje ih se tiču

Vrijeme trajanja projekta je od rujna 2022. do rujna 2024.

Nositelj projekta: Defence for Children International – Belgium

Partnerske organizacije: Hrabri Telefon (Hrvatska), General Administration of Youth Welfare of the French-speaking community of Belgium (Belgija), Ludwig Boltzmann Institute of Fundamental and Human Rights (Austrija), Defence for Children International – World Service Foundation.

Kontakt osoba u Hrvatskoj: Mateja Kušić, programska koordinatorica

e-mail: [mateja@hrabritelefon.hr](mailto:mateja@hrabritelefon.hr)



## 2. Metodologija

Istraživanje čiji se rezultati predstavljaju u ovom izvještaju, sastoji se od 2 osnovna dijela s obzirom na sudionike, a to su djeca i stručnjaci. Predstavljeni rezultati odnose se na Hrvatsku, a iste aktivnosti provodili su i projektni partneri u Austriji i Belgiji. Obuhvaćeni rezultati triju država predstaviti će se u zajedničkom izvještaju.

Za ujednačeno razumijevanje, slijedi kratko definiranje često korištenih pojmova:

**Pandemija Covid-19:** odnosi se na razdoblje od proglašenja pandemije i prvog zatvaranja u ožujku 2020. pa sve do proglašenja kraja pandemije u svibnju 2023. Različite restriktivne mjere u ovom razdoblju utjecale su na rad stručnjaka, život djece i funkcioniranje društva u cijelosti, a s promjenama mjera i razvojem cjepiva, dolazilo je do različitih reakcija društva i dodatnih potreba za prilagodbom.

**Daljnje krizne situacije:** u vrijeme osmišljavanja projekta CARES, polazna točka kao globalna krizna situacija bila je pandemija Covida-19 i njezin utjecaj na prava djece i sustav zaštite djece. Međutim, od 2020. nadalje, djeca i društvo u cjelini se suočavaju s kontinuiranim kriznim situacijama. U Hrvatskoj su se dogodila i 2 razorna potresa, zatim rat u Ukrajini s popratnom energetsom i financijskom krizom, a u zadnje vrijeme i rat u području Gaze. Na partnerskoj razini donesena je odluka da je konzultacijama važno obuhvatiti i navedene krizne situacije kako bi rezultati bili što relevantniji.

**Kriza:** u okviru projekta CARES, termin kriza odnosi se na krizne situacije većeg razmjera koje utječu na veću grupu djece ili populaciju, kao i na pružatelje usluga zaštite djece (ne uključuje individualne obiteljske krizne situacije).

**Prava djece:** osnovni okvir kojim se vodi CARES projekt odnosi se na prava djece definirana Konvencijom o pravima djeteta.

**Djeca i mladi:** za potrebe ovog projekta, ciljna skupina su osobe između 10 i 21 godine starosti.

### 2.1 Konzultacije s djecom i mladima

Rad s djecom uključivao je 2 ciklusa radionica s 2 grupe učenica iz Učeničkog doma Dora Pejačević u Zagrebu, provedbu intervjua te susrete za kreiranje inovativnih alata za povećanje participacije djece i mladih. Jedna se grupa sastojala se od 9 učenica od 15 godina, a u drugu grupu bilo je uključeno 10 učenica u dobi od 16 do 18 godina. Učenice dolaze iz različitih dijelova Hrvatske (najčešće ruralnih) te u Zagrebu pohađaju različite strukovne škole i gimnazije.

Radionice su osmišljene u okviru WP2, odnosno dijela projekta pod nazivom *Konzultacije, participacija i osnaživanje djece*. Za osmišljavanje radionica, vodeća partnerska organizacija je Hrabri telefon, a detaljna razrada radionica nalazi se u **Dodatku 1\_CARES – radionice s djecom**.

Ciklus radionica sastojao se od 4 susreta sa svakom grupom koji su se održavali od travnja do svibnja 2023. godine. Na radionicama su obrađene teme prava djece kroz upoznavanje s Konvencijom o pravima djeteta, zatim definiranje kriznih situacija te promišljanje i detektiranje ugroženih prava djece tijekom krize, zajedničko kreiranje pitanja za intervju djece o pravima tijekom krize te vježbanje intervjuiranja. Radionice su provodile psihologinje Hrabrog telefona, Krana Crnjak i Mateja Kušić.



Sve sudionice su potpisale informirani pristanak za sudjelovanje u projektu, a za maloljetnice, pristanak su potpisali i roditelji.

U lipnju su održana još 2 zajednička sastanka za motivaciju i razmjenu iskustava, iznošenje briga oko intervjua i podršku, a tijekom ljeta, 5 sudionica radionica je provelo intervjue sa svojim vršnjacima: 2M i 3Ž u dobi od 15 do 18 godina.

Snimke intervjua su transkribirane i kvalitativno obrađene. Sudionici intervjua potpisali su informirani pristanak za intervjuiranje i snimanje, a za maloljetne, roditelji su također potpisali pristanak. Protokol intervjua nalazi se u **Dodatku 2\_CARES – pitanja za intervju s djecom**, a sastoji se od pitanja vezanih uz znanje o pravima djece, informiranost o tome tko je odgovoran za zaštitu tih prava, kome se mogu obratiti kada su ona ugrožena, svjesnost o kriznim situacijama, koliko imaju mogućnosti participiranja u odlukama koje su za njih važne, te koje preporuke imaju za odrasle.

U listopadu 2023. organizirana su još 2 zajednička susreta za izradu alata za participaciju djece, koje je vodila socijalna pedagoginja Andrea Ćosić, vanjska stručnjakinja za participaciju s Edukacijsko-rehabilitacijskog fakulteta.

Alati su nastali su kao rezultat istraživanja u zajedničkom radu s djecom.

## 2.2 Konzultacije sa stručnjacima

Plan konzultacija sa stručnjacima kreiran je u okviru WP3, odnosno dijela projekta pod nazivom *Konzultacije stručnjaka koji rade s djecom i mladima*. Vodeća partnerska organizacija za izradu plana konzultacija i protokola istraživanja je Ludwig Boltzmann Institute of Fundamental and Human Rights iz Austrije, a razrada istraživanja i protokoli nalaze se u **Dodatku 3\_CARES – konzultacije sa stručnjacima**. U konzultacije sa stručnjacima uključeni su stručnjaci koji rade s djecom sa područja cijele Hrvatske iz različitih sustava: socijalni sektor, obrazovanje, zdravstvo, pravosuđe, policija, civilni sektor i Ured pravobraniteljice za djecu.

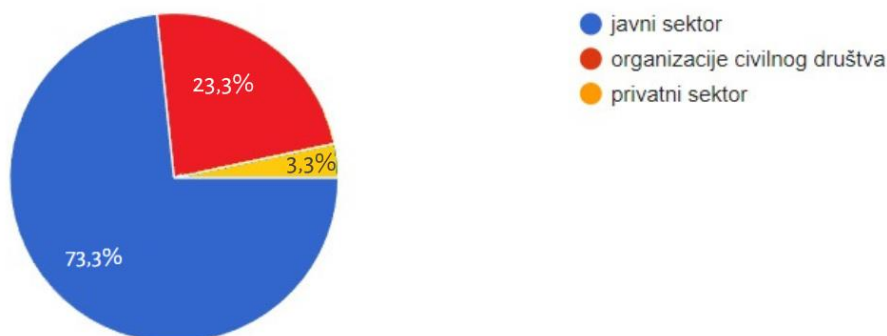
Konzultacije su se provodile na 3 načina:

- 1. Fokusne grupe** – održane su 2 online fokusne grupe tijekom srpnja (3 sudionice) i kolovoza (4 sudionice) 2023. Sudjelovale su stručnjakinje iz Zavoda za socijalni rad iz Opatije, iz Obiteljskog centra Bjelovar, stručna suradnica psihologinja zaposlena u više područnih škola u okolici Šibenika, sutkinja za mladež iz Zagreba, savjetnica iz Ureda pravobraniteljice za djecu (djelovanje na razini cijele Hrvatske), te stručnjakinja iz udruge za djecu u Šibeniku i iz ustanove za organizirano stanovanje djece bez odgovarajuće roditeljske skrbi u Selcu.
- 2. Intervjui** – održana su 4 dubinska intervjua tijekom srpnja i kolovoza 2023. U individualne intervjue uključena je psihologinja iz Poliklinike za zaštitu djece i mladih Grada Zagreba (u nastavku: Poliklinika), voditeljica Odjela maloljetničke delinkvencije iz Zagreba, psihologinja doma za djecu iz alternativne skrbi i odgajateljica iz učeničkog doma.
- 3. Online upitnik** – tijekom listopada 2023., upitnik je anonimno ispunilo 30 stručnjakinja iz cijele Hrvatske. Upitnik je distribuiran mailom stručnjacima s kojima Hrabri telefon ima povijest uspješne suradnje kroz projekte i mreže udruge.



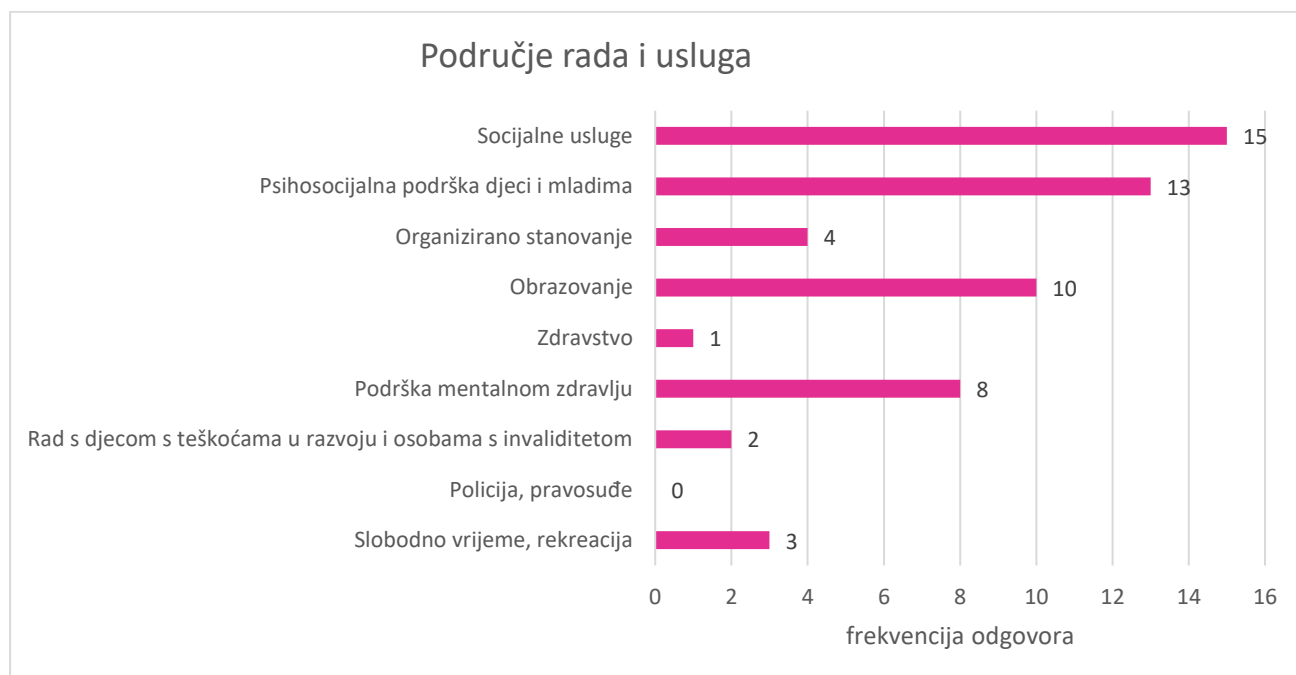
Većina stručnjaka (22 od 30) koji su dogovorili na upitnik djeluje unutar javnog sektora, dok manje od trećine dolazi iz civilnog i privatnog sektora.

### Organizacija u kojoj ste zaposleni spada u:



Grafički prikaz 1: odgovori sudionika online upitnika o organizaciji u kojoj su zaposleni, N=30

Što se tiče **područja rada i usluga** koje pružaju, najveći dio bavi se socijalnim uslugama, zatim psihosocijalnom podrškom djeci i mladima te obrazovanjem (mogućnost odabira više odgovora).



Grafički prikaz 2: odgovori sudionika online upitnika o područjima rada i usluga, N=30

Na pitanja o **geografskom području djelovanja organizacije**, sudionici su unosili odgovore koji su naknadno raspodijeljeni u 6 logičnih kategorija.

### Geografsko područje djelovanja

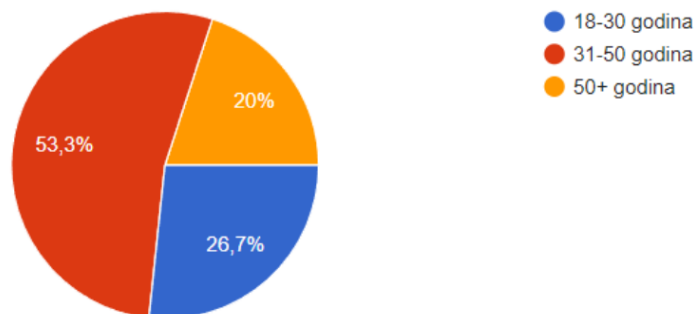
Područje	Stručnjaci koji su ispunili upitnik (30)	Svi stručnjaci (upitnik+intervjui+FG=41)
Zagreb i okolica	17	22
Cijela Hrvatska	3	4
Dalmacija	3	5
Sjeverna Hrvatska	3	4
Istra, Primorje i Gorski kotar	2	4
Slavonija	1	1

Tablica 1: geografsko područje djelovanja organizacija u kojima su zaposleni konzultirani stručnjaci

28 od 30 sudionika odgovorilo je da **direktno rade s djecom**, a njih 5 nalazi se na rukovodećim mjestima.

Sve sudionice su **ženskog spola**, a što se tiče dobi, više od polovice ima između 31 i 50 godina.

### Kojoj dobnoj skupini pripadate?



Grafički prikaz 3: odgovori sudionika online upitnika o njihovoj dobi, N=30

Kroz konzultacije se nastojalo odgovoriti na pitanja o stanju službi za zaštitu djece prije pandemije, tijekom pandemije te u postpandemijsko vrijeme kako bi se došlo do uvida o **promjenama i izazovima vezanima uz krizne situacije** na temelju kojih se mogu kreirati preporuke za buduće krizne situacije. Analizirane su sljedeće teme:

- Izazovi u radu prije pandemije
- Utjecaj pandemije na rad
- Znanje i svijest stručnjaka o pravima djece tijekom nošenja s kriznim situacijama
- Mehanizmi suradnje između različitih sustava zaštite djece
- Alati za prikupljanje povratnih informacija od korisnika
- Potrebe za dodatnim edukacijama stručnjaka
- Uvjeti i prilike za participaciju djece u sustavima zaštite
- Pravosuđe prilagođeno djeci i pristup pravdi
- Povratna informacija od stručnjaka o perspektivi djece s kojom rade
- Identificiranje grupa djece koja imaju ograničen pristup sustavu zaštite

- Identificiranje primjera dobre prakse



### 3. Nacionalni okvir

Epidemija korona virusa je u Hrvatskoj proglašena 11. ožujka 2020., a odluka o kraju epidemije je donesena 11. svibnja 2023. Državno tijelo nadležno za zaštitu građana od širenje zaraze je **Stožer civilne zaštite** koji je redovito donosio i prilagođavao odluke o restriktivnim mjerama. Osnovne informacije o odlukama prenosile su se putem svakodnevnih medijskih konferencija Stožera, a cjelovite odluke su bile objavljene i dostupne na službenoj [stranici Koronavirus](#), na čije su se praćenje građani i javni službenici redovito pozivali. Jednostavne ikonografike objavljivale su se na službenim [Vladinim kanalima društvenih mreža](#).

19. ožujka 2020. Hrvatska je ušla u prvi *lockdown*, a nekoliko dana kasnije (22. ožujka), Zagreb i okolice **je pogodio snažan potres** te su mnogi građani ostali bez svojih domova, a i mnoge javne ustanove nisu bile sigurne za boravak. U periodu kada je uputa za zaustavljanje širenja zaraze bila ostanak kod kuće, građani su u strahu od novog potresa izašli na ulicu. Otvorene su **linije za besplatnu psihološku pomoć**, a škole su se polako preselile u online oblik te za učenike od 1. do 4. razreda na javnu televiziju, tzv. Škola na Trećem. Zatvorene su i predškolske ustanove, a poslovi za koje je to bilo moguće, odrađivali su se od kuće. Zabranjeno je zadržavanje na ulicama, donesene su mjere socijalne distance i obaveznog nošenja maski, a putovanja iz jednog mjesta u drugo bila su moguća samo za iznimno opravdane razloge uz posebne propusnice. Zatvorili su se sportski objekti i kulturni objekti, kao i javna sportska i dječja igrališta. Izvannastavne aktivnosti bile su obustavljene ili su se djelomično prebacile online. Mijenjali su se rokovi za upise u srednje škole i polaganje državne mature, a nastava tjelesno-zdravstvene kulture nije se održavala.

Nekoliko mjeseci od proglašenja pandemije, u javnosti su odjeknule **nedosljednosti** u provođenju mjera od strane javnih osoba i donositelja odluka te je splasnulo do tada snažno povjerenje građana u Stožer civilne zaštite. Mnogi su osjećali nepravdu zbog različitog tretiranja javnih i privatnih situacija, nedostajalo je jasnoće i dosljednosti prilikom određivanja (i popuštanja mjera).

**Postupno popuštanje** krenulo je u svibnju 2020. Broj zaraženih osoba je pao, mjere zaštite u Hrvatskoj su bile blage te je tema pandemije zauzimala manje javnog prostora, a vladalo je ozračje optimizma u vezi kraja pandemije u skoroj budućnosti.

Provođenje nastave u novoj školskoj godini 2020./2021. organiziralo se prema 3 modela: A (nastava uživo), B (kombinirana nastava uživo i online) i C (nastava isključivo online). Škole su odlučivale o modelu provođenja nastave zajedno sa osnivačem i lokalnim Stožerom civilne zaštite. Zbog nedostatka prostora i bolesti ili izolacija odgojno-obrazovnih djelatnika, učestalo je dolazilo do **teškoća organizacije nastave i izvannastavnih aktivnosti**. U nekim mjestima, jedinice lokalne samouprave školama su dale na korištenje dodatne prostore kako bi se lakše organizirale izvannastavne aktivnosti i produženi boravak. Škole su striktno pazile da ne dolazi do susreta učenika iz različitih odjela, dok bi se putovanje javnim prijevozom u/iz škole odvijalo u gužvi i bez mogućnosti socijalne distance.

Najesen 2020. je došlo do 2. vala odnosno porasta broja zaraženih osoba te su u prosincu postrožene mjere ulaskom u drugi *lockdown*. U tom je periodu u Hrvatsku stiglo cjepivo te su uvedene Covid potvrde za ulazak u sve javne ustanove za zaposlenike i korisnike starije od 16 godina te za inozemna putovanja. Prije Božićnih blagdana, ponovno su uvedene propusnice za putovanja između različitih mjesta, a 29. prosinca dogodio se još jedan jak potres uz popratna podrhtavanja, ovog puta na području Banovine te je razrušen velik broj stambenih i javnih objekata. Građani iz cijele zemlje (a i regije) zaputili su se u pomoć na Banovinu te je pandemijska kriza pala u drugi plan i propusnice su ukinute. U



medijima su se često prikazivale snimke razrušenih kuća i zgrada što je kod dijela građana izazvalo **retraumatizaciju** i sjećanja na Domovinski rat. Budući da mnoge škole nakon potresa nisu bile sigurne za boravak učenika, online nastava se pokazala kao rješenje i u ovom slučaju.

Tijekom 2021., kod dijela građana javilo se **nezadovoljstvo restriktivnim mjerama** te su organizirani prosvjedi „za slobodu“ i „festivali slobode“. Bilo je i incidenata pred školama gdje su prosvjednici uznemiravali zaposlenike i djecu, a određeni nastavnici također su na nastavi među učenicima, putem društvenih mreža i javnih istupa propagirali nepoštivanje restriktivnih mjera koje je propisao Stožer: nošenje maski, testiranja, Covid-potvrde i sl. Pojedini roditelji koristili su djecu za promoviranje neslaganja s restriktivnim mjerama te su ih poticali na nenošenje maski u školama. S razvojem cjepiva, kod dijela građana javila se zabrinutost oko nametanja obaveznog cijepljenja djece što nije bilo utemeljeno.

Pravobraniteljica za djecu u izvješću [Djeca na čekanju](#) navodi kako su se za vrijeme *lockdowna*, problemi za ranjive skupine djece još više produbili, što je potvrđeno i ovim istraživanjem.

Po pitanju prava djece, u Republici Hrvatskoj je u početku pandemije vrijedila [Nacionalna strategija za prava djece u Republici Hrvatskoj](#) za razdoblje od 2014. do 2020. godine, nakon čega je donesen [Nacionalni plan za prava djece u Republici Hrvatskoj](#) za razdoblje od 2022. do 2026. godine te [Akcijski plan za prava djece u Republici Hrvatskoj](#) za razdoblje od 2022. do 2024. godine.

[Konvenciju o pravima djeteta](#) Republika Hrvatska je potpisala na dan osamostaljenja, 8. listopada 1991.



## 4. Rezultati konzultacija

U konzultacijama su dobiveni kvantitativni podaci (online upitnik) i kvalitativni podaci (online upitnik, intervju, fokusne grupe). Kvantitativni podaci predstavljeni su u obliku frekvencija pojavljivanja određenih odgovora te u obliku prosječnih vrijednosti prilikom procjenjivanja izraženosti pojedinih aspekata. Za lakše razumijevanje, korišteni su i grafički prikazi kvantitativnih podataka. Po pitanju kvalitativnih podataka, objedinjeni su odgovori s visokom frekvencijom pojavljivanja na određene teme, no zbog neravnomjerne zastupljenosti stručnjaka iz različitih sustava, predstavljeni su i odgovori s jednim pojavljivanjem koji donose dodatne važne uvide. Za dodatnu ilustraciju, u tekstu su istaknuti *zanimljivi citati sudionika*.

Rezultati dobiveni kroz rad s djecom predstavljeni su na početku svakog poglavlja, tamo gdje je to primjenjivo. Prikazani su podaci iz intervjua i s radionica.

### 4.1 Razumijevanje prava djece

Intervjuirana djeca i mladi pokazuju **osnovno znanje o pravima djece**, a najčešće spominju pravo na obrazovanje i pravo na ispunjavanje osnovnih životnih potreba. Također se spominje pravo na izražavanje vlastitog mišljenja i adekvatne informacije, pravo na slobodno vrijeme, zdravstvenu zaštitu i zaštitu od diskriminacije. Prilikom izravnih pitanja o tome kako se njihova prava poštuju, iskazuju da su im osnovne životne potrebe ispunjene pa im stoga prava nisu ugrožena što može upućivati na **površno razumijevanje koncepta prava**, osobito prava na participaciju.

*Pa nitko me ne maltretira, mogu slobodno ići u školu, imam normalno djetinjstvo, ne prolazim nikakvo nasilje.*

*Ne bih rekla da sam se susrela s tim da su moja osobna prava bila povrijeđena, ali u današnjem svijetu vidimo puno situacija gdje su neka dječja prava povrijeđena i sve je više toga.*

Smatraju da se imaju kome obratiti ako su im prava ugrožena i najčešće spominju **odrasle osobe od povjerenja** (roditelje i skrbnike, školske djelatnike, odgajatelje u domu), telefonske linije za pomoć i državne institucije (policija, CZSS), iako im baš ne vjeruju.

*Moji roditelji su mi uvijek velika podrška i imam odličan odnos njima tak da nikad s njima nisam imala problema i na njih se uvijek mogu oslonit.*

*Smatram da danas socijalni radnici i institucije previše žmire i ne vide što se zapravo događa. U biti vide, ali ne žele pomoći, a trebali bi.*

U online upitniku za stručnjake, 29 od 30 sudionica dalo je najviši stupanj samoprocjene razumijevanja prava djece: *Znam ponešto o pravima djece te promišljam o njihovom značaju u vlastitom radu*. 1 sudionica odgovorila je: *Čula/čuo sam o pravima djece, ali ne znam detalje*. Nitko nije označio odgovore *Nisam se za sada u svojem radu bavila/bavio pitanjem prava djece* i *Ne znam ništa o pravim djece*.

Na pitanje **kako bi ocijenili važnost prava djece u vlastitom radu**, na skali od 1 do 5, 23 sudionice su označile 5 (*iznimno važna*), a njih 7 je označilo 4 (*vrlo važna*); prosječna vrijednost je **4,77**.

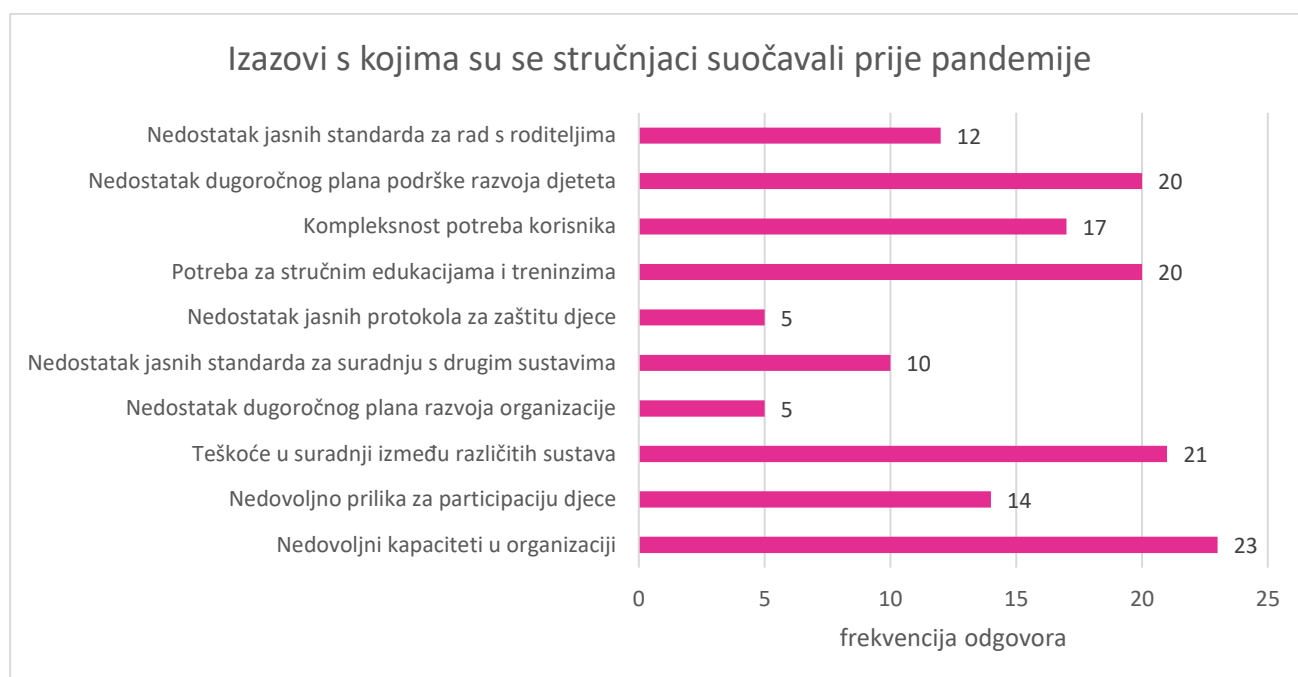


S druge strane, sudionica fokusne grupe navodi: *Mislim, koliko god to zvuči sad strašno, ali je, ljudi zaborave na dječja prava. Kada radiš u Centru za socijalnu skrb, ti roditelji te toliko opsjedaju i toliko ti nameću svoje probleme da često iz fokusa izgubiš djecu, a zbog djece si tu.*

Od 30 sudionica koje su ispunile online upitnik, samo 1 smatra kako Hrvatska po pitanju prava djece dostiže visoke međunarodne standarde te su ona u Hrvatskoj vrlo dobro implementirana. Većina sudionica (njih 16) smatra kako su prava djece u Hrvatskoj dovoljno dobro implementirana, a njih 13 smatra kako u Hrvatskoj postoje veliki propusti po pitanju implementacije prava djece.

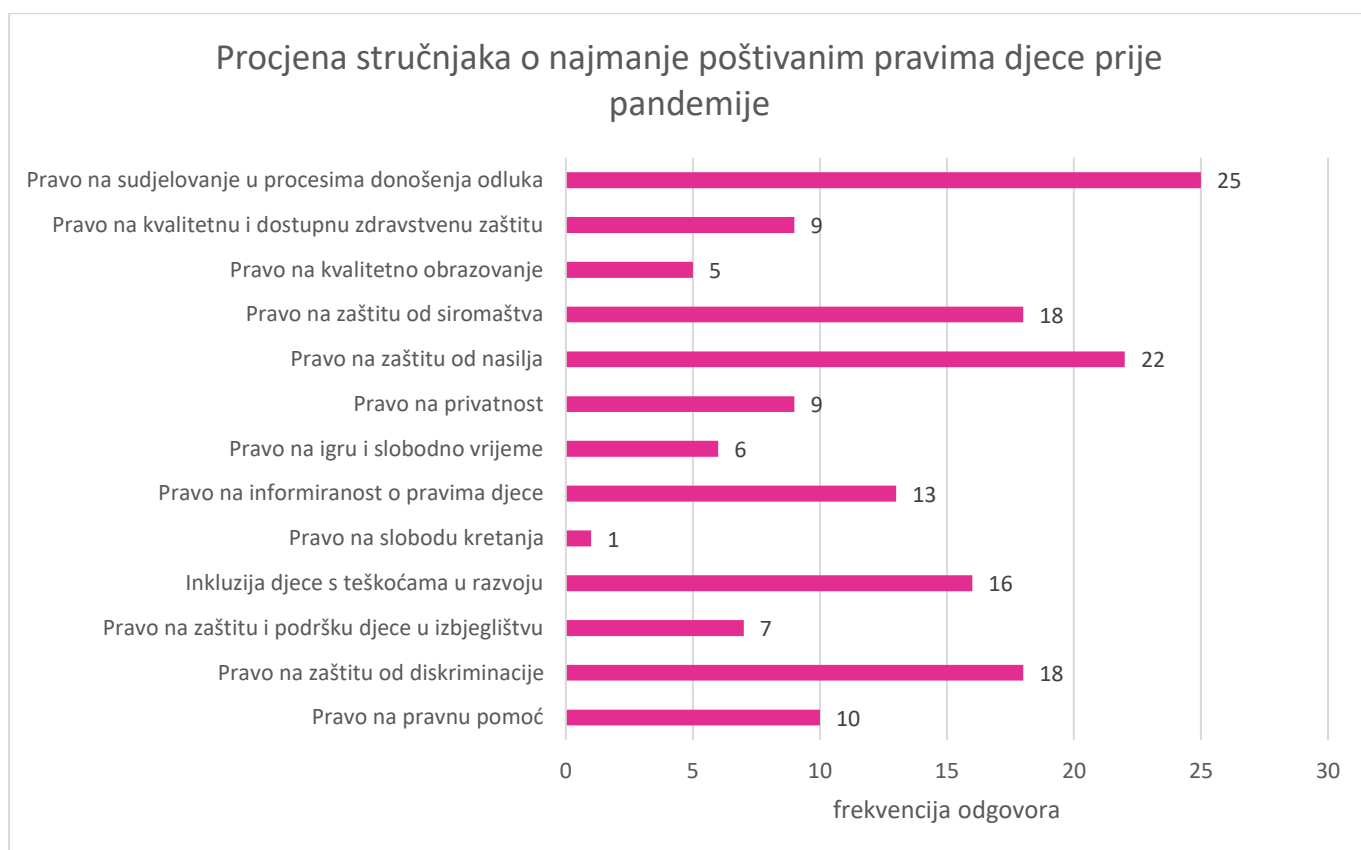
## 4.2 Izazovi rada prije pandemije

Na pitanje da od 10 ponuđenih **izazova s kojima su se suočavale prije pandemije**, označe 5 glavnih, sudionice su najčešće označavale *Nedovoljni kapaciteti u organizaciji (ljudski, financijski)*, zatim *Teškoće u suradnji između različitih sustava koji se bave djecom*, te u jednakom broju *Nedostatak dugoročnog plana podrške razvoja djeteta u svim segmentima* i *Potrebu za stručnim edukacijama i treninzima*.



Grafički prikaz 4: odgovori sudionika online upitnika o izazovima s kojima su se suočavali prije pandemije, N=29

Na pitanje **kojih je 5 prava najmanje poštivano prije pandemije**, najčešći odgovor je *Pravo na sudjelovanje u procesima donošenja odluka*, zatim *Pravo na zaštitu od nasilja*, te *Pravo na zaštitu od siromaštva i zaštitu od diskriminacije*. Najmanje osoba je označilo *Pravo na slobodu kretanja*.



Grafički prikaz 5: procjena sudionika online upitnika o najmanje poštivanim pravima djece prije pandemije, N=30

Sutkinja za mladež u fokusnoj grupi navodi kako, neovisno o pandemiji, djeca koja su u kontaktu s pravosuđem **nisu pritvorena u adekvatnim prostorima**, nego se nalaze u zatvorskom sustavu s odraslima. Ne postoje uvjeti za izvršavanje [Zakona o sudovima za mladež](#). Pritvorena djeca su tijekom pandemije bila izolirana, bez mogućnosti posjeta obitelji što je dovelo do češćih psihičkih oboljenja bez mogućnosti za adekvatnu psihijatrijsku skrb.

Trenutni **kapaciteti smještaja za djecu bez odgovarajuće roditeljske skrbi** su nedostatni i djelatnici Zavoda za socijalni rad navode kako smještanje djece ovisi o osobnim kontaktima u domovima i s već postojećim udomiteljima, gdje se djeca onda smještaju preko preporučenih kapaciteta. Osobito je teško pronaći smještaj za djecu s teškoćama.

Ideja da se djeca bez odgovarajuće roditeljske skrbi deinstitutionaliziraju nije zaživjela jer su se mnoge institucije zatvorile, a novih udomiteljskih obitelji nema. Ta djeca često zbog nebrige sustava završe u pravosuđu: *U onom trenutku kada vi dobijete neko dijete s kojim trebate nešto tog trenutka napraviti, onda ustvari se čeka kaznena odgovornost da dijete nešto napravi kako bi ga mi kroz pravosuđe ugurali u penalni sustav s odraslim osobama i tamo ga zatvorili i zaključali i rekli - riješen problem. To je definitivno kršenje dječjih prava, tu smo jako zakazali i idemo prema natrag. Ne da idemo prama naprijed, idemo prema natrag. Bez obzira na koronu.*

Intervjuirana policijska službenica navodi da policija prema zakonu postupa obazrivo prema djeci i da službenici prolaze kontinuirane standardizirane edukacije o postupanjima prema djeci, usklađene s nacionalnim i međunarodnim propisima (prema PEACE modelu). Određeni broj policijskih postaja ima prostorije prilagođene i opremljene za boravak djeteta, nastoji se da boravak bude što kraći, provodi

se pojedinačna procjena djeteta za zaštitom, omogućuje se ispitivanje putem video linka uz roditelja ili osobu od povjerenja. Djeca dobiju popis organizacija civilnog društva i javnih tijela kojima se mogu javiti za podršku. Kontinuiran izazov u policiji je **nedostatak kadra za rad s djecom**.

Psihologinja u jednom zagrebačkom domu za djecu bez odgovarajuće roditeljske skrbi kao uspjehe organizacije navodi dobru suradnju sa školama, ispunjavanje potrebe za sigurnošću kao prioritet rada, uspostavu jasnih granica i rutine za štíćenike. Ponosni su na **suradnju s civilnim sektorom** kroz koju su omogućene razne aktivnosti i radionice, a u dom dolaze i volonteri. Izazovi s kojima se suočavaju odnose se na **manjak ljudskih kapaciteta odnosno rehabilitatora i socijalnog pedagoga** u domu za rad s djecom s problemima u ponašanju. Heterogenost teškoća štíćenika otežava rad osoblja jer djeca imaju različite potrebe s obzirom na teškoće (čvršće granice nasuprot mekom pristupu usmjerenom na traumu) i različite pristupe vide kao dvostruke standarde. Redovne škole ponekad nemaju sluha za potrebe djece s intelektualnim teškoćama, tako da prema procjeni djeca budu premještena u školu specijaliziranu za rad s učenicima s intelektualnim teškoćama što se pokazalo kao poticajno za rast samopouzdanja i zadovoljstvo učenika. U domu potiču participaciju, održavaju redovite sastanke, radionice o pravima djece i organiziraju posjete pravobraniteljice za djecu. Zajedno s djecom se radi individualni godišnji plan i uzimaju se u obzir njihove želje i potrebe, a na kraju godine se evaluira.

Poliklinika za zaštitu djece i mladih Grada Zagreba jedna je od rijetkih ustanova u Hrvatskoj koja pruža uslugu psihodijagnostike i tretmana djece u multidisciplinarnom timu, stoga je polovica njenih korisnika iz Zagreba i okolice, a polovica iz ostatka Hrvatske. Intervjuirana psihologinja naglašava kako su potrebe velike, a **sustav je opterećen i podkapacitiran**. Neka djeca bi trebala tretman 2 puta tjedno, a dobivaju ga svakih 10 dana, a liste čekanja protežu se na 2-3 mjeseca. Izražava nezadovoljstvo pravosuđem kada brakorazvodne parnice traju po 7 godina, a dijete za to vrijeme živi u rizičnim okolnostima i u tretmanu je, a **najčešće nije problem u djetetu nego u okolini**.

## 4.3 Zaštita prava djece tijekom kriznih situacija

### 4.3.1 Kako to vide djeca i mladi?

Intervjuirana djeca su prepoznala **nekoliko kriznih situacija**: pandemija, potresi, poplave, rat u Ukrajini i Srednjem istoku, financijsku krizu i inflaciju. Tijekom radionica, sudionice su prepoznale i političku korupcijsku krizu te nedavnu masovnu pucnjavu u Beogradu koja se odrazila na cijelu regiju.

Navode da su se **za podršku** najčešće obraćali bliskim ljudima u okruženju, obitelji i prijateljima. Ipak, nedostajali su im kontakti i podrška vršnjaka uživo jer vršnjaci daju drugačiju vrstu podrške, bez obzira koliko imaju blizak odnos s ukućanima.

Većina situacija u kojima prepoznaju da su im bila ugrožena prava, odnose se na **osobne krizne situacije**, poput rastave roditelja (nije pružena mogućnost odabira s kojim roditeljem će živjeti), vršnjačkog nasilja (odrasli nisu reagirali na vrijeme) i nepravedan tretman u školi od strane profesora.

Što se tiče pandemije, najčešće spominju **lošu organizaciju online nastave**, nejednake uvjete i sredstva za praćenje nastave i nekvalitetno podučavanje te potrebu za plaćanjem dodatnih instrukcija što je dovelo do **nejednakosti učenika** čiji roditelji nisu mogli platiti dodatnu podršku.

*I to je bilo to: napravite bilješke, proučite te zadatke i riješite ih. Ja iskreno nisam shvatila kak' sve to, nisam shvatila postupak, nisam znala riješiti sve zadatke i umjesto da mi je to besplatno, da mi oni to*





*objasne ja sam morala plaćati neke privatne instrukcije da mi netko drugi to objasni jer nisam mogla shvatiti.*

Također smatraju da im je bilo **ugroženo pravo na druženje s prijateljima** i na organizirane izlete. Imali su puno školskih obaveza jer se online nastava razvukla kroz cijeli dan i bili su pod velikim stresom, a nisu imali mogućnosti za druženje i opuštanje. Mogućnost socijalnog života i razvoja socijalnih vještina je tijekom pandemije bila smanjena.

Na direktno pitanje odgovaraju da nisu primijetili da su neka njihova prava posebno ugrožena. Smatraju da se kršenje prava djece događa negdje daleko, u zemljama trećeg svijeta.

Nešto bliskije su **im posljedice rata na prava djece** budući da u školi imaju učenike koji su izbjegli iz Ukrajine. Kroz intervju osvještavaju kako ta djeca nemaju ispunjene osnovne životne potrebe i pravo na školovanje, slobodno vrijeme i igru te se javlja osjećaj krivnje: *Ja imam tu sve, a oni nemaju ništa i još se znam ljutiti' kad je za ručak nešto što ja ne volim.*

Na samim radionicama više se vremena posvetilo upoznavanju s pravima djece te su kroz aktivnosti detektirane i osviještene neke dodatne situacije ugrožavanja prava djece.

Sudionice radionica su osvijestile da se **ratom krše mnoga prava djece** te uočavaju da izbjeglice nemaju stalan dom, imaju problem s pronalaženjem svoje obitelji, nemaju se kome obratiti, prisiljena su napustiti svoju okolinu i nemaju o tome pravo glasa; djeci koja su ostala na ratom pogođenim područjima ugrožena su prava na obrazovanje, slobodno vrijeme, zabavu i igru.

Po pitanju **prava na participaciju**, intervjuirani mladi smatraju da su dovoljno uključeni i navode kako mogu odlučiti kako će provoditi slobodno vrijeme i koju će srednju školu upisati. U svojoj okolini prepoznaju djecu za koju o tim temama odlučuju roditelji. **Uočava se neinformiranost i nerazumijevanje koncepta participacije i prava djece** općenito što je mogući uzrok ovakvih odgovora.

S druge strane, s djevojkama koje su sudjelovale na radionicama, dublje se prolazila tema participacije te su došle do većeg razumijevanja teme i uočile su kako je ovo pravo tijekom pandemije bilo osobito ugroženo, kako ih nitko nije pitao o tome na koji način bi se trebala provoditi nastava ili što misle o restriktivnim mjerama. Smatraju da **djeca tijekom kriznih situacija imaju još manje prava na mišljenje i sudjelovanje nego inače**, a neki govore i kako ih odrasli znaju osuđivati ako se u kriznoj situaciji zabavljaju, igraju i budu dobro raspoloženi čime se ugrožava njihovo pravo na igru i zabavu.

Navode kako u učeničkim domovima sva djeca **nemaju jednak pristup dodatnim aktivnostima** te kako neki ne budu uključeni zbog predrasuda na temelju izgleda, dobi i obiteljskog statusa. Po pitanju prava na vlastito mišljenje unutar obitelji, uočavaju diskriminaciju prema dobi gdje ukućani češće pitaju i cijene mišljenje starije djece.

Neovisno o kriznim situacijama, srednjoškolci koji su sudjelovali u projektu najviše prigovora imaju na **školski sustav**. Preopterećeni su obavezama i gradivom, navode kako neki profesori ne poštuju pravila o broju ispitivanja i ne uzimaju u obzir ono što im učenici kažu, bude im to jako stresno i ne stignu sve naučiti.

*Nisam zadovoljna sa školskim sistemom, to jest s profesorima u školi točnije. Znači neki profesori i dalje ne razumiju kakva su pravila, da smijemo pisati jedan test u danu i četiri testa u tjedan dana. Ja se u tih tjedan dana ne stignem pripremiti za četiri testa i još neka usmena da dobijem odličnu ocjenu.*



*Neki ne zapisuju u e-dnevnik i mi kažemo da već pišemo test, al nam profesori ne vjeruju i tako pišemo dva ispita u jednom danu kaj nije fer.*

Djevojke na radionicama većim dijelom dolaze iz ruralnih mjesta te uočavaju kako su djeca izvan većih gradova **diskriminirana** po pitanju izbora za izvannastavne aktivnosti, osobito u područnim školama, a prijevoz do većih gradova je nedostatan.

Svjesne su kako nakon potresa u Hrvatskoj iz 2020. mnogim obiteljima još uvijek **nisu obnovljene kuće** te već 3 godine žive u kontejnerima bez adekvatne infrastrukture.

Djeca su svjesna i siromaštva i inflacije što se održavana na pristup zdravstvenoj skrbi i kupnju osnovnih potrepština za školu. Neko djeci roditelji su morali potražiti posao u inozemstvu čime su **obitelji razdvojene**.

Smatraju da tijekom pandemije nije bilo dovoljno pažnje posvećeno **mentalnom zdravlju djece** te da djeca tijekom online nastave nisu imala dostupnu stručnu osobu kojoj bi se mogla fizički obratiti za pomoć. Primjećuju u svojoj okolini **vršnjačko nasilje** od kojeg nisu dovoljno zaštićena. U grupnoj raspravi navode kako velik broj djece odraslima ne govori o tome što im se događa **jer ne vjeruju da će im itko pomoći**. Čak i kada imaju pristup stručnim službama, smatraju da im neće uspjeti pomoći, a navode i primjere kada se i nakon prijave nije ništa promijenilo. Smatraju da nisu dovoljno zaštićeni i od drugih oblika nasilja (obiteljskog, na internetu) te da su im tijekom pandemije bili još više izloženi, osobito nasilju na internetu jer su više vremena provodili na društvenim mrežama.

Po pitanju drugih globalnih kriza, djevojke navode kako se zbog onečišćenog okoliša dovodi u pitanje zdravlje djece te kako zbog siromaštva djeca u nekim dijelovima svijeta nemaju pristup pitkoj vodi.

#### 4.3.2 Utjecaj krize na život djece i obitelji

##### Utjecaj na školovanje

Tijekom *lockdowna*, u mnogim domovima odvijala se **online nastava** (ponekad za više djece istovremeno) dok su roditelji radili od kuće što je bilo stresno i zahtjevno te je uzrokovalo trzavice i napetost među ukućanima. Neka djeca računala su dijelila s roditeljima i braćom pa su se morali dodatno organizirati. Većini djece je u početku odgovaralo to što ne moraju u školu, doživljavali su to kao praznike. Međutim, ubrzo im je počela nedostajati škola, prijatelji, nastavnici...

Djeca su razvijala svoje digitalne kompetencije, no jako puno vremena su provodila pred ekranima te je dolazilo do **zasićenja, teškoće koncentracije** i usvajanja gradiva. Kvaliteta prenošenja gradiva bila je **neujednačena** i nedostajao je fizički kontakt i izravno objašnjavanje gradiva. Veliku ulogu u obrazovanju i školskim obavezama preuzeli su roditelji i češće su se plaćale dodatne instrukcije. Nastavnici navode kako se roditelji često upadali u nastavni proces, ometali i „pomagali“. Za neke učenike online nastava je bila **zbunjujuća** te su imali problema s praćenjem nastave i izvršavanjem obveza.

Školsko osoblje se **digitaliziralo**, uvedeni su novi alati i metode podučavanja od čega su nastale baze za razmjenu informacija među nastavnicima, materijala i zadataka. Neki nastavnici su smišljali kreativne zadatke, više samostalnog rada i istraživanja.





Puno vremena se provelo na uspostavljanju sustava i tehničkim teškoćama, a teško je bilo organizirati i online provjere znanja te se praćenje napretka provodilo nekontinuirano i sporadično. Općenito se smanjio stres i pritisak oko ocjena, od strane nastavnika i roditelja.

Djeca su **izgubila kontinuitet** odlaska u škole i neki stručnjaci su primijetili smanjene vještine organizacije i planiranja te teškoće u prilagodbi kod prelaska iz osnovne u srednju školu. Nakon povratka u škole, školski stručnjaci uočavaju **nedostatke znanja i vještina** koje su tada trebale biti usvojene.

**Učenički domovi** ostali su prazni jer su učenici tijekom online nastave otišli svojim kućama, no njihovi odgajatelji i dalje su im bili dostupni. Intervjuirana odgajateljica navodi kako su se djelatnici našli u teškoj situaciji jer djeca bila doma, a oni su morali zaraditi svoju plaću pa su se brzo prilagodili na online rad, aktivnosti i podršku te su **zadržali odgojnu ulogu**. Pritisak od uprave prema odgajateljima nije uvijek pratio potrebe djece, budući da su već ionako bila zasićena ekranima za primarne obrazovne zadatke.

**Djeca s teškoćama u razvoju** koja su smještena u domu nisu dobila adekvatne uređaje i prilagodbu za online nastavu. Djeca su propuštala određen dio nastave zbog **nedostatka uređaja**, a neka djeca zbog sniženog kapaciteta nisu mogla samostalno pratiti nastavu nego je netko od odgojitelja uvijek morao biti uz njih što zbog **nedostatka osoblja** nije uvijek bilo moguće. Starijim djelatnicima domova bilo je teško pružati tehničku podršku djeci, a starija djeca su njih učila online alatima što je dovelo do dodatnog zbližavanja.

Psihologinja u jednom domu navodi kako je nekoj djeci online nastava odgovarala: *Kod jednog dijela djece to je čak i bilo pozitivno jer su osjetili da je im je lakše: ok sad mi je lakše, odgajatelj je stalno uz mene, i čak su doživjeli bolje ocjene i to im je dalo vjetar u leđa kad su se vratili u školu.*

**Djeca iz ranjivih skupina** (siromaštvo, nejednakost tehničkih uvjeta) i ona slabije obrazovanih roditelja koji nisu mogli dovoljno pomagati u učenju, imaju veći deficit u znanju, neki su se udaljili iz škole ili su potpuno prekinuli obrazovanje.

*Primjera radi, jedan mladić koji živi u siromaštvu i koji je pripadnik romske nacionalne manjine star 15 godina je prestao pohađati 8. razred tijekom pandemijskog razdoblja i nije se od tad vratio u školu, a prije pandemije je redovito pohađao školu. Imali smo i nekoliko prekida srednjoškolskog obrazovanja te izraženih otpora oko povratka u školu.*

Nakon otvaranja škola, nastava se nastavila u skladu s restriktivnim mjerama. Psihologinja u osnovnoj školi komentira: *Škola izgleda kao vojska neko vrijeme... meni je to bilo prehladno, uskratili smo im pravo na igru, pravo na slobodu, pravo na druženje. A u toj dobi znamo koliko je to važno, kolika je ta potreba. Tako da je meni bilo jako tužno to sve gledat.*

## Utjecaj na zdravlje djece i odraslih

Kroz online nastavu i restriktivne mjere, djeca su bila bolje zaštićena od zaraze Covidom, smanjio se rizik od širenja zaraze te su bolje usvojene higijenske navike. Međutim, *lockdown*, ukidanje sportskih i drugih slobodnih aktivnosti te preporuke boravka kod kuće, doveli su do **manjka fizičke aktivnosti** što je kod dijela djece uzrokovalo višak tjelesne mase, nemir, lošu kvalitetu sna i sl. Manje vremena se



provodilo u prirodi i na moru (za djecu iz primorskih krajeva), a djeca su veći dio vremena provodila **ispred ekrana u virtualnom svijetu**.

Odgajateljica u učeničkom domu primjećuje: *Kao da ih je to sjedenje za kompjuterom izmorilo, iscrpilo i moraju ići spavati.*

Neka djeca su navikla na smanjeno kretanje i nakon pandemije, a to utječe na teškoće u cjelokupnom funkcioniranju. Zbog opterećenosti zdravstvenog sustava Covidom, uobičajene **zdravstvene usluge** za djecu postale su nedostupne.

Po pitanju **mentalnog zdravlja**, stručnjaci se slažu da je pozitivna to što je tema mentalnog zdravlja prisutnija u javnom prostoru, podigla se svijest o važnosti brige o sebi te su djeca i odrasli **spremniji potražiti stručnu pomoć**. Savjetovališta su počela raditi online, razvijaju se novi alati za samopomoć, a nakon potresa su otvorene i dodatne besplatne linije za psihološku pomoć.

Od negativnih utjecaja pandemije na mentalno zdravlje, najčešće se spominje **osjećaj usamljenosti i izoliranosti** zbog smanjenog kontakta s drugima i prekida slobodnih aktivnosti, **osjećaj neizvjesnosti, nesigurnosti i straha** (od zaraze, bolesti, smrti, ali i novih potresa). Kod djece je primijećen **porast emocionalnih i psihičkih smetnji, povišena anksioznost i sniženo raspoloženje, te porast samoozljeđivanja i suicidalnosti**. Pretpostavka stručnjaka je da je mentalno zdravlje djece i mladih narušeno i zbog provođenja vremena fizički na istom mjestu te zbog povećanog korištenja društvenih mreža. Tome je također doprinijela i **neizvjesnost** oko toga kada će škola biti uživo, kada online, na koji način će se provoditi završni ispiti, državna matura, prijemni ispiti i sl. **Nedostajalo je stabilnosti i predvidljivosti koje su nužne za osjećaj sigurnosti**. Pojačano su svi bili ranjivi - djeca, odrasli i stručnjaci te jedna sudionica upitnika navodi kako su se dječje potrebe ignorirale i da je nedostajalo adekvatnih usluga i servisa za podršku. Još jedan razlog tome je što djeca nisu bila praćena od strane stručnjaka unutar svojih vrtića/škola i te je bilo manje prilika za odrasle i stručnjake da prepoznaju djecu u riziku.

Kod manje djece primijećene su česte regresije u razvoju, a kod starijih predškolaraca poremećaji apetita i sna te već spomenuti strahovi i sniženo raspoloženje.

Kod neke djece je došlo do manjka koncentracije i interesa za ponuđene aktivnosti, dok se kod drugih javio perfekcionizam. Djeca su između ostalog izvještavala o nemiru, neimanju slobode kretanja i osjećaju dosade.

U pojedinim mjestima uvedeni su **mobilni timovi** za psihosocijalnu podršku, no intervjuirane stručnjakinje naglašavaju rastući problem **nedostatka dječjih psihijatara** na nacionalnoj razini, sve veću potrebu za psihijatrijskom i psihološkom podrškom, pravovremene i učestaliye susrete.

*To su djeca koja nemaju vremena mjesecima čekati na termine, bilo u Poliklinici, bilo u Psihijatrijskoj bolnici za djecu Zagreb. A roditelji nisu svi u mogućnosti platiti privatne terapeute da pomognu njihovoj djeci ujedno i njima.*

Manjak stručne podrške negativno se odražava i na postojeće stručnjake u sustavu budući da je tada pritisak na njih povećan, a nemaju dovoljno kapaciteta kvalitetno se posvetiti svoj djeci: *Htjela bih da djeca dobiju ono što zaslužuju, ono što im je potrebno, a ovako se osjećam osobno rastrgano i blizu burnouta.*

Odgajateljica u učeničkom domu ističe kako je posebna podrška bila potrebna korisnicama sa sisačkog područja pogođenog potresom, a osoblje doma nije se osjećalo kompetentno pružiti psihološku podršku, a na odobravanje otvaranje radnog mjesta psihologa se čeka već godinama. Djevojke su

18



pokazivale **posttraumatske reakcije** prilikom povratka u dom, reagirale su na svako podrhtavanje, prolaske tramvaja i sl. *Mi već godinama tražimo radno mjesto psihologa jer vidimo da nam je neophodno za naš rad i za pomoć djeci. Ako neka ustanova traži neko radno mjesto, ne traži za bezveze nego traži za djecu, djecu s kojom radimo i za djecu kojoj je to potrebno.*

Detaljan izvještaj o mentalnom zdravlju djece u Zagrebu iz 2021. može se pronaći u dokumentu [Godina dana poslije: Rezultati probira mentalnog zdravlja djece u Zagrebu.](#)

Roditelji su također imali smanjenu fizičku aktivnosti i rjeđe odlaske kod liječnika, kontrole, sistematske preglede, pristup zdravstvenim uslugama je općenito bio otežan zbog preopterećenosti sustava što se negativno odrazilo na pravovremeno otkrivanje i tretman drugih bolesti. Razina stresa je bila povišena, mnogi su preboljeli Covid, a učestale su bile sumnje na zarazu, samoizolacije i sl. Dok su djeca najčešće prolazila zarazu bez većih posljedica, odrasli su imali **teže oblike bolesti**, ponekad sa smrtnim ishodom te su neka djeca zbog Covida ostala bez roditelja.

Mnogi roditelji bili su i sami u **brigama oko budućnosti**, potresa i sl. i zvali su linije za pomoć kada bi ostali bez vlastitih kapaciteta ili znanja kako o tim temama razgovarati s djecom. Javljao se **strah, neizvjesnost i panika**. Manjak socijalnih interakcija i svakodnevne rutine je svakako negativno utjecao na mentalno zdravlje roditelja i neki od njih nisu se znali nositi ni s vlastitim neugodnim emocijama te im je bilo teško brinuti i o djeci. Nesigurnost i neizvjesnost oko budućnosti uzrokovali su anksioznost i depresiju, manje strpljenja i razumijevanja za djecu, no online i telefonske usluge savjetovanja postale su dostupnije i **teškoće mentalnog zdravlja su u javnom prostoru sve više normalizirane**.

*Roditelji su bili prilično lošijeg mentalnog zdravlja - anksiozni, frustrirani, s osjećajem da nemaju konce u vlastitim rukama, bespomoćni. Pokušavali su raditi od kuće u lošim uvjetima, pokušavali su uskladiti sve kućanske i poslovne obaveze sa školskim obavezama djece koje su također morali odrađivati unutar obitelji. Često su bili preopterećeni i slabije su se snašli u novonastaloj situaciji.*

*Roditelji su se našli u situacijama koje su od njih zahtijevale da istovremeno kod kuće budu roditelj/suprug/zaposlenik/učitelj svojoj djeci te je iscrpljenost tim višestrukim i neprimjerenim ulogama utjecala na razine stresa i teškoće kod odraslih.*

S druge strane, velikom broju ljudi vratio se fokus na ono što je važno i prioritet npr. odnosi u obitelji, djeca, zdravlje.

**U domovima za alternativnu skrb**, tijekom pandemije je došlo do ograničavanja potrebne psihijatrijske skrbi za djecu koja koriste farmakoterapiju. Intervjuirana psihologinja iz doma navodi kako se dostatna psihijatrijska skrb nastavila isključivo zbog **dobre volje i osobnog kontakta psihijatrica** s kojom imaju dugogodišnju suradnju i koja je dolazila osobno u dom.

*Mi danas u tim domovima imamo, ja mislim da neću pretjerati ako kažem 85 posto djece koja imaju psihičke smetnje kojima je potrebna stručna pomoć i podrška.*

**Kritičan nedostatak dječjih psihijatara** i pedijatara naglašava i psihologinja iz Poliklinike: *Dijete ima pravo na najbolju zdravstvenu skrb. Kada imam dijete koje je suicidalno, kad imam dijete koje se reže, kad imam dijete koje je anksiozno i depresivno toliko da ne mogu raditi tretman dok mu se kemija u mozgu malo nekako ne uravnoteži, a za to mi treba psihijatar bilo bi idealno dječji psihijatar, ali dajte bilo kojeg psihijatra, a toga nema, onda je to problem.*



## Utjecaj na društveni život djece i obitelji

Iskustvo boravka djece kod kuće s obitelji uvelike je ovisilo o tome kakva je inače obiteljska dinamika: u obiteljima gdje su odnosi zdravi, došlo je do dodatnog povezivanja, povećanje bliskosti kroz zajedničke aktivnosti, rutine, odlaske u prirodu i općenito više kvalitetno provedenog obiteljskog vremena. S druge strane, u obiteljima gdje je svatko svoje vrijeme provodio na svojem ekranu, ta je prilika propuštena. U obiteljima s nezdravim odnosima, u *lockdownu* su tenzije dodatno rasle, djeca su svjedočila ili su bile žrtve sukoba i nasilja u obitelji.

Djeca su bila zasićena provođenjem vremena stalno s istim odraslim osobama, a nisu bila u mogućnosti uspostaviti kontakt uživo s drugim značajnim odraslim osobama.

Kontakti sa širom obitelji su se prorijedili, a održavali su se online. **Djeci su nedostajali prijatelji, učitelji, odlasci u udomiteljske obitelji**, ukinute su društvene, kulturne i sportske aktivnosti gdje su se djeca socijalizirala (izleti, posjete). Smanjena je bila i mogućnost za igru s drugom koja je važna za izražavanje emocija i dijeljenje briga s vršnjacima. Kod adolescenata, kontakt s vršnjacima je ključan te su nažalost **propustili mnoga iskustava** koja su uobičajena i važna u tom periodu (npr. maturalno putovanje, maturalni ples, proslava zadnjeg dana škole...)

*Pandemija je sama po sebi dovela do nestabilnog razdoblja za djecu. Nemogućnost ostvarivanja razvojnih zadataka poput druženja s vršnjacima, traženja vlastitog mjesta u društvu, ostvarivanja značajnih bliskih prijateljskih i romantičnih odnosa dovela su do toga da imamo generacije djece koja nisu bila u mogućnosti istražiti svoj identitet (što je i temeljna uloga adolescencije). Navedeno je zasigurno dovelo do nakupljene frustracije i nemogućnosti ostvarivanja ravnoteže u odnosima s prijateljima i obiteljima.*

Socijalni kontakti odvijali su se najviše virtualno što je omogućilo održavanje povezanosti u nekoj mjeri, no **društvene mreže** nisu kvalitetno okruženje za pravilan rast i razvoj te stručnjaci uočavaju dugoročno manje razvijene socijalne vještine kod djece zbog nedostatka interakcija. Mnoga djeca su se osjećala usamljeno, izolirano i isključeno iz društvenog života.

*Falili su mi prijatelji, ja sam se s njima mogla razgovarati preko društvenih mreža, ali to nije isto. Znači pogotovo kada je ta korona počela mi smo bili šesti razred i od šestog do osmog razreda nismo išli ni na jedan jedini izlet, tad smo ajmo reći bili zreliji nego u prvom/drugom razredu, imali smo bolju priliku sprijateljiti se s drugima, ali nikad nismo jer eto nismo išli na te izlete.*

Društveni život roditelja bio je ograničen na ukućane što je kod nekih poboljšalo odnose, a kod nefunkcionalnih obitelji još više narušilo. **Podrška šire obitelji i prijatelja** bila je onemogućena, a prilike za „punjenje baterija“ kroz opuštanje i zabavu izvan doma nepostojeće što je dovelo do **sagorijevanja**.

Stručnjaci navode da je prilikom provođenja online savjetovanja nekim korisnicima bilo teško osigurati prostor u kojem su sami gdje bi imali potrebnu **privatnost**.

**U domovima alternativne skrbi** obustavljene su aktivnosti civilnog sektora, posjete volontera i donatora i odlasci djece na vanjske aktivnosti, a suradnja s lokalnom zajednicom je prekinuta.

Djelatnica organiziranog stanovanja navodi **razlike između mladića i djevojaka**: mladići su bolje podnijeli izolaciju, provodili su vrijeme u igricama, na chatovima i na igralištu, dok su djevojkama bili zabranjeni klasični načini provedbe vremena (odlazak na kavu) i teže im je pala izoliranost te je dolazilo



do klanova, grupica, izbacivanja iz grupa i sl. U domovima djeca nisu toliko osjećala socijalnu izolaciju jer su u domu svi u grupi, međusobno su se više zbližila i produbila odnose i prijateljstva.: *A onda su mi ta djeca rekla, mi smo navečer imali zajedničke sastanke. Tu sam ja shvatio da nije samo meni teško nego da nam je svima teško. Došlo je do jedne veće povezanosti djece koja su tako bila silom prilika prisiljena živjeti pod istim krovom.*

Ipak, nedostajali su im vršnjaci i drugi prijatelji pa su djelatnici domova organizirali druženja na otvorenom (igralište, park). Tinejdžerima u romantičnim vezama dozvoljeno je viđanje s partnerima – osoblje doma pristajalo je na manje ustupke kako ne bi došlo do većih problema, **stalno se moralo balansirati između mjera i potreba djece**: *A sad ćeš njezinog dečka pustiti, a moja mama ne može doći. Taj moment je bio onak' malo teško za izvest.*

Odgajatelji u domovima izložili su sebe i na ljudskoj razini su im dali do znanja da je ljudima do njih stalo i da su tu za njih.

### Porast stresa, konflikata i nasilja

Na Hrabrom telefonu, dječjoj telefonskoj liniji za pomoć, tijekom pandemije je uočen veći broj upita na temu sukoba među ukućanima. I drugi stručnjaci se slažu da su zbog raznih ograničenja i deprivacija koje je pandemija donijela, **tenzije i frustracija među ukućanima bile veće**. Većina ljudi je bila pod povećanim stresom, a mehanizmi pomoći bili su smanjeni te je došlo i do porasta nasilja u obitelji.

S time se slažu i sudionice fokusnih grupa: *Pa utvrdila je (pandemija) ono što smo znali i što su sva istraživanja govorila da kada kažemo da je najsigurnije mjesto kod kuće, to nije točno. I da su tvoji roditelji najbolje osobe na svijetu, ni to nije točno.*

Policijska službenica u intervjuu navodi podatak da su **kaznena djela nasilja u obitelji i kaznena djela povrede djetetovih prava porasla za 30% u 2020. godini u odnosu na 2019.** U kriznim situacijama policija očekuje porast nasilja u obitelji i povrede dječjih prava te su sve policijske postaje bile upućene na prioritetno obrađivanje ovih kaznenih djela u punom opsegu. Postojala je bojazan da će se viktimizacija djece manje otkrivati zbog smanjenog kretanja i kontakata djece, no to nije bio slučaj i **kontinuirano se bilježio porast**. Policija je izdavala priopćenja za javnost i poziv građanima da prijavljuju svaku sumnju na nasilje.

Kontaktnog seksualnog zlostavljanja djece u pandemiji je bilo manje, no došlo je do **porasta online seksualnog zlostavljanja i iskorištavanja**, navode iz policije. Primjer nam daje psihologinja iz doma za nezbrinutu djecu u kojem su štíćenici bili žrtve ucjene na temelju seksualnog sadržaja.

Također je došlo do porasta kriminaliteta kazneno neodgovorne djece (do 14 godina).

Do sukoba između roditelja je dolazilo i zbog otežane financijske situacije čemu su djeca često svjedočila, a stručnjaci navode da je nažalost nedostajalo prilika za opažanje i rad s djecom u potencijalnom riziku. Iako je fizičko kažnjavanje djece zakonom zabranjeno, neki roditelji ga i dalje koriste kao odgojnu metodu. U nasilnim obiteljima djeca su boravila više vremena nego inače, te se povećao broj nasilnih situacija i percepcija bespomoćnosti djece koja žive u disfunkcionalnim obiteljima. Došlo je do **obustave direktnog rada i nadzora** obitelji u riziku od nasilja. Žrtve nasilja u obitelji bile su u konstantnom suživotu s nasilnikom te su imale **manje mogućnosti promjene i bijega**. Djeca su imala puno manje prilika za boravak u drugoj zdravijoj sredini (poput škole, treninga i sl.).



Zbog smanjenog fizičkog kontakta, u padu je bilo direktno vršnjačko nasilje, ali se povećalo elektroničko.

Zbog promjena nastalih pandemijom, došlo je do povećanog stresa kod roditelja i osjećaja bespomoćnosti oko problema koji su tištili njih i djecu, npr. vezano za zdravlje i mogućnost zaraze, financije, što je dovodilo i do većeg broja konflikata.

*Generalno visok udio stresa postojao je na svim razinama, pa je tako dolazilo i do češćih konflikata među roditeljima, kojima su svjedočila i djeca.*

*Taj rad od kuće, roditeljima i djeci online nastava je stvorila velike probleme jer su jedan dnevni boravak i dvije prostorije koje su imali ili jedan laptop koji su imali morali dijeliti, pa sad bi dijete baš kad je slobodno gledalo televiziju u dnevnoj sobi, a mama ili tata šizi jer ima sastanak pa je nervozan pa su svi zasićeni jedni drugima.*

Kod nekih već narušenih bračnih/partnerskih odnosa, došlo je do boljeg sagledavanja situacije i manje mogućnosti ignoriranja realnosti te konačno donošenja odluke o razvodu.

U domovima za alternativnu skrb dolazilo je do ljutnje i frustracije među djecom kada bi netko došao zaražen, a svi bi morali u izolaciju: *Sad smo mi svi zbog nje ili zbog njega u izolaciji.*

*Djeca s teškoćama smještena u domu puno su više vremena nego prije boravila unutar doma, što je dovelo do većeg broja nasilnih konflikata među njima.*

Na vršnjačko nasilje u školama često se ne reagira ili se **djeci ne vjeruje, nasilje se umanjuje, zataškava ili se očekuje da djeca „sama riješe svoje sukobe“** dok nasilje ne eskalira. O tome govore djeca i djelatnica Obiteljskog centra.

## Značaj i opasnosti virtualnog svijeta

Stručnjaci se slažu da su djeca tijekom pandemije previše vremena provodila u virtualnom svijetu, igranju igrica i na društvenim mrežama, što je dovelo do više **opasnosti na internetu, nasilja, dijeljenja intimnih fotografija, ucjenjivanja** i sl., kao i umora, nervoze i agresivnosti. Korištenje interneta i tehnologije ima mnoge prednosti poput brze komunikacije, dostupnosti informacija i dodatnog sadržaja za učenje, organizirale su se virtualne šetnje i izložbe..., no potreban je **nadzor sadržaja i kontrola vremena provedenog online** kako bi se smanjio štetan utjecaj i razvoj ovisnosti. Društvene mreže u nekom su periodu bile jedini izvor kontakta s vršnjacima i nekoj djeci se nakon pandemije bilo teško vratiti druženjima uživo. Na društvenim mrežama djeca su također izložena vršnjačkom nasilju, utjecaju medija, dezinformacijama i brutalnom sadržaju (npr. ratne snimke), a ponekad im je teško razlikovati stvarni od virtualnog svijeta.

*Pojedini učenici su mi se samoinicijativno obraćali jer su primijetili da im je teško odvojiti se od mobitela, pogotovo u trenucima kada bi se trebali posvetiti svojim školskim obavezama.*

Pojedini roditelji proširili su svoja znanja o novim tehnologijama, povećala se digitalizacija i vještine snalaženja u digitalnom svijetu za sve dobne skupine. Roditelji su postali svjesniji opasnosti na internetu za djecu i educirali su se o mogućnostima zaštite, no neki su i sami razvili ovisnost te nisu bili prisutni za svoju djecu.





## Socijalni status kao faktor intenziteta utjecaja pandemije

Stručnjaci su uočili da su djeca iz **obitelji s nižim primanjima i u izoliranim zajednicama** bila više pogođena pandemijom po pitanju **nedostatka tehničkih uvjeta za praćenje online nastave** (tableti, računala, dostupnost interneta). Mnogi roditelji iz socijalno ugroženih obitelji izgubili su poslove ili su određeni period bili na minimalcu, a za djecu i obitelji koje žive u podstanarstvu to je povećavalo **rizik od beskućništva**. Neka djeca su zbog loše financijske situacije odvojena od svojih roditelja koji su otišli na rad u inozemstvo. S druge strane, za djecu u organiziranom stanovanju neki svakodnevni troškovi su se smanjili jer nije bilo izlazaka i drugih aktivnosti koje se inače naplaćuju pa su mogli uštedjeti dio džeparca.

Obitelji s nižim primanjima u pandemiji su ostale bez potrebne podrške sustava. Prisutna je bila **nesigurnost oko posla**, a mnogi su izgubili radna mjesta ili su im značajno snižena primanja budući da se neki poslovi se ne mogu raditi od kuće. Financijske teškoće još jedan su izvor stresa. Djevojke u učeničkom domu bile su zabrinute da će morati početi raditi jer su im roditelji izgubili posao.

## Utjecaj krize na dostupnost usluga

Većini stručnjaka koji su sudjelovali u online upitniku, bilo je teško procijeniti kako je pandemija utjecala na usluge podrške za djecu. Navode kako su povećani materijalni oblici pomoći te da su gradovi i općine postali **osjetljiviji** na djecu i nudili više pomoći.

Zdravstvene usluge su postale manje dostupne, a pojedine socijalne usluge bile su u jednom periodu obustavljene ili sužene npr. psihosocijalno savjetovanje. Sa zatvaranjem škola, djeca su **izgubila topli obrok**, a nekoj djeci to je bio jedini topli obrok u danu.

Dostupnost usluga podrške za roditelje uživo je bila smanjena što se negativno odrazilo na roditeljske vještine i njihovo mentalno zdravlje. S druge strane, uvedene su online usluge i dodatna telefonska savjetovanja koja su bila na raspolaganju, kao i susreti uživo uz poštivanje mjera, međutim korisnici su često otkazivali zbog Covida i samoizolacija, a ponekad su to koristili i kao izgovor.

Posjete roditelja djeci u organiziranom smještaju bile su ograničene i rjeđe.

## Diskriminacija

Prema pristupu obrazovanju, diskriminirana su djeca koja žive u **siromaštvu, imaju niže obrazovane roditelje** koji im nisu mogli pomagati u usvajanju gradiva, te djeca pripadnici **romske manjine**. **Djeca nižih intelektualnih sposobnosti** su teško pratila virtualne sadržaje i online nastavu. Djeca sa zdravstvenim teškoćama i teškoćama u razvoju koja su imala smanjen pristup zdravstvenim uslugama.

*Javljala se diskriminacija prema djeci koja su pokazivala veći strah od bolesti, bila su ismijavana od strane druge djece.*

U jednom periodu, **mediji su negativno prikazivali djecu i mlade** oko kršenja mjera i okupljanja na otvorenom i proglašavali ih „širiteljima zaraze.“

Borba protiv diskriminacije je tijekom pandemije pala u drugi plan. Dodatno su diskriminirane obitelji koje su i ranije bile u marginaliziranim skupinama – niže obrazovanje, zdravstvene teškoće ili invaliditet.



Sutkinja za djecu mladež tijekom fokusne grupe navodi kako nemaju sva **djeca koja su u kontaktu s pravosuđem** jednak tretman. Pitanje je sreće hoće li dijete doći kod socijalnog radnika i suca koji će prema njemu postupati kao prema djetetu. Neki od njih će se dodatno zanimati i istražiti što je najbolje za dijete, no sutkinja smatra da ni to nije u redu jer ovisi o osobnom zalaganju i volji, nema jasnih uputa, nadzora ni provjera: *To je snalaženje, to nije sustavno rješenje onoga što ja tvrdim da bi svako dijete trebalo imati, jednaki način postupanja. To je ustvari diskriminatorno.*

Na koga je pandemija najviše utjecala?

Stručnjaci smatraju da je pandemija najviše utjecala na djecu koja su i prije pandemije bila u riziku, a najčešće se spominju **djeca u riziku od siromaštva i socijalne isključenosti, djecu koja nemaju odgovarajuću podršku vezano za npr. školske obaveze, djeca s već narušenim mentalnim zdravljem, djeca s teškoćama u razvoju i problemima u učenju, djeca bez odgovarajuće roditeljske skrbi, iz disfunkcionalnih obitelji.** Dobna skupina djece za koju najveći broj stručnjaka smatra da je bila ugrožena su adolescenti kojima je razvojni zadatak odvajanje od roditelja i prirodno raste važnost vršnjaka i socijalnih kontakata.

Domovi za djecu bez odgovarajuće skrbi nisu imali potrebne **prostorne uvjete za osiguravanje izolacije**, a nije bilo ni dovoljno zaposlenog osoblja za pokrivanje svih smjena zbog bolesti i izolacija. Osoblje bi tako znalo po tjedan dana živjeti u domu kako bi se smanjila mogućnost zaraze, a u domu koji je u sklopu samostana, časne sestre su preuzimale brigu o bolesnoj djeci. Poseban problem je što je nadležno ministarstvo, domove za nezbrinutu djecu u smislu restriktivnih mjera stavilo u kategoriju domova za starije i nemoćne čime su **onemogućene posjete**. U nekim domovima donesene su odluke o **fleksibilnijem shvaćanju restriktivnih mjera** i u domu se nije inzistiralo na nošenju maski, osobito kod mlađe djece: *Jer mislim djeca tu žive, ovo je kao njihova obitelj i baš bi im to bilo psihički grozno da sad odgajatelj ima masku.* Dozvoljene su posjete na dvorištu i roditeljima nisu branili da zagrlje djecu. Kad bi djeca odlazila kod kuće za vikend, roditelji su potpisivali da ih neće voditi na mjesta s visokom fluktuacijom ljudi, no nije postojala mogućnost provjere.

Djecu u višim razredima OŠ moglo se izolirati u sobi s mobitelom, tabletom i internetom, ali kod mlađih je to bilo nemoguće: *Recimo između 3 i 7 godina kad bi bili pozitivni, njih ne bi mogli izolirati tak da bi to značilo da najčešće cijela skupina dobije koronu... jer mislim ostaviti ih same u sobi, to jednostavno ne bi bilo nekako humano.*

*To je najčešće bilo na pomoćni ležaji na madracu, drugu sobu, u dnevni boravak dok ne prođe taj dio izolacije jer nismo imali zapravo mogućnost nigdje maknuti to dijete u neki drugi dio ustanove jer nismo imali dovoljno ljudi koji bi radili.*

Prostorni uvjeti u Zagrebu su bili dodatno ograničeni i zbog potresa zbog kojeg su se djeca morala izaći iz svojih soba, dio kod časnih sestara, dio u zgradu preko puta, a kao spavaonica služila je i dvorana. Osoblje je dijelilo puno manji prostor.

Jedna djelatnica u organiziranom stanovanju navodi kako su ta djeca ionako izdvojena i imaju drugačije uvjete života, a s restriktivnim mjerama ih se još dodatno sve više ograničavalo, osobito njihovo **pravo na slobodu**.





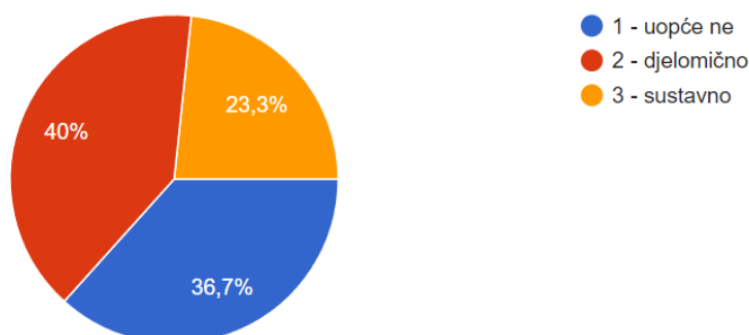
**Pravo na kontakt s obitelji** često je ugroženo kod djece izdvojene iz obitelji, neovisno o pandemiji budući da se djeca smještaju tamo gdje ima mjesta, a to obično bude udaljeno od bioloških obitelji koje u slučaju materijalne deprivacije nisu u mogućnosti posjećivati djecu.

U slučajevima visoko konfliktnih razvoda, sigurnosne mjere su se ponekad zloupotreblyavale za ograničavanje susreta s drugim roditeljem.

#### 4.3.2 Utjecaj krize na participaciju djece

Velik broj uključenih stručnjaka smatra da djeca nisu bila konzultirana u vezi restriktivnih mjera tijekom pandemije, ili da su bila djelomično konzultirana.

### U kojoj mjeri su djeca u ovom periodu bila konzultirana u vezi restriktivnih mjera, grupno ili individualno?



Grafički prikaz 6: odgovori sudionika online upitnika o tome koliko su djeca bila konzultirana tijekom pandemije

Stručnjaci su primijetili negativan utjecaj pandemije na participaciju koji se nastavlja i poslije pandemije. Kao jedan od razloga vide to što su **djeca nespremna za uključivanje** zbog nedostatka komunikacijskih vještina koje nisu uspješno razvila zbog perioda ograničenih socijalnih kontakata.

*Čini mi se da su izgubili i ono malo mogućnosti da participiraju kako u osmišljavanju politika, tako i u donošenju odluka što su do tada imali.*

Mogućnosti sudjelovanja bilo je malo i prije, a tijekom pandemije još manje, pogotovo u školama. *Potrebe djece stavljene su u drugi plan, slabo se čuo njihov glas.*

Savjetnica iz ureda pravobraniteljice navodi kako je prema njihovim podacima, **participacija u školama poražavajuća: Ako imaju vijeće učenika, misle da je to to.** Vijeća učenika često postoje samo na papiru. U ruralnim mjestima značajan dio školskog osoblja ima stav: *Ja sam autoritet, ja sam stariji, ja donosim odluke, na tebi je da me slušaš.* Podaci o participaciji u školama dostupni su u [publikaciji iz 2019.](#), s time da su tijekom pandemije i sastanci vijeća učenika obustavljeni.

Djeca nisu bila uključena u odluke vezane uz promjene u školi, dok s druge strane, mišljenja djece u organiziranom stanovanju su se više uvažavala u donošenju zajedničkih odluka. Iz ureda pravobraniteljice navode kako je **participacija u institucijama i organiziranom stanovanju puno bolja unazad nekoliko godina**, djecu se više pita, no nakon toga ne dobivaju nikakvu povratnu informaciju i imaju osjećaj da ih se pita forme radi, ne znaju što se događa dalje s informacijama koje daju.

Ured pravobraniteljice i dalje je održavao redovite sastanke s Mrežom mladih savjetnika, samo u online obliku, no posjete djeci bile su obustavljene.

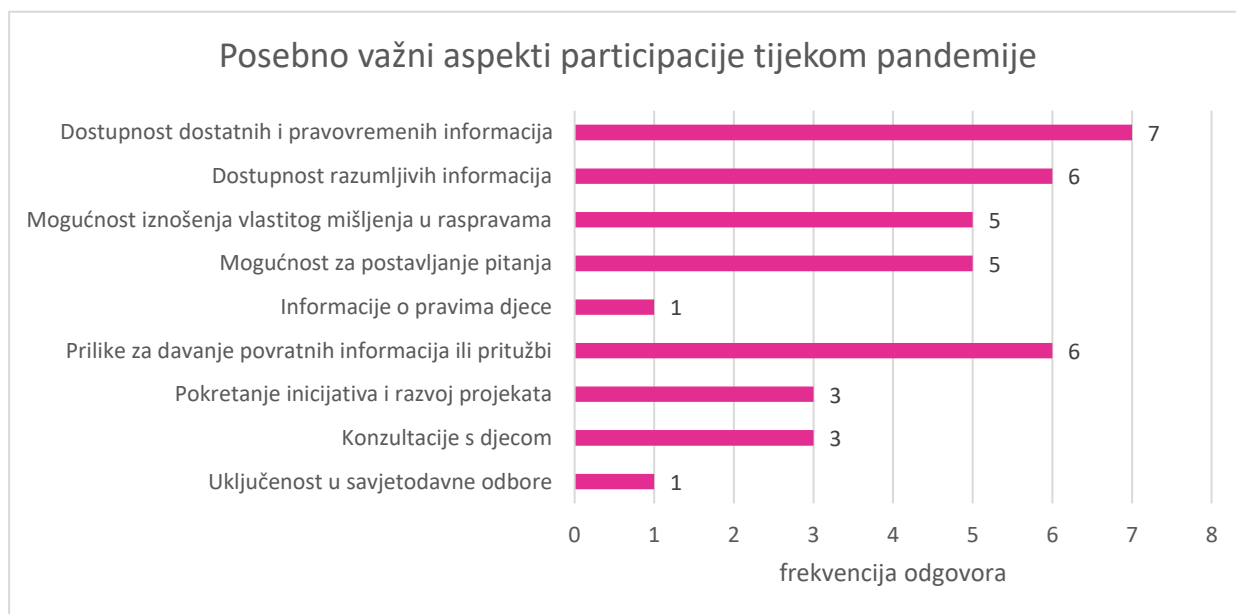
Roditeljima su se povećale mogućnosti participacije zbog digitalizacije i povećanja digitalnih vještina. No kako se općenito manje sudjelovalo u društvenim aktivnostima, tako je smanjena i participacija roditelja. Roditelji djece korisnika socijalnih usluga slabo sudjeluju općenito.

U sustavu pravosuđa, djeca po zakonu moraju biti **informirana na njima prilagođen način**, no službenici nisu o tome dovoljno educirani ili nemaju dovoljno vremena. Savjetnica Ureda pravobraniteljice slikovito prikazuje najčešći stav: *Ja sam odrasla osoba, ja sam tako odlučio, ti si mali, ti ćeš poslušati! I onda znate kad nastane konflikt, onda uvijek su kriva djeca, djeca su neposlušna, djeca ne poštuju autoritete, a zapravo mi odrasli nismo dali dovoljno, izdvojili dovoljno vremena pojasniti djeci.*

Informiranje djece u postupku (počinitelja i žrtve) **nije sustavno uređeno**. Postoje [brošure](#), dostupne su besplatno, no njihova distribucija ovisi o dobroj volji službenika.

Po pitanju sudjelovanja u odlučivanju djece izdvojene iz obitelji, djelatnica Zavoda za socijalni rad navodi: *Djeca se ponekad ne može dati da biraju jer nemaju između čega birati. Vi ih smještavate tamo gdje možete, a ne tamo gdje je najbolje za njih.* Također, u situacijama razvoda, želje djeteta kod koga želi živjeti se uzimaju u obzir, ali se procjenjuje najbolji interes djeteta koji ponekad nije u skladu sa željama. Sličnog je stava i psihologinja u zdravstvenom sustavu – **djeca imaju svoje želje, no one nisu uvijek u skladu s njihovim najboljim interesom** i potrebama što procjenjuju stručnjaci na temelju svojeg znanja i iskustva. Na ovom tragu, intervjuirana psihologinja skreće pažnju na natpis djeteta na crtežu u uredu: *Ne morate me poslušati, ali me morate saslušati.*

Od 30 sudionica koje su ispunile online upitnik, njih 8 radi u organizacijama u kojoj su djeca na smještaju. Mogle su izabrati **5 aspekata participacije za koje smatraju da su bili posebno važni tijekom pandemije**. Gotovo sve (7/8) su označile da je važna bila dostupnost dostatnih i pravovremenih informacija, zatim razumljivih informacija (6/8), prilika za davanje povratnih informacija ili pritužbi (6/8) te mogućnost iznošenja vlastitog mišljenja (5/8) i mogućnost za postavljanje pitanja (5/8). Najmanje sudionica je označilo informacije o pravima djece i uključenost u savjetodavne odbore.

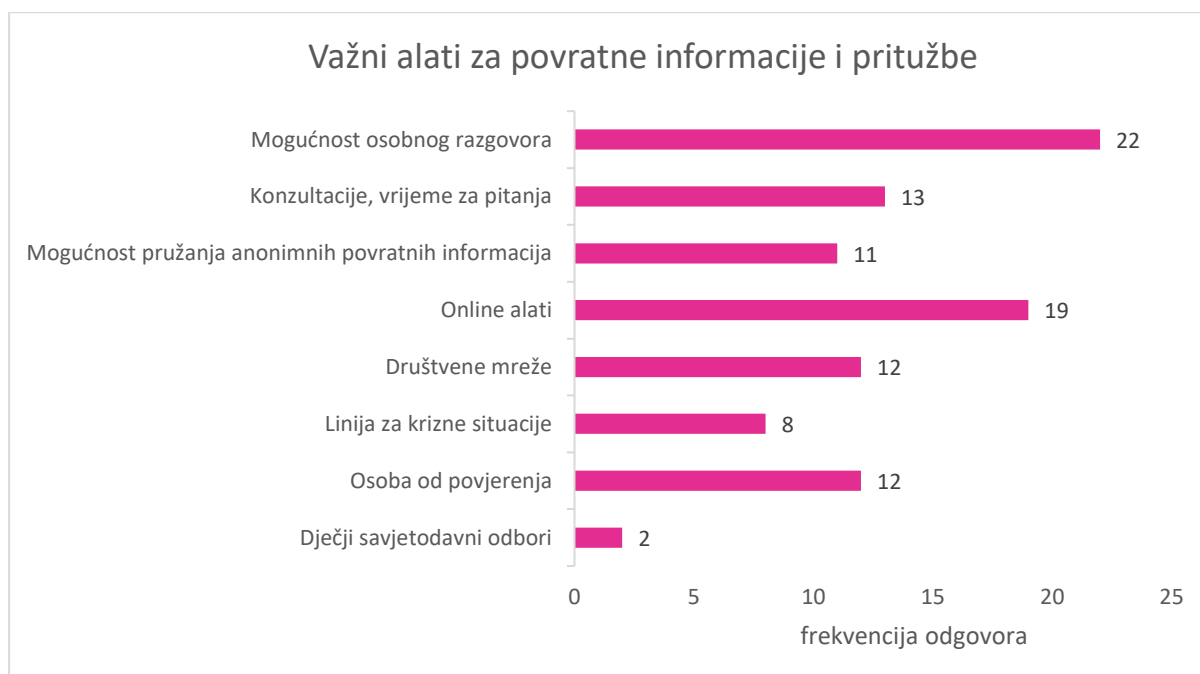


Procjena stručnjaka je da su djeca najčešće do informacija o pandemiji dolazila **putem društvenih mreža**. U domu za alternativnu skrb, odgojitelji su pružali jasne i pravovremene informacije, no pristup dezinformacijama starijoj djeci bilo je teško ograničiti: *Znači pročitaju jednu vijest, panika se proširi, tako da morali smo im to... puno se razgovaralo s njima, objašnjavalo im se, ali automatski se šire informacije...*

U učeničkim domovima, odgajatelji su pripremali informativne **brošure** i poticali učenike na **sudjelovanje**, iako je usluga smještaja bila obustavljena. Nakon povratka u dom, održavani su **sastanci s informiranjem** i pojašnjavanjem važnosti restriktivnih mjera i uvedenih promjena (maske u zajedničkim prostorima, nove cimerice, sobe za izolaciju i sl.). Odgajateljica u učeničkom domu navodi kako **postoji vijeće učenica**, no naglašava kako se mnogi njihovi zahtjevi kose s pravilnikom i kućnim redom te da im nedostaje razumijevanje birokracije i procesa za unošenje promjena. Na početku školske godine učenice budu informirane o vijeću, predstavnice odgojnih skupina skupljaju ideje i pritužbe, a odluke donose odgajateljsko vijeće i ravnatelj. Rad vijeća učenica tijekom pandemije je bio obustavljen. Povratne informacije se prikupljaju na godišnjoj razini kada učenice i roditelji **anketom evaluiraju** zadovoljstvo životom u domu, radom odgajatelja i odgojno-obrazovnim aktivnostima.

Djeca u domu za alternativnu skrb osjećala su da nemaju nikakav utjecaj na to što im se događa tijekom pandemije: *Osjećali su se, posebno ovi veliki, da im je to sve nametnuto, i bili su ono jako živčani oko toga i nezadovoljni. Tak' da smo mi onda probali tu nekak' nalaziti krivine i ublažavati im što više moguće da oni nekako imaju kao normalan, koliko toliko, život.*

Tijekom pandemije, **posebno važnim alatima za povratne informacije i pritužbe**, stručnjaci smatraju osobni razgovor, online alate i konzultacije i vrijeme za pitanja. Najmanje sudionika je označilo dječje savjetodavne odbore.



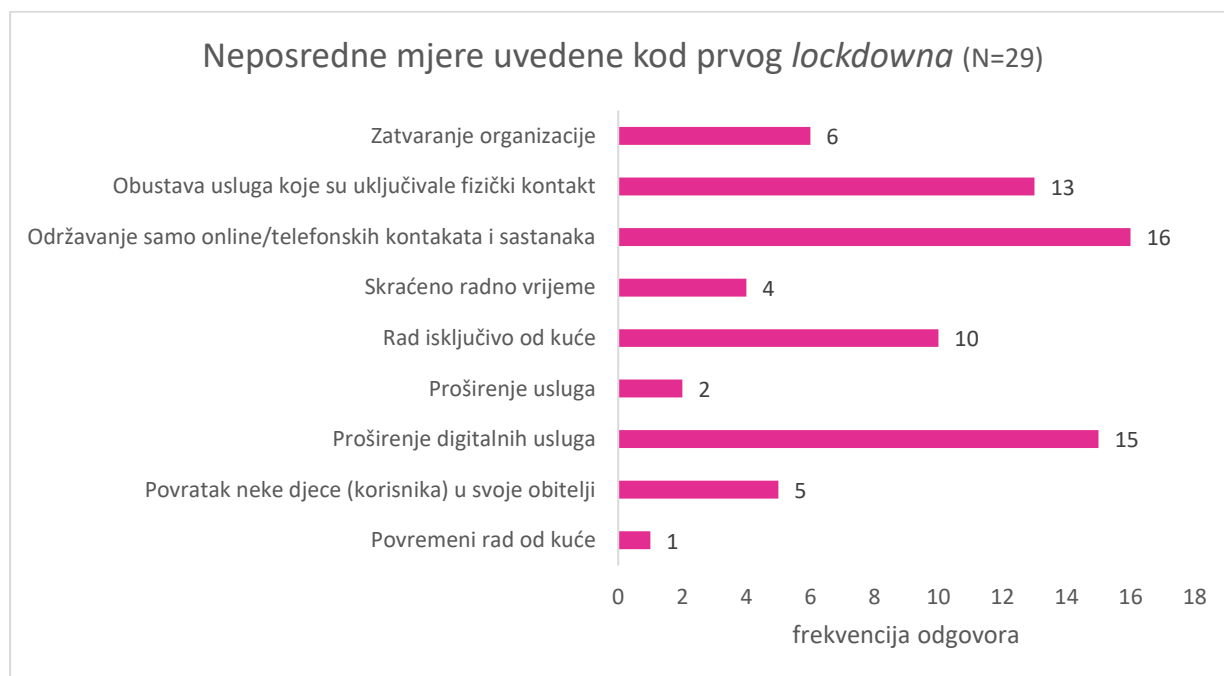
Grafički prikaz 8: odgovori sudionika online upitnika o važnim alatima za povratne informacije i pritužbe (N=30)

Građani povratne informacije na rad policije mogu dati mailom ili se obratiti pravobraniteljici. Isto vrijedi za rad većine javnih službi – korisnici najčešće nisu upućeni na metode davanja povratne informacije i pritužbi, no te informacije su javno dostupne.

U Poliklinici za zaštitu djece i mladih Grada Zagreba puno vremena zaposlenika odlazi na očitovanja na žalbe zbog same prirode posla: *Roditelji se žale, žale se kad im se ne sviđa nekad što im kažete i što čuju. Kad prijavite za neko neadekvatno postupanje jer u njihovom doživljaju to nije tako.* Događa se da djeca žele nastaviti s tretmanom, a roditelji prekinu i ne daju suglasnost. Svaki psihosocijalni tretman zahtijeva i stručnu evaluaciju koju stručnjaci u Poliklinici rade po završetku tretmana djeteta.

#### 4.3.3 Utjecaj krize na rad organizacija

Neposredne mjere i prvi *lockdown*, prema odgovorima u upitniku, najčešće su se odnosile na održavanje samo online/telefonskih kontakata i sastanaka, proširenje digitalnih usluga i obustavu pružanja svih usluga koje su uključivale fizički kontakt s korisnicima.



Grafički prikaz 9: odgovori sudionika online upitnika o mjerama nakon prvog *lockdowna*, N=29

Na pitanje koje usluge su bili u mogućnosti održavati, sudionici online upitnika imali su mogućnost upisivanja odgovora. Najčešće se spominje održavanje nekog oblika individualne podrške korisnicima telefonski ili online (savjetovanje, informiranje, razgovor, pružanje pomoći). Grupne aktivnosti su se u početku također prebacile online (edukacije, predavanja za korisnike i stručnjake, radionice, supervizije za stručnjake), a pojedini sudionici navode da su vrlo brzo počeli organizirati grupne aktivnosti uživo, ali u smanjenom obimu i uz pridržavanje restriktivnih mjera (manje grupe, maske). Organizacije koje pružaju **uslugu organiziranog stanovanja**, tu su uslugu nastavile pružati kao i ostale usluge psihosocijalne podrške uživo budući da su korisnici boravili u ustanovi, dok se poludnevni boravak ukinuo na 6 mjeseci. Individualni rad se u nekim organizacijama također ubrzo počeo provoditi uživo, uz poštivanje restriktivnih mjera (socijalna distanca, maske, dezinfekcija), kao i posjete mobilnih

timova, te susreti s korisnicima na otvorenom. U obrazovnom sustavu, nije došlo do prekida nastave nego se ona održavala u online obliku, no obustavile su se konzultacije uživo s učenicima i roditeljima.

**U zdravstvu** su se nastavile pružati sve usluge, ali u manjem obimu. U Poliklinici su rad otežavale maske jer u tretmanu nije bilo facijalne ekspresije. Tretmani su se skraćivali kako bi se prostor stigao dezinficirati i kako se ne bi radila gužva u čekaonici. Dio rada prebacio se online što se pokazalo učinkovitim i zadržalo se i nakon pandemije.

**Rad policije** u pandemiji nije bio obustavljen, službe se nisu zatvarale no dio posla se obavljao telefonski koliko je to bilo moguće.

**U učeničkim domovima** obustavljene su usluge smještaja i prehrane, no online su se nastavile odgojne aktivnosti. Ponovnim otvaranjem škola i povratkom učenika, došlo je do prilagodbe rada u skladu s restriktivnim mjerama: maske u zajedničkim prostorima, dijeljenje soba među učenicama iz istih škola, manje odgojne grupe, a higijena se poboljšala.

Intervjuirana odgajateljica navodi kako su se osjećali kao da su prepušteni sami sebi: *U puno navrata smo rekli - stvarno bi nam trebala pomoć. Jer mi moramo izvlačiti djecu iz tog i biti im podrška, a zapravo smo i sami bili u... Nosioći toga svega, sve ti je novo, a isto nemaš nikakvu pomoć. Baš je bilo... Nakon tog potresa, ta trauma... mislim, ne znam evo. Bilo je jako, jako teško.*

#### Prilike organizacija da utječu na odluke o mjerama

Od 30 sudionika upitnika, 21 je u nekom obliku napisalo da njihove organizacije nisu imale prilike sudjelovati u donošenju odluka vezano uz restriktivne mjere i da su slijedili napatke koje su donosile nadležne institucije. Ostali nisu odgovorili na pitanje ili nisu znali odgovor, a 1 osoba je odgovorila da su imali prostora za donošenje odluka organizacijom nastave u situacijama nastave uživo.

*Bilo bi super da je bila suradnja oko toga kako i koje informacije djeci prenositi o svemu što se događa i da smo usuglašeni svi stručnjaci u različitim organizacijama.*

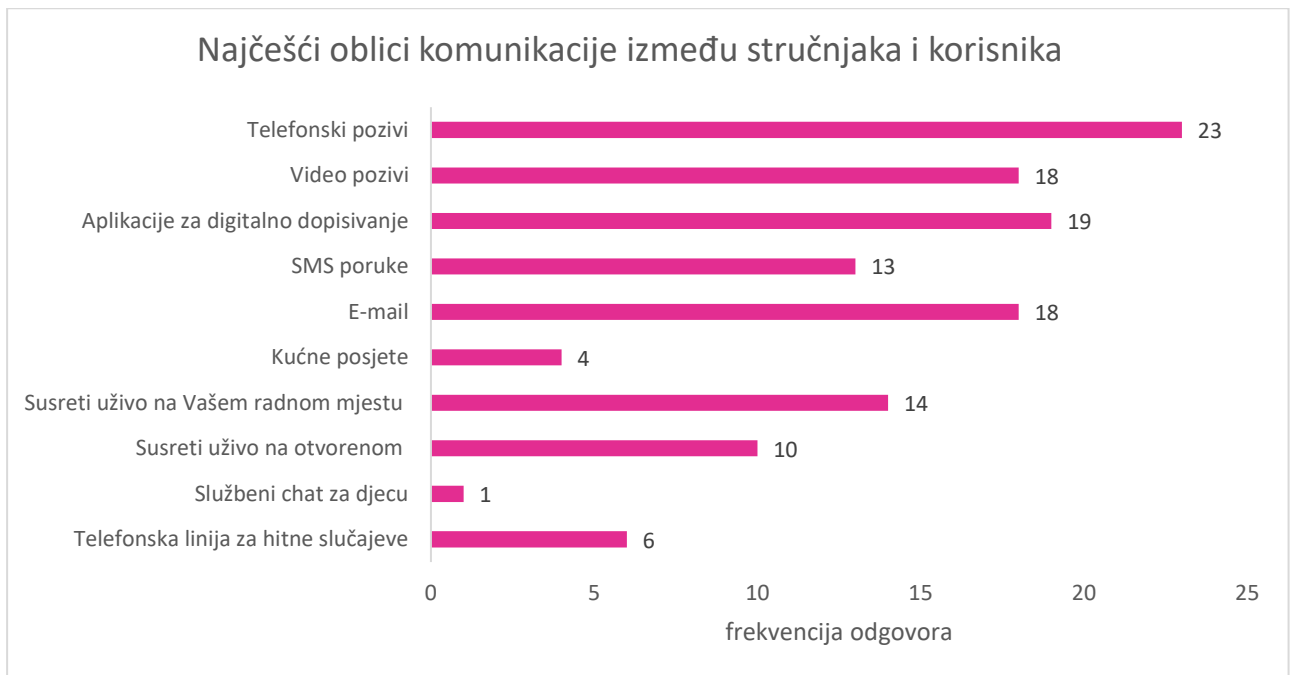
*Nismo imali mogućnost. Sve je određivano umjesto nas.*

*Ne, ali smo imali priliku davati prijedloge donositeljima odluka.*

#### 4.3.4 Utjecaj krize na suradnju i komunikaciju

Komunikacija stručnjaka s djecom i obiteljima najčešće se odvijala putem telefonskih poziva, raznih aplikacija za digitalno dopisivanje (WhatsApp, Viber i sl.) te podjednako putem elektroničke pošte i video poziva. Od ponuđenih odgovora, najmanje su zastupljene kućne posjete.





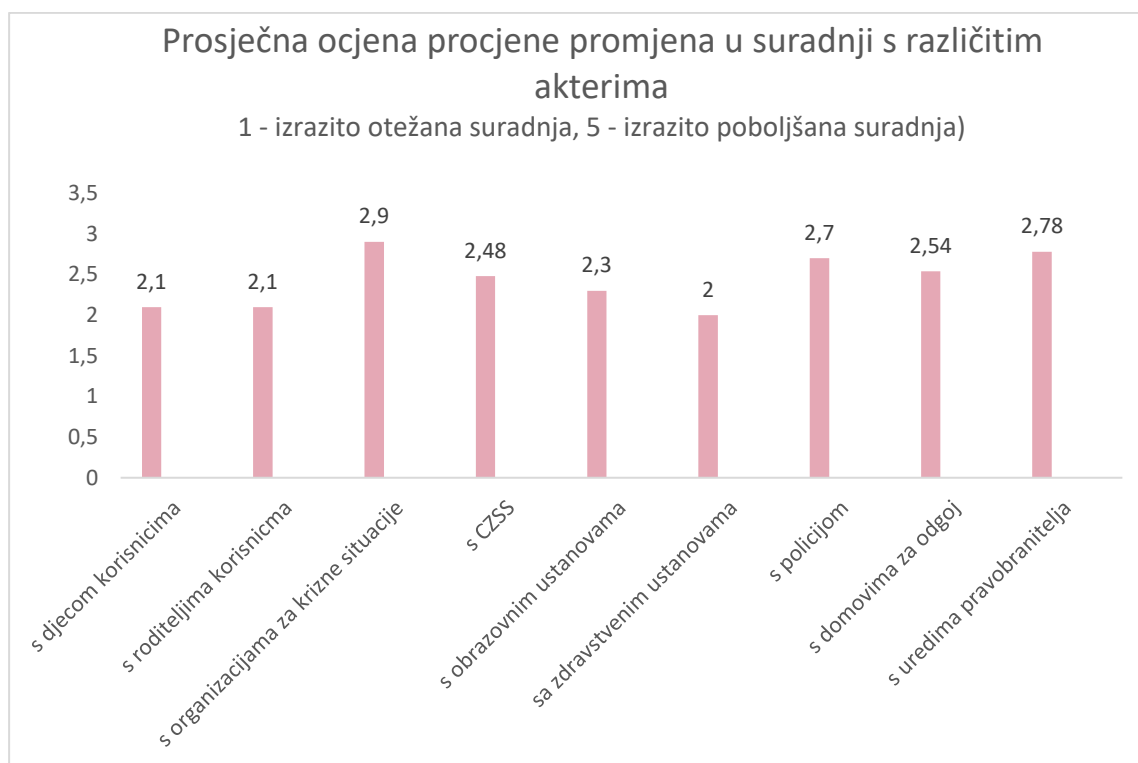
Grafički prikaz 10: odgovori sudionika online upitnika o najčešćim oblicima komunikacije s korisnicima (N=30)

Budući da se većina komunikacije stručnjaka i djece prebacila online, stručnjaci izvještavaju o tome kako su **digitalni oblici komunikacije za djecu bliži, te da su dostupniji i brži**, a nekoj djeci je lakše otvoriti se kada to nije direktno i uživo. Stručnjaci su naučili koristiti digitalne alate što im koristi i u postpandemijsko vrijeme za dostupnost korisnicima koji su iz udaljenih mjesta ili kada imaju teškoće s organizacijom vremena za fizičke dolaske u organizaciju. Djeca i mladi su se telefonski i digitalnim kanalima češće obraćala za pomoć, no neki stručnjaci izvještavaju i o **teškoćama u komunikaciji** kada ona nije uživo, u smislu težeg uspostavljanja kontakta, raznih šumova i nemogućnosti prolaska (i) neverbalnih znakova te otežanog uočavanja odstupanja u ponašanju i pravovremenog reagiranja. Sličan problem navode i za rad uživo pod maskama kada se ne vide izrazi lica, što je posebno izazovno u procesima savjetovanja i tretmana. Također navode **problem neinformiranja i neuključivanja djece** u odluke vezane za Covid mjere. Neki sudionici navode manji broj kontakata s djecom što je dovelo do kašnjenja ili izostanka pomoći i podrške. S druge strane zbog manje korisnika, stručnjacima se oslobodilo više vremena za posvećivanje individualnom radu, no navode i nedostatak vremena za posjete djeci. Stručnjaci mentalnog zdravlja u organizacijama u kojima djeca inače fizički svakodnevno borave (npr. psiholog u nekim školama) postali su manje dostupni tijekom online nastave jer su djeca imala manje prilika za obratiti im se kroz izravnu komunikaciju (npr. kucanjem na vrata ili prilikom susreta na hodniku).

Roditelji su u komunikaciji sa stručnjacima bili nervozniji, a komunikacija je bila rjeđa, neredovita ili nepostojeća i odvijala se uglavnom telefonski ili online. Loša kvaliteta interakcije se nastavila i nakon pandemije jer su navikli na to da kontakt nije uživo. S druge strane, neki stručnjaci imaju iskustvo da su se roditelji češće obraćali za pomoć, no to je najčešće bilo nakon nekog stresnog događaja, a ne za prevenciju. Kod pružanja usluge **online savjetovanja roditeljima**, neki kod kuće nisu imali zasebnu prostoriju pa je privatnost bila ugrožena ili bi ih djeca često prekidala. Kao i kod djece, kroz digitalne alate je dostupnost stručnjaka bila veća, a stigma oko traženja pomoći manja.

Stručnjaci koji su ispunjavali online upitnik, procjenjivali su promjene u sveukupnoj suradnji s različitim akterima. Sudionici su mogli odabrati odgovore od 1 - 5 ili dodati svoj odgovor. Sa svim ponuđenim

akterima, primjećuje se **trend prema djelomičnom otežavanju suradnje**, dok je općenito drugi najzastupljeniji odgovor taj da se kvaliteta suradnje nije promijenila. Samo jednom je označen odgovor da se suradnja iznimno poboljšala i to s organizacijama za krizne situacije. Prosječne ocjene kreću se **od 2 do 2,9**. S prosječnim rezultatom 2 ocijenjena je kvaliteta suradnje sa zdravstvenim sustavom, što se može objasniti s opterećenošću sustava i nemogućnošću adekvatnog odgovaranja na potrebe korisnika i drugih organizacija. Najveća ocjena 2,9 je i dalje naginje prema otežanoj suradnji, a odnosi se na suradnju s organizacijama za krizne situacije npr. Stožer civilne zaštite s kojima prije pandemije većina organizacija nije surađivala.



Grafički prikaz 11: prosječna ocjena procjene promjena u suradnji s različitim akterima, N=30)

\*Detaljne procjene suradnje sa svim akterima nalaze se u Dodatku CARES – detaljne procjene.

Djelatnici domova za nezbrinutu djecu i organiziranog stanovanja tijekom online nastave bili su u češćoj komunikaciji sa školskim djelatnicima oko nastave i školskih zadataka, a dobra suradnja nastavila se i dalje zbog lakše i brže online komunikacije.

Stručnjacima je najviše **nedostajalo informacija** o tome kako upravljati iznimnim situacijama, zatim specifične informacije i dodatna podrška za rad s djecom iz marginaliziranih skupina/djecom u riziku te dodatna podrška za rad samih organizacija. Samo jednom je označeno da su nedostajale informacije o mjerama održavanja higijene te o službama za prigovore/nadzor, što znači da su te informacije bile dovoljno jasne ili nije bilo potrebe za njima.





Grafički prikaz 12: odgovori sudionika online upitnika o područjima u kojima su im nedostajale jasnije i/ili brže informacije, N=30

*Često nejasne smjernice o tome što je dozvoljeno, nagle stihijske promjene.*

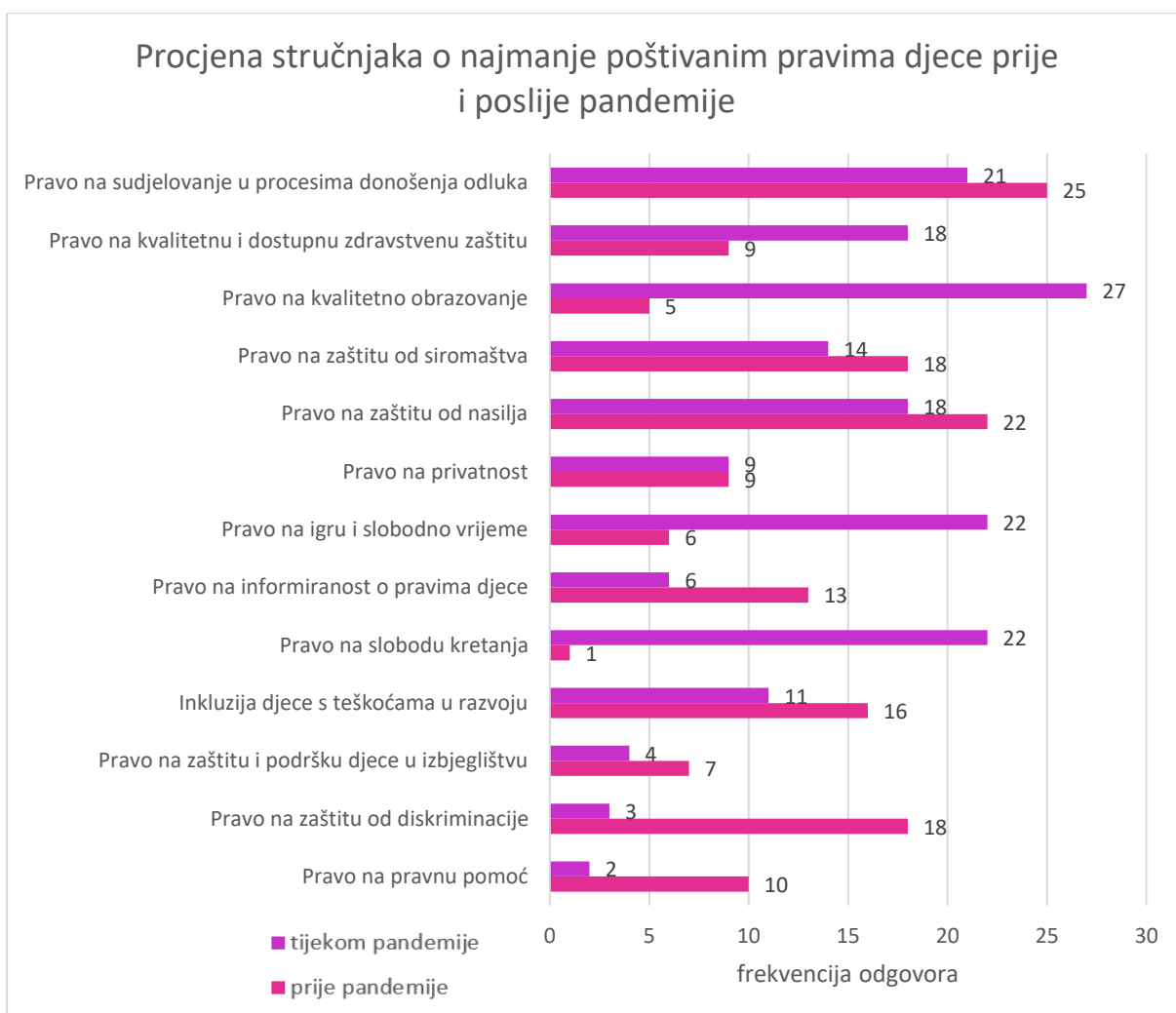
*Nije se znalo ni da li svaka policijska postaja ima iste uvjete da u onom trenutku kada ćete, počinitelja maloljetnika recimo, staviti u sobu, da li ćete ga staviti u neki polu pleksiglas ili na određeno mjesto, gdje ćete imati razmak ili nešto. Nitko nije takve propise donio niti je donio barem uputstva, dakle ništa nisu spustili sa više na niže. Nitko nije znao što raditi, svak' je radio po svome kako se snalazio.*

*Nejednakost, neujednačenost sustava bez jasnih uputa kako funkcionirati u kriznim situacijama...kod nas ništa to ne postoji. Ne za krizne situacije nego čak i za ove koje su nam uobičajene.*

#### 4.3.5 Utjecaj krize na praćenje i nadzor zaštite prava djece

Na pitanje koja su prava bila najugroženija u Hrvatskoj tijekom pandemije, sudionici online upitnika najčešće su označili pravo na kvalitetno obrazovanje (27/30), zatim pravo na igru i slobodno vrijeme (22/30) i pravo na slobodu kretanja (22/30) te je za ova tri prava i najznačajnija razlika u odnosu na razdoblje prije pandemije. Često su označavali i pravo na sudjelovanje u donošenju odluka (21/30) te pravo na kvalitetnu i dostupnu zdravstvenu zaštitu (18/30). Iz usporedbe odgovora prije i poslije pandemije, možemo uočiti da su za neka prava sudionici češće označavali da su ugrožena prije pandemije nego tijekom. Važno je naglasiti da to ne znači da se njihovo poštovanje poboljšalo tijekom pandemije, nego da je kršenje drugih prava bilo istaknutije.





Grafički prikaz 13: procjena stručnjaka o najmanje poštivanim pravima djece prije i poslije pandemije, N=30

Psihologinja u domu za alternativnu skrb naglašava kako je štitičenicima doma **najugroženije pravo bilo održavanje kontakta s obitelji**, osobito za djecu do 3-4 godine za koju video pozivi ne funkcioniraju.

Mjere nadzora obitelji provodile su se online ili telefonski te stručnjakinje u fokusnoj grupi naglašavaju **smanjenu mogućnost detekcije zlostavljanja ili zanemarivanja**. Tehnologija u Zavodima je zastarjela i trebalo je proći neko vrijeme da se osiguraju pametni telefoni za uspostavu video poziva.

Na pitanje o načinima **prikupljanja informacija u svrhu analize i unaprjeđenja usluga kako bi se spriječile buduće krizne situacije**, 2/3 sudionika je napisalo da **ne prikupljaju takve informacije** ili nisu ništa napisali. Ostali odgovori odnose se na statistiku poziva na liniji za pomoć: teme i demografski podaci, vrste teškoća i čestina javljanja, podatke potrebne za svrhu izvještavanja donatorima, upitnike, osobne razgovore, znanstvene evaluacije i ankete. Za reagiranje na krizne situacije, spominje se **primjena postojećih protokola o postupanju**, a za buduće nepredviđene krize, očekuje se **prilagodba na licu mjesta**. U učeničkom domu, vode se protokolima za krizne situacije, provode radionice prve pomoći i evakuacijske vježbe.

## 5. Što smo naučili

*Stvarno vjerujem i želim vjerovati, vjerujem i vidim da su djeca naučila nešto iz toga, ali i da svako teško iskustvo nas može i osnažiti.*

S pozitivne strane, stručnjaci kao rast iz krize navode **razvoj otpornosti** (stručnjaka i djece), osvještavanje postojećih resursa i razvoj novih mehanizama kako se nositi s teškoćama, razvoj empatije i suosjećanja, promjena stava oko prihvatljivosti traženja pomoći, te razvoj digitalnih vještina.

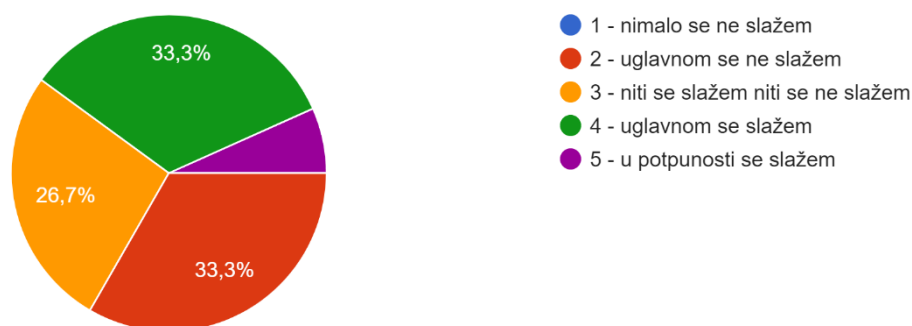
Stručnjaci su naučili da se sve može riješiti, da uvijek postoji neka opcija te su razvili fleksibilnost. Do izražaja je došla snalažljivost i važnost osobnih kontakata. U teškim situacijama, neki stručnjaci su se više okrenuli jedni drugima, upregnuli su sve raspoložive resurse da pronađu zadovoljavajuća rješenja.

Međutim, uvjeti rada i sustav u kojem rade, ne bi smjeli dozvoliti da se stručnjaci dovode u situacije gdje se moraju snalaziti i prema vlastitom nahođenju i uz pomoć osobnih kontakata pronalaziti rješenja. **Važno je osigurati jasne, standardizirane protokole i omogućiti njihovo sustavno i jednako provođenje.** U trenutnom načinu funkcioniranja sustava, stručnjaci koji se iz vlastite dobre volje više zalažu za korisnike, dolaze u **rizik od sagorijevanja**, dok se s druge strane nalaze oni koji su već sagorjeli pa odustanu kod prve prepreke ili onih koji korektno odrađuju svoj posao u skladu s uvjetima koje imaju (što za korisnike često nije dovoljno), ili drugačije ne znaju jer nisu dodatno educirani. U svemu tome pate krajnji korisnici – djeca i njihove obitelji, ali i društvo u cjelini.

Stručnjaci koji su ispunili upitnik ocjenama od 1-5 izražavali su svoje slaganje s tvrdnjom: **Tijekom pandemije su već postojeći nedostaci u službama zaštite djece samo postali vidljiviji, no pandemija na njih nije značajno utjecala.** Trećina ih odgovara da se uglavnom slaže s tvrdnjom, a jednak broj da se uglavnom ne slaže s navedenom tvrdnjom, a prosječna ocjena je 3.13 što pokazuje tendenciju prema slaganju s tvrdnjom, no može se reći da stručnjaci oko ovog pitanja nisu složni.

Slažete li se s tvrdnjom: Tijekom pandemije su već postojeći nedostaci u službama zaštite djece samo postali vidljiviji, no pandemija na njih nije značajno utjecala.

30 odgovora

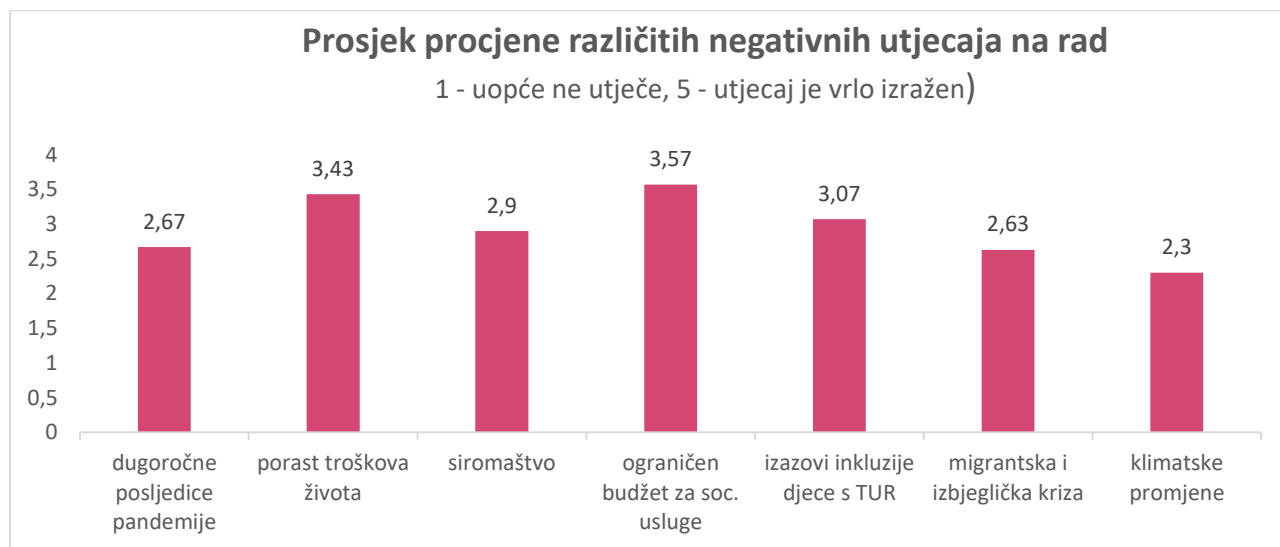


Grafički prikaz 14: slaganje sudionika online upitnika s tvrdnjom: Tijekom pandemije su već postojeći nedostaci u službama zaštite djece samo postali vidljiviji, no pandemija na njih nije značajno utjecala, N=30

Jedna od sudionica fokusne grupe navodi: *Za vrijeme pandemije je bilo evidentno da poteškoće koje su bile prisutne u sustavu su zapravo postale još složenije.*

## 5.1 Dugoročni utjecaj krize i novi izazovi

Stručnjaci su u upitniku procjenjivali negativan dugoročni utjecaj pandemije i drugih kriznih situacija na njihov rad. Biral su ocjene od 1 (uopće ne utječe) do 5 (utjecaj je vrlo izražen). Prosječne vrijednosti kreću se od 2,3 do 3,57. Najizraženiji negativan utjecaj na rad ima ograničen proračun za socijalne usluge (prosječna vrijednost = 3,57), zatim porast troškova života (prosječna vrijednost = 3,43), te izazovi inkluzije djece s teškoćama (prosječna vrijednost = 3,07). Najmanji negativni utjecaj procjenjuju na rad prema procjeni stručnjaka imaju klimatske promjene (prosječna vrijednost = 2,3).



Grafički prikaz 15: Prosjek procjene sudionika online upitnika o različitim negativnim utjecajima na rad

\*Detaljni odgovori mogu se pronaći u **Dodatku 4\_ CARES – detaljne procjene**.

Djelatnice Zavoda u fokus grupi navode da su se **u radu s izbjeglicama** pojavile teškoće u vezi **jezične barijere**. Korisnici su tražili savjetodavne usluge na materinjem jeziku, prevoditelji nisu bili dostupni, a djelatnici se nisu usudili raditi na engleskom jeziku jer su u pitanju osjetljive teme i potrebno je potpuno razumijevanje. Djelatnicima su nedostajale jasne upute u vezi smještaja djece koja su iz Ukrajine dolazila bez pratnje odraslih, bili su prepušteni postupati prema vlastitom nahođenju uz mnoge rizike: *Mi smo imali dužnost da ih stavimo pod skrbništvo... i to u postupku koji uopće nije niti blizu sličan onom stavljanja pod skrbništvo djece koji su hrvatski državljani tako da... Iz ministarstva nismo dobili nikakve upute kako to točno raditi, snalazili smo se i ovaj... kao i svaki put, ono, smišljaš sam što bi bilo dobro, provjeravaš, onda pitaš djecu sa strane „Da li su to stvarno tvoje tete?“.*

**Financijska kriza** odrazila se na domove bez odgovarajuće roditeljske skrbi po pitanju  **smanjenja broja kreveta**. Kada grupa djece postupno ode iz smještaja, neće se primati nova djeca zbog povećanih troškova života. Financijska kriza odražava se i na rad organizacija civilnih društva. S financijskim sredstvima iz postojećih projekata ne uspijevaju se pokriti sve veći troškovi, sve manje je raspisanih natječaja, rokovi isplate sredstava se pomiču i neizvjesna je mogućnost isplate plaća zaposlenicima.

Na pitanje o potrebama za dodatnim edukacijama i treninzima osoblja, stručnjaci koji su ispunjavali online upitnik, otvoreno su unosili svoje prijedloge: edukacije iz područja mentalnog zdravlja djece i

mladih spomenule su se 7 puta (prevencija, prepoznavanje, tretman), teme nasilja nad djecom spominju se 5 puta (prevencija, zaštita), rad s djecom koja su doživjela traumatska iskustva 3 puta, te participacija djece 3 puta.

## 5.2 Primjeri dobre prakse

Iz kriznih situacija često se izrode inovativna rješenja i nove suradnje. Stručnjaci konzultirani u Hrvatskoj naveli su neke od njih:

- Prepoznavanje povećane potrebe za psihološkom prvom pomoći, osobito nakon potresa, rezultiralo je otvaranjem dodatnih **telefonskih linija za psihološku pomoć**: [https://www.zagreb.hr/en/covid-19\\_potres\\_telefonski-brojevi-za-pruzanje-psi/156630](https://www.zagreb.hr/en/covid-19_potres_telefonski-brojevi-za-pruzanje-psi/156630)
- Hrabri telefon organizirao je **niz webinarâ za stručnjake** o online i telefonskom savjetovanju: <https://udruga.hrabritelefon.hr/novosti/webinari-o-telefonskom-e-savjetovanju/>
- Razvijeni se mnogi **alati i publikacije za samopomoć**:
  - Radna bilježnica za osnaživanje djece: <https://shorturl.at/ksvCX>
  - Kako se nositi s potresom: <https://shorturl.at/npXFL>
  - Aktivnosti za provođenje vremena kod kuće: <https://shorturl.at/pxMTW>
  - *Mindfulness* za djecu: <https://shorturl.at/eoRX1>
  - Portali za informiranje i brigu o mentalnom zdravlju: [Kako si](#), [Pukotine](#), [Mentalna higijena](#)
- Program Hrvatskog zavoda za javno zdravstvo PoMoZiDa – mentalnozdravstveno opismenjavanje odgojno-obrazovnih djelatnika u **području mentalnog zdravlja djece i mladih**: <https://shorturl.at/iqrC7>
- Javna kampanja MUP HR i Poliklinike za zaštitu djece i mladih Grada Zagreba **Iza vrata**: za prepoznavanje i prijavljivanje obiteljskog nasilja: <https://www.youtube.com/watch?v=3kj49NHROuk>
- Nove suradnje institucija s civilnim sektorom:
  - Hrabri telefon u partnerstvu s policijskim postajama u Zagrebu od 2023. provodi pilot projekt *My Follow up* u kojem djeca žrtve kaznenih djela dobivaju **psihosocijalnu podršku** i praćenje u 3 vremenske točke: <https://udruga.hrabritelefon.hr/projekti/my-follow-up/>
  - **Prevencija suicida** zbog pravovremenog uključivanja policije od strane Hrabrog telefona prilikom detekcije suicidalnih maloljetnika u pozivima.
- Razvijanje **digitalnih vještina** kod stručnjaka, uvođenje video sastanaka čime usluge postaju dostupnije. Mnoge edukacije za stručnjake bile su organizirane online i dostupne većem broju polaznika.
- S restriktivnim mjerama, aktivnosti su se odvijale u **manjim grupama**, što je omogućilo mnoge prednosti i mogućnost dubljeg rada i veći stupanj posvećenosti korisnicima.
- Učenički dom Dora Pejačević – omogućavanje i poticanje djece na uključivanje u **sportske aktivnosti** kroz koje se osiguravaju važna prava na participaciju, zdravlje i fizičku aktivnost, druženje, odmor, zabavu, igru itd.
- *Outreach* kroz mobilne timove i uličnu pedagogiju (*street work*) s marginaliziranim skupinama.



### 5.3 Novi alati za poticanje dječje participacije

Jedan od zaključaka s radionica i intervjua s djecom i mladima jest taj da djeci i mladima u Hrvatskoj nedostaju razumijevanje pojma participacije i informacije o tome na koje se sve načine mogu sudjelovati na razini škole, svoje lokalne zajednice te nacionalno.

U suradnji s djecom već uključenom u projektne aktivnosti, razvijeni su materijali upravo s tim ciljem, koji će po završetku biti dostupni djeci u Hrvatskoj putem digitalnih platformi i u ograničenoj količini u tiskanom obliku. Osmišljen je rodno nenormativan lik Patri koji poziva svoje vršnjake na participaciju i informira ih na koje se sve načine mogu aktivno uključiti u zajednicu i u donošenje za njih važnih odluka.

Lik Patri tiskat će se na naljepnice i lijepiti na mjesta na kojima se kreće veći broj djece i mladih, a na naljepnici će se nalaziti i QR kod koji vodi na animirani video u kojem Patri gledatelje vodi kroz mogućnosti i primjere participacije na različitim razinama. Osim videa, tiskat će se i brošura s detaljnijim opisom koraka i izvora za dodatno informiranje o organizacijama civilnog društva koja promoviraju participaciju djece te konkretnim tijelima u koja se mogu uključiti i putem kojih mogu iznositi svoje prijedloge (Vijeća učenika, Dječja gradska vijeća i sl.). Tiskane brošure distribuirat će se srednjim školama, a bit će dostupne i online u digitalnom obliku.



Slika 1: lik Patri

## 6. Zaključci i preporuke

### 6.1 Preporuke djece i mladih

- Kako bi im boravak u školi bio ugodniji i manje stresan, jedan mladić poručuje što mu je važno: *Da se osjećam sigurno i da su profesori prijateljski nastrojeni prema meni. Trebalo bi olakšati obrazovanje kako bi djeca imala manje stresa zbog ispita i sl.*
- Po pitanju problematike **vršnjačkog nasilja**, ali primjenjivo i za druge situacije, jedna djevojka navodi: *Odrasli trebaju reagirati na nasilje i vjerovati djeci. Ako vam se djeca ikad na nešto požale, nemojte to ignorirati.* Mladi na radionicama smatraju kako odrasli trebaju više razgovarati s djecom, slušati ih vi vjerovati im, žele više stručnih osoba u školama kojima bi se mogli obratiti s povjerenjem da će se problemi riješiti, osobito vršnjačko nasilje.
- Zanimljivo gledaju i na odnos roditelj-dijete po pitanju **osobne autonomije**: *Promovirao bih svjesnost da zapravo djeca ne pripadaju roditeljima iako su ih oni rodili. Djeca su vlastita individua koja treba rasti, koja se treba razvijati, koja treba napredovati.*
- Kako bi sama djeca bila spremnija na krizne situacije, ali i na one svakodnevnne životne izazove, djeca smatraju kako bi u školi trebali naučiti **vještine za samostalan život** (npr. plaćanje računa, prijave za posao, kako otvoriti račun u banci i sl.) i imati bolju pripremu za krize. Smatraju kako se od njih puno očekuje (za to su „dovoljno veliki“), a ne daje im se dovoljno znanja i prilike da nauče važne životne stvari (za to su još „preмали“).
- Važno im je da ih se pita, da se čuje njihov glas i da se uključe u procese donošenja odluka. Kao što je na crtežu napisalo dijete korisnik Poliklinike: *Ne morate me poslušati, ali me morate saslušati.*

### 6.2 Preporuke stručnjaka za rad s djecom i obiteljima

- Informirati djecu o njihovim pravima na djeci primjeren način (koristeći digitalne kanale komunikacije)
- Stvoriti prilike i omogućiti participaciju svoj djeci, s naglaskom na djecu iz rizičnih skupina.
- Jačati suradnju stručnjaka i roditelja kroz značajnije uključivanje korisnika u strukturu i tijekom usluge.
- Osigurati dječju participaciju u trenutcima odgovara na krizne situacije.
- Prilikom odgovaranja na krizne situacije, imati kao prioritet poštivanje dječjih prava.

### 6.2 Preporuke donositeljima odluka za podršku stručnjacima i rad organizacija

- Kontinuirano **osnaživati međuresornu suradnju** te educirati djelatnike o ovlastima i mogućnostima svih nadležnih sustava.
- Razviti i implementirati **učinkovite protokole u vrijeme kriznih situacija** s kontinuiranim monitoringom provedbe istih te mogućnošću zadržavanja nužne autonomije institucije u svrhu reagiranja u skladu s potrebama korisnika.



- Identificirati **primjere pozitivne prakse u zaštiti djece od nasilja** te ih implementirati u sustav zaštite djece u Hrvatskoj (npr. centri za žrtve nasilja, probacijski uredi koji su samo za djecu i za osumnjičene maloljetnike).
- Kontinuirano **jačati kapacitete** specijaliziranih odjela za djecu i maloljetnike u kontaktu s pravosuđem (npr. Odjel za maloljetničko pravo; Odjel za obitelj i djecu).
- Prilikom izrade proračuna javnih politika prioritzirati djecu i njima nužne usluge.
- Omogućiti uključivanja djece u **javne politike**.

### 6.3 Potrebe stručnjaka za edukacijama

- Implementirati **kontinuirane edukacije** o svih relevantnih aktera o pravima djece, s naglaskom na dječju participaciju te obvezi zaštite prava.
- Osigurati **sustavnu edukaciju** stručnjaka u direktnom kontaktu s djecom u skladu s prepoznatim potrebama ciljane skupine (npr. teškoće mentalnog zdravlja, nasilje na internetu).

*Stručnjaci mogu dati podršku, no sigurnost daju rutina i predvidljivost.*

*Još uvijek se ne razumije proces dječje participacije, da je to zatvoren krug, s povratnom informacijom, a ne da samo pitamo djecu.*

*Osnivanje i održavanje dječjih odbora u kojima iznose svoja stajališta, svoje strahove i ohrabrenja jedni drugima. Kad se njih čuje onda se i odrasli više osvijeste o njihovim potrebama.*

*Jer zapravo kreiranje politika je za dijete, a bez da ste uključili dijete je zapravo besmisleno jer mi možemo samo pretpostaviti što je za dijete dobro.*

Završit ćemo ovaj izvještaj citatom savjetnice pravobraniteljice za djecu s održane fokusne grupe, koja prenosi optimizam članova Mreže mladih savjetnika: *Djeca imaju jednu bojazan da bi se to (pandemija) moglo ponoviti, ali iskazuju nadu da su odrasli nešto naučili i da, ako se to desi, da ćemo biti pripremljeni i da će biti manje nepoznanica.*





*Dodatak 1\_CARES – radionice s djecom*

# CARES

September 2022 – August 2024

## Inception report

**How to conduct workshops on children's rights  
with children**



Co-funded by the  
European Union



# Contents:

<b>Background and general objectives of the European CARES project (2022-2024)</b>	4
Partners	4
Context of the project	4
Objectives	4
<b>Introduction to The inception report</b>	6
Who are the facilitators for these workshops	6
What to keep in mind when we include children	7
Cross-cutting considerations	7
Child safeguarding and Do no Harm principles	8
Risks analysis/mitigation measures	8
Informed consent for participating in CARES project	9
Informed consent for being interviewed as a part of CARES project	10
<b>Workshop 1: Defining children’s rights</b>	11
Introduction	11
Group agreements	11
The tree of hope	12
Convention on the Rights of the Child	12
EU Strategy on the Rights of the Child	13
Weather forecast	14
About the CARES project	15
<b>Workshop 2: Children’s rights during crisis situations</b>	16
Flower of confidence	16
World café - Children’s rights during the crises	16
Energizer	17
The perfect country for children	18
5 fingers evaluation	19
Flower of confidence	20
World cafe guidelines questions	22
5 fingers	22

<b>Workshop 3: Creating the questionnaire</b>	24
Moving through the roles	24
What would you like to know	25
Who can you call?	26
Target	27
Basic questions	28
Target	30
<b>Workshop 4: How to conduct an interview</b>	31
Energizer	31
How to lead a good interview	31
Practicing	32
Role play	33
Action plan	33
Associations	34
How to lead a good interview	35
Ex. Of an interview form	36
<b>Follow-up activities</b>	38
Debriefing meeting	38
Creating innovative tools for child participation	38
Action plan	39
<b>Common principles for the development of workshops with children</b>	40
Ethical consideration in conducting workshops with children	41
Do not harm	41
Respect	41
Information	42
Ensure a real and meaningful participation	43
Participation is a right not an obligation – informed and free consent	43
Beyond the process	43
Before, in the beginning and during the workshops	44
Preparation of the workshops	44
In the beginning of the workshop	44

During the workshop	45
Bibliography	47

# Background and general objectives of the European CARES project (2022-2024)

## Partners

CARES is a two-year project coordinated by DCI Belgium, and implemented together with four other partners: Brave Phone (Croatia), Ludwig Boltzman Institute (Austria), DCI-World Service Foundation, Administration de l'Aide à la Jeunesse (AGAJ) in Belgium.

## Context of the project

During the Covid-19 health crisis, children, in particular those in vulnerable situations, have been impacted on several levels: socioeconomic inequalities have been exacerbated, as well as intra-family violence, restrictions under lockdown measures have affected access to child protection services, justice and child participation initiatives. All this points to children already vulnerable to abuse or neglect having been most affected by the consequences of the pandemic.

We define “**children in difficult situation or at risk of being abused or neglected**” as those at risk of “All forms of physical and/or emotional ill-treatment, sexual abuse, neglect or negligent treatment or commercial or other exploitation, resulting in actual or potential harm to the child’s health, survival, development or dignity in the context of a relationship of responsibility, trust or power”.

The project thus aims to focus on children in difficult situations and more specifically, on children who benefit from the child protection system (from 10 to 21 years old depending on national settings):

- Children who are victims of violence (physical or psychological)
- Children living in difficult material conditions
- Children at risk of antisocial behaviors

This project will particularly focus on the situation of these children while they are placed in different forms or alternative care institutions and/or supported by youth support services offering community-based prevention and socio-educational activities.

**This project aims to put children's voices back at the center of the agenda to improve respect for their human rights during times of crisis.**

## Objectives

In line with the EU Strategy which aims "to mitigate the disproportionate impact of the crisis" on the most vulnerable children, **the project aims to improve the respect of the rights of children in difficult situations or at risk during different crisis situations (COVID-19 pandemic, war, economic crisis etc.) and, more precisely, children who benefit from the child protection system i.e., either placed in alternative care or supported by community-based youth services by enhancing their genuine participation in the (post) COVID-19 responses.**

**Finally, the project aims to harness the aftermath of the pandemic to champion child participation as a critical component of post-COVID in Europe and "promoting ways to mainstream and embed children's rights and child participation in the responses to [...] any other emergency situation" for future generations of children.**

- To improve child participation and the respect of children's rights of children in vulnerable situations amid COVID-19 pandemic and other crisis situations (war, economic crisis) by
  - promoting the participation of children in identifying solutions to enhance the respect of their rights, and more specifically their right to participation, taking into account the consequences of crises
  - improving knowledge of their rights among children in difficult situation or at risk, specifically amid the COVID-19 pandemic and other crisis situations
  - promoting the establishment of mechanisms contributing to children's participation in the youth protection sector with the participation of children;
- To analyze the responses of child protection services (alternative care institutions + open assistance services) to the challenges raised by the COVID-19 pandemic and other crisis situations and draw recommendations from this experience;
- To analyze and improve collaboration mechanisms between the different services in the child protection sector (at local, regional and national levels);
- To ensure the support of children by qualified social workers and specialized services taking into account the consequences of the COVID-19 pandemic and other crisis situations;;
- To ensure the continuity of access to justice for children (legal representation, complaint mechanisms) during the COVID-19 pandemic and other crisis situations;
- To promote the exchange of best practices between partner countries.
- To make recommendations to policy makers and stakeholders in regard to the lessons learned during the COVID-19 pandemic and other crisis situations.
- To disseminate the outputs of the project at European and international levels.

# Introduction to The inception report

The goal of this inception report is to improve child participation and the respect of children's rights in vulnerable situations amid different crisis situations (COVID-19 pandemic, war, economic crisis etc.)

The handbook consists of detailed descriptions of 4 participatory workshops with children and follow-up activities:

Workshop 1: Children's rights - what are we talking about?

Workshop 2: Children's rights in crisis situations

Workshop 3: Creating the questionnaire

Workshop 4: How to conduct an interview

Follow-up activities:

1. Debriefing meeting
2. Creating innovative tools for child participation

For each activity, there are goals and expected results, the duration of activity and needed materials.

There are also prepared appendixes for copying or as examples for preparing flipcharts.

Each workshop lasts around 90min, but the durations of the activities are approximate, and it's recommended that the facilitators follow the needs of the participants and group dynamics.

Flexibility in timing and activities is welcome if the goals are reached. If needed, plan one or two short breaks during the workshop at appropriate points as children have a short attention span.

The workshops should be organized every 1-2 weeks, timing adjusted to the participants so everyone can join. Venue should be child friendly, cozy, quiet, with enough space for movement and group work, with no interruptions. Make sure that the venue is accessible and that the timing is adjusted to the group.

Each partner country will organize **2 cycles of 4 workshops** with groups of 5-10 children: one cycle for children between 10 to 15 and one cycle for children between 16 to 21.

Children will learn how to conduct interviews with their peers. In each partner country, there will be a minimum **5 child-led interviews** on children's rights.

Considering the results and conclusions of the workshops and interviews, participants and facilitators will create **innovative tools** for enhancing child participation (videos, brochures...)

## Who are the facilitators for these workshops

- 2 facilitators, preferably 2 different genders
- experts experienced and familiar with
  - group work dynamics
  - working with children and young people

- children's rights
- familiar with **participatory methods** and pay special attention to finding balance between offering activities to the participants and supporting them in creating the content themselves. The workshops are created in a way that the facilitators have a more active role in the beginning and slowly letting go and just holding space for the participants to be more active later on. Keep in mind at all times to create safe space for the participants, support them in their own initiatives, attune to their needs but also gently navigate to stay on the topic.

## What to keep in mind when we include children

- that they belong to the target group - children in need of care or in protection systems:
  - parents with illness or disability / imprisoned / substance abuse/ divorced / single parents / unemployed / lack of support
  - at risk of violence in their family environment
  - neglected, exploited, abused
  - poverty, homelessness
  - poor social network
  - in alternative care (foster families, institutions)
  - in underdeveloped, especially rural areas
  - contacts with the child/juvenile (criminal) justice system
  - with developmental disabilities
  - early traumatic experiences
  - dropped out of school
  - on the move / refugees
  - minorities / relatives of minorities (practices, race, religion, ethnicity, language, gender, sexual orientation)
- That they are available for the duration of the project
- That they are informed about the activities
- That they are motivated to participate, not forced
- Responsible, confident, friendly, resourceful, willing to learn
- +

Each partner organization should ensure that the participants fulfill the criteria to participate. Depending on the target group, the project can be presented to potential participants in a short face to face presentation or in a form of premade flyers in cooperation with the professionals who already work with the children.

## Cross-cutting considerations

**Gender:** All activities, especially those involving children, will be guided by the principles of gender equality and non-discrimination. This consideration also applies to the composition and functioning of the work teams and groups of children who will be involved in the project. The staff will ensure that these principles are respected during the activities, with special attention



paid to avoid possible biases related to gender stereotypes, conveyed in training materials, communication assets, etc.

## **Child safeguarding and Do no Harm principles**

To ensure safe participation for children, all activities will be subject to strict child protection protocols. All facilitators should read the document [Common principles for the development of workshops with children](#) at the end of this handbook.

## **Risks analysis/mitigation measures**

- explore risks together with the participants
  - pay special attention to activities: *Group agreements* and *Tree of hope* - what are their worries, which rules are important to them? Together define mitigation measures.
  - The participants should be informed in advance about the form and content of the workshops and sign an informed consent (examples of forms are in appendixes: [Informed consent for participating in CARES project](#) and [Informed consent for being interviewed as a part of CARES project](#))
  
- participants could share their experiences which could be traumatic and upsetting
  - workshops and interviews with children should be done in a sensitive and child-friendly manner. Avoid questions, attitudes or comments that are judgmental or insensitive to cultural values, that put a child at risk or expose a child to humiliation, or that reactivate a child's pain and grief from traumatic events.
  - make sure to have a mental health professional available if necessary.
  - children sharing traumatic experiences could be upsetting for the facilitators. Pay attention to what it triggers in you, bring it to supervision or intervision.
  
- participants drop out
  - make it clear what engagement is expected - informed consent
  - explore what motivates them to stay engaged during the longer period of the project
  - make a larger pool of motivated participants for the workshops and select the most motivated for conducting the interviews and participating in the training of the professionals.

## Informed consent for participating in CARES project

I, \_\_\_\_\_ (name and surname) agree to participate in the CARES project.

I understand that children participate in the following activities:

- workshops about children's rights
- interviewing other children about children's rights
- creating new tools about promoting children's rights (videos, brochures...)
- a training course of adults (police, social workers, lawyers, judges, doctors, teachers, policy makers)

I understand the goals of my participation:

- learning about children's rights
- learning how to investigate if children's rights are being respected in my community and between my peers, especially during crisis situations
- sharing the voice of children and promoting children's rights among adults

I am aware that I don't need to participate in all of the activities and that I am free to stop participating at any time.

Signature: \_\_\_\_\_

Date: \_\_\_\_\_

\*For children who are under 18, their parent/guardian signs the 2nd part of this consent:

I, \_\_\_\_\_ (name and last name of a parent/guardian) agree that child \_\_\_\_\_ (name and last name of a child) participates in the CARES project.

Signature: \_\_\_\_\_

Date: \_\_\_\_\_

## Informed consent for being interviewed as a part of CARES project

I, \_\_\_\_\_ (name and surname) agree to be interviewed as a part of CARES project.

I understand that the goal of this interview is to investigate if children's rights are being respected, especially during crisis situations.

I am aware that my responses will contribute to writing a national report on children's rights and that my privacy and identity will be protected.

I agree on recording this interview so my responses are correctly noted.

I am aware that I am free to stop participating at any time.

Signature: \_\_\_\_\_

Date: \_\_\_\_\_

\*For children who are under 18, their parent/guardian signs the 2nd part of this consent:

I, \_\_\_\_\_ (name and last name of a parent/guardian) agree that child \_\_\_\_\_ (name and last name of a child) is being interviewed as a part of CARES project.

Signature: \_\_\_\_\_

Date: \_\_\_\_\_

# Workshop 1: Defining children's rights

Introduction			
Goals and expected results	Description	Duration	Materials needed
Getting to know each other Introducing the project to the participants	<p>Facilitators introduce themselves and the project using the ppt or appendix <i>About the CARES project</i>.</p> <p>Name game for the participants; ex. Everyone says their name and one personality trait/characteristic that starts with the same letter as their name. Next person repeats all the previous names and characteristics and adds theirs until the round is finished.</p> <p>Participative option: facilitators ask the participants if they know any short name games that they want to lead.</p>	20min	<p>Ppt Appendix <a href="#">About the CARES project</a> - developed in a child-friendly version</p>

Group agreements			
Goals and expected results	Description	Duration	Materials needed
Setting the group agreements signed by all the participants.	<p>The facilitators explain why group agreements (rules) are important: for everyone to feel comfortable and safe to speak up.</p> <p>Use a flipchart and markers to write down the "rules". They should be formed in an affirmative way. Ex.: <i>When a person talks, others are listening.</i> <i>Everyone's opinion is important.</i> <i>We respect each other.</i> <i>We respect the agreed time.</i></p> <p>Facilitators suggest some basic rules and ask the participants to adjust them if</p>	10min	<p>Flipchart Tape Markers</p>

	<p>needed. Ask them to add some rules that are important to them.</p> <p>Facilitators make sure that everyone agrees with the written agreements and at the end, everyone signs their name at the bottom. The flipchart is at a visible spot all the time.</p>		
--	--	--	--

<b>The tree of hope</b>			
Goals and expected results	Description	Duration	Materials needed
Finding out and aligning the expectations and fears/worries	<p>All the participants get post-its in 2 colors. First, they should write down what they expect from these workshops and the project. They read it out loud and the facilitators comment if the expectations are realistic or how they could be aligned or if the concept could be adjusted to them. They stick the post-its on the tree.</p> <p>Then on the different color post-its, they should write if they are worried about anything concerning the workshops, if they strictly don't want something to happen.</p> <p>Everyone should listen carefully so they can make sure that expectations are met, and worries are mitigated.</p>	10min	<p>Flipchart with a drawing of a tree</p> <p>Post-its – 2 colors</p> <p>Pencils</p>

<b>Convention on the Rights of the Child</b>			
Goals and expected results	Description	Duration	Materials needed
Introduction to the children's rights – 4 categories	<p>Facilitators briefly introduce the CRC and ask if they heard about it, what they already know.</p> <p>Every person or a small group gets approximately the same number of cards with different articles of the Convention. They should sort the cards into 4 categories (facilitators prepare 4 spots with written titles of the categories):</p>	30min	<p><u>Child friendly summary of the Convention on the Rights of the Child</u> – articles 6 – 41 written on separate cards</p>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Basic needs</li> <li>2. Personal growth and development</li> <li>3. Special protection</li> <li>4. Participation</li> </ol> <p>An example how they could sort it:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Basic needs: 5,6,9,24,27</li> <li>2. Personal growth and development: 7, 8, 16, 17, 18, 28, 29, 30, 31</li> <li>3. Special protection: 11, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41</li> <li>4. Participation: 12, 13, 14, 15, 17, 28, 29, 30, 31</li> </ol> <p>Some of the articles could fit more than 1 category. Above is just one example of categorization, it could be different – facilitators should emphasize this.</p> <p>After they finish, the participants present their categorization while the facilitators lead the discussion:  <i>How was this assignment for you? What was new to you? How are these rights respected in your community? Would you say that some rights are more important than others?</i></p> <p>At the end of this activity, the facilitators emphasize that all rights are equally important, but in certain situations, some have higher priority. Nevertheless, there are some rights that are important for all the other rights, and we call them principles:  -nondiscrimination (article 2),  -best interest of a child (article 3),  -right to live (article 6),  -and participation (article 12).</p>		Written titles of 4 categories.
--	--	--	---------------------------------

<b>EU Strategy on the Rights of the Child</b>			
Goals and expected results	Description	Duration	Materials needed

<p>Introduction to the EU Strategy on the Rights of the Child; how is it connected to the Convention</p>	<p>Watching the short video about the EU Strategy on the Rights of the Child (turn on the subtitles):  <a href="https://ec.europa.eu/info/policies/justice-and-fundamental-rights/rights-child/eu-strategy-rights-child-and-european-child-guarantee_en">https://ec.europa.eu/info/policies/justice-and-fundamental-rights/rights-child/eu-strategy-rights-child-and-european-child-guarantee_en</a></p> <p>Facilitators start a short discussion connecting the Strategy to the Convention:  <i>How are they similar? What is new? What modern challenges for children's rights are mentioned in the video?</i></p>	<p>15min</p>	<p>Projector, internet access, speakers</p>
--	--	--------------	---

<p style="text-align: center;"><b>Weather forecast</b></p>			
<p>Goals and expected results</p>	<p>Description</p>	<p>Duration</p>	<p>Materials needed</p>
<p>Reflection and evaluation</p>	<p>Facilitators ask the participants to imagine – <i>if today's workshop was weather, how was it for you? When was it sunny, hot, stormy, windy... - explain.</i></p>	<p>5min</p>	



## **About the CARES project**

### **What are we going to do here?**

- 4 workshops about children's rights and how to conduct research on children's rights
- Interviewing your peers about how are their rights respected
- Teaching adults (police, social workers, lawyers, judges, doctors, teachers, policy makers) about what do children and young people need from them to have their rights respected
- Creating new tools about about children's rights

### **Who is a part of this project?**

- Young people in Croatia, Austria and Belgium
- 2 groups in every country: 10-15yo and 16-21yo
- Adults – police, social workers, lawyers, judges, doctors, teachers, policy makers...

### **Who are you (or who can you become):**

- young people who can make a world a better place
- the ones who will change the world, not just observe from the distance
- ambassadors and protectors of children's rights
- role-models to your peers
- the ones who will help your peers to understand children's right and adults to respect them

### **What could be the benefits from being a part of this project:**

- it could be fun
- you could feel useful
- others could see you as young people who care about their peers
- adults will listen to you, and you will be heard
- you could become aware of your possibilities and knowledge
- you could recognize your values and strengthen your self esteem
- you could gain new friendships

### **How are we going to support you?**

- Introducing you with children's rights
- Logistical and organizational support
- Digital support

## Workshop 2: Children’s rights during crisis situations

Flower of confidence			
Goal and expected results	Description	Duration	Materials needed
Getting to know each other in a different way	<p>Every participant gets a copy of an Appendix <i>Flower of Confidence</i>. In each petal, they individually write down 2 things mentioned.</p> <p>When they are done, they share in pairs what they’ve written, what was easy, what was difficult and why.</p> <p>When they come back to a big circle, everyone should read one petal they are especially proud of.</p>	15min	Appendix <a href="#">Flower of Confidence</a>

World café - Children’s rights during the crises			
Goal and expected results	Description	Duration	Materials needed
Detecting how children's rights are respected now and during the crisis.	<p>Short summary of last workshop: <i>Do you remember what we did last time?</i> <i>Which 4 categories did we use to sort the rights?</i> <i>What do you remember from the video?</i></p> <p><i>What would you say - are children’s rights being respected equally during different periods?</i> <i>During your lifetime, have you witnessed any crisis situations on a national and global level? (pandemic, war, economic/energetic crisis).</i></p> <p>Facilitators should write down on flipchart crisis situations that the participants are aware of.</p>	30min	<p>Appendix <a href="#">World cafe guidelines questions</a></p> <p>4 flipcharts</p> <p>Markers, pencils</p> <p>Written titles of 4 categories,</p> <p>Cards with the rights</p>

	<p><i>We will try to detect how different categories of children's rights are respected during the crisis situations that you named.</i></p> <p><b>Option 1:</b> Facilitators create 4 spots in the room and use 4 categories of rights written on 4 flipcharts: (Basic needs, Personal growth and development, Special protection, and Participation). As a reminder, cards with articles from each category can be available at each table. Facilitators explain the rules of World café (one person stays at the spot and facilitates the topic while the others rotate). 4 topics are facilitated by 2 facilitators + 2 participants volunteers. Others are divided into 4 groups.</p> <p>Questions for the discussion in each group are in the Appendix <i>World cafe guidelines questions</i>.</p> <p>The answers are written on the flipchart. The duration of the first group should be the longest, the rest are shorter (flexible, depending on the group). After each rotation, the facilitator of the spot explains to the new group/person what the last one said and writes down just new answers.</p> <p>Facilitators of each group present the answers to everyone. ---</p> <p><b>Option 2:</b> If there are less than 6 participants, there can be 2 spots led by 2 facilitators, each spot answering the questions for 2 categories of rights, only 1 rotation.</p>		<p>from previous session</p>
--	---	--	------------------------------

<b>Energizer</b>			
Goal and expected results	Description	Duration	Materials needed
Improving concentration	If needed, there can be another energizer before the next activity. Facilitators ask the participants if they know any fun and short group games.	5min	

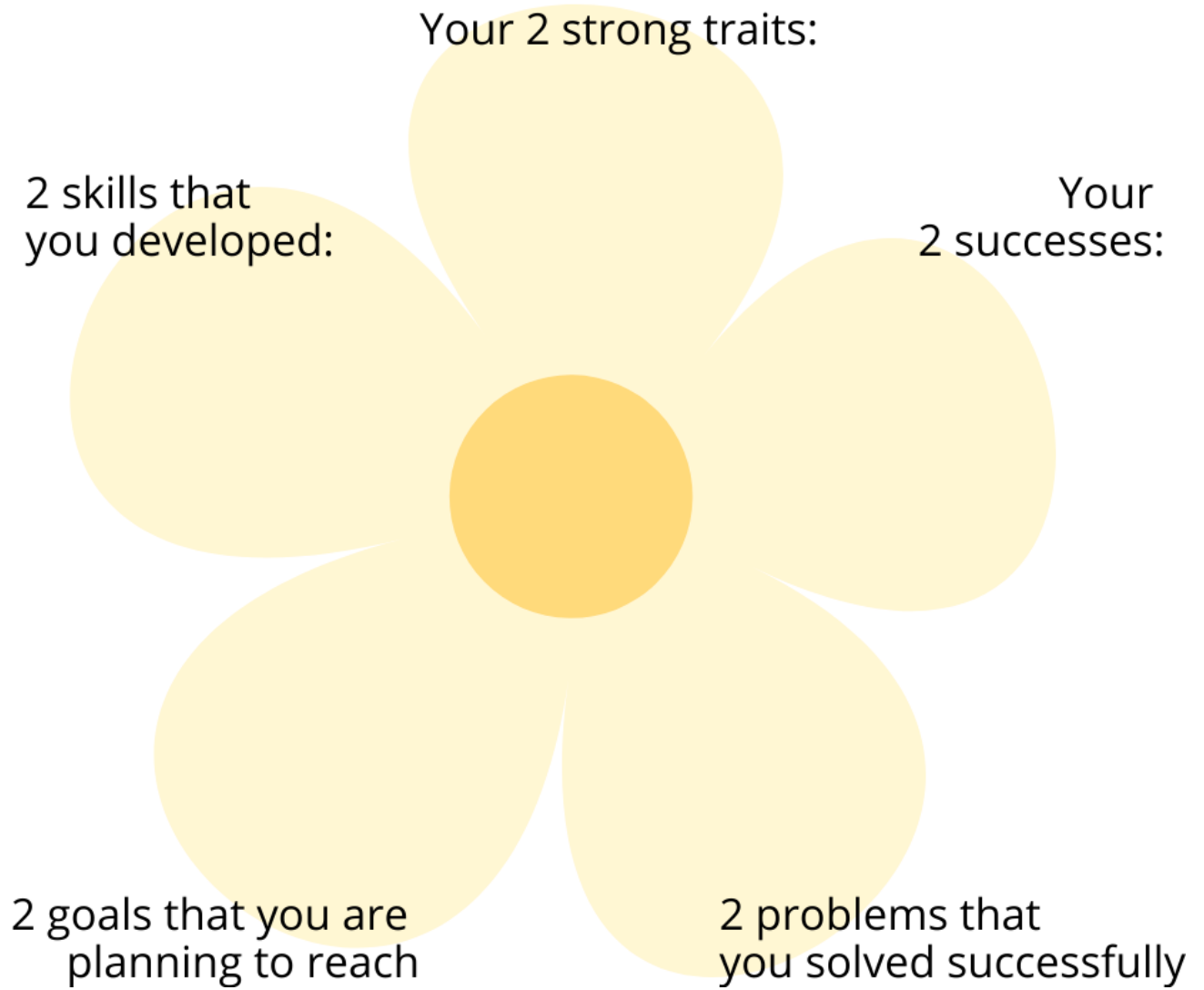
	If not, the facilitators suggest an energizer; Ex: massage-train.		
--	---	--	--

The perfect country for children			
Goal and expected results	Description	Duration	Materials needed
<p>Imagining a perfect country for children, considering all the mentioned rights.</p> <p>Understanding the distinction between the needs and wishes.</p>	<p>Depending on the number of the participants, divide them into 2 small groups (4-6 members). Each group gets a flipchart and markers/pencils.</p> <p>Facilitators give instructions:  <i>Imagine that you live in a country that is perfect for children. Draw it on a flipchart and give it a name. Think about all the conditions needed for every child to have normal development and a happy childhood. Write down and continue this sentence: <b>Because I'm a child and I live in my country, I need to have ensured...</b></i>  <i>Also think about how this country can help:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● children with disabilities</li> <li>● children refugees</li> <li>● children who have been abused</li> <li>● children that live in institutions</li> </ul> <p>Each participant gets 5 post-its and writes 5 things that they need to have insured.</p> <p>Facilitators take a new flipchart and divide it into 3 columns:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● in every moment</li> <li>● most of the time</li> <li>● sometimes</li> </ul> <p>The participants take their post – its, read them and stick them into one of these columns. The facilitators ask the following questions to make a distinction between needs and wishes. Ex. New phone, candy – <i>do you need to have it at every moment? What about respect or quality education?</i>            Discuss the difficulties, differences, or disagreements in their answers.</p>	30min	Flipcharts Markers Pencils Post-its

	<p><i>How would you call your answers in a column "in every moment"? (Needs, rights)</i>  <i>And answers in column "most of the time" and "sometimes"? (Wishes).</i>  <i>What is the main difference between needs and wishes? (Everyone has different wishes, and they are specific. Needs have to be filled to survive and develop and we are all born with the same basic needs – human rights are built on basic biological, cultural, psychological, and social needs).</i></p>		
--	--	--	--

<b>5 fingers evaluation</b>			
Goal and expected results	Description	Duration	Materials needed
Reflection and evaluation	<p>Each participant gets a copy of the Appendix 5 <i>fingers</i>. They fill it up individually and then share in front of the group:</p> <p><i>Thumb: What was good about today's workshop?</i>  <i>Index finger: What do you want to point out? What did you learn?</i>  <i>Middle finger: What was bad?</i>  <i>Ring finger: How was your relationship/connection with others?</i>  <i>Pinky: What was neglected? What do you want more of?</i></p>	15min	Copies of the Appendix <a href="#">5 fingers</a>

**Flower of confidence**







## World cafe guidelines questions

### Basic needs

In your surroundings and in your opinion, how are children's basic needs being respected (food, water heating, housing, clothing, contact with family, health care, clean environment)?

Have you noticed any changes in respecting these rights during different crises?

Have you (or your caretakers) been able to access services of support to ensure these basic needs (enough money, jobs, social services)?

What can adults/the government do better now and in the future?

-----

### Personal growth and development

In your surroundings and in your opinion, how are children's personal growth and development rights being respected ( information, education, language, religion, free time, fun, play)?

Have you noticed any changes in respecting these rights during different crises?

Have you been able to access services of support to ensure these rights (schools, extra curricular activities, internet and IT support, church, community gathering, contact with parents and family)?

What can adults/the government do better now and in the future?

-----

### Special protection

In your surroundings and in your opinion, how are children's special protection rights being respected (protection from violence, war, kidnaping, exploitation, regular reviews of child's placement...)?

Have you noticed any changes in respecting these rights during different crises?

Have you been able to access services of support to ensure these rights (social services, professionals...)?

What can adults/the government do better now and in the future?

-----

### Participation

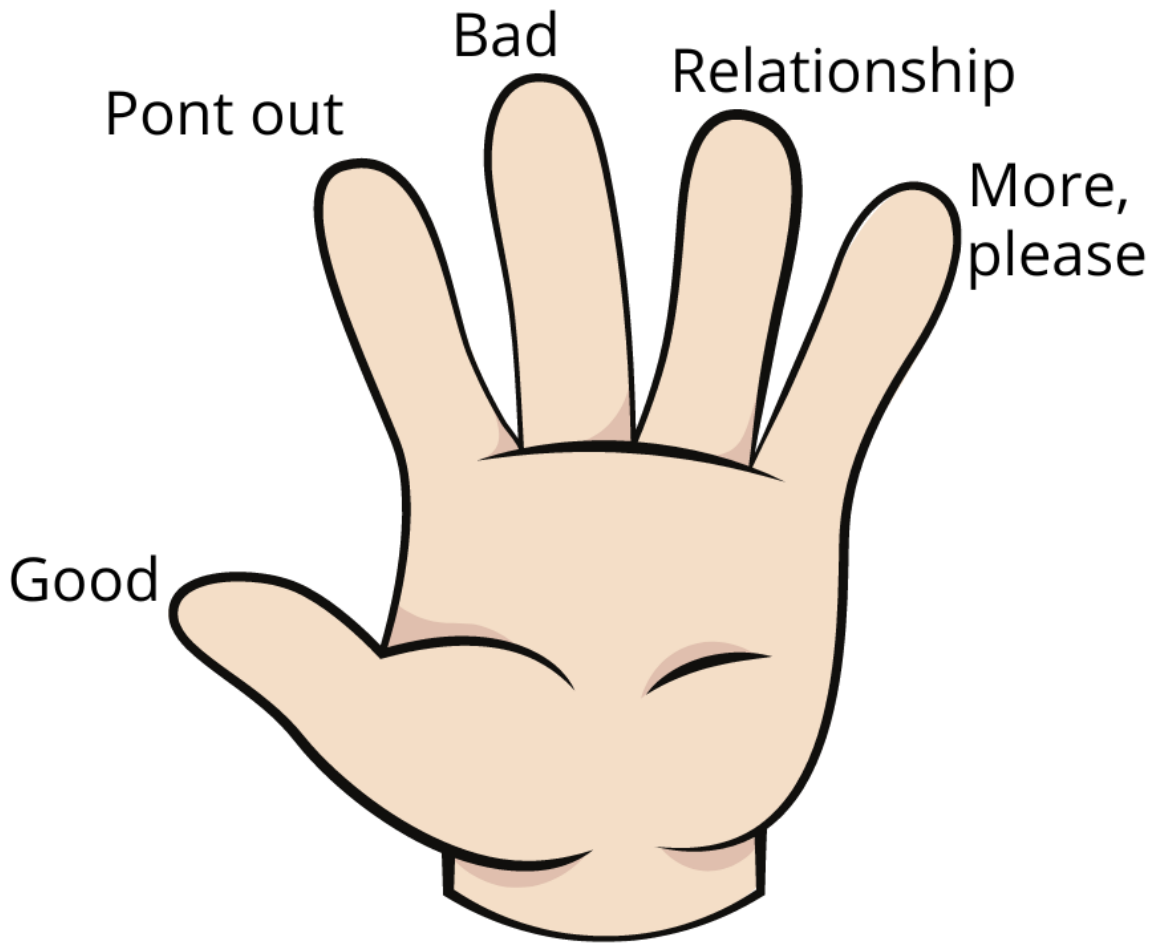
In your surroundings and in your opinion, how are children's participation rights being respected (giving their opinion, expressing freely, grouping, choosing education and free time activities)?

Have you noticed any changes in respecting these rights during different crises?

Do you feel you have been consulted about important decisions about your life? Does it change depending on crises? Did you have any choices during the pandemic?

What can adults/the government do better now and in the future?

5 fingers



## Workshop 3: Creating the questionnaire

Moving through the roles			
Goal and expected results	Description	Duration	Materials needed
Connecting with the body, taking on different roles	<p>Facilitators lead a movement game while participants listen and move following the instructions. The activity can be done outdoors.</p> <p>One facilitator should give instructions slowly, giving enough time for everyone to take different roles, while another facilitator can participate to emphasize and give permission to really live into these roles.</p> <p><i>Walk around and pay attention to your feet, how they touch the ground. Change directions...walk slower... faster... stretch... Now imagine that you are walking barefoot on hot sand. What do your feet do? What are the expressions on your face? Add some sounds....</i></p> <p><i>From the hot sand, you moved to a muddy area. Imagine that you are walking through thick mud. How do you move? Face, legs, arms, sounds? The muddy area is turning into bushes, you need to go through the bush to get into the city...</i></p> <p><i>When you get out of the bush, you find yourself in front of the city hall where a conference on children's rights is about to start.</i></p> <p><i>All the professionals are attending this conference: lawyers, judges, social workers, ministers... Imagine that you are a children's lawyer at this conference. What do you look like? How do you walk? What is your facial expression? ... Now switch into the role of a judge. What do you look like? How do you walk? What is your facial expression? Now you see the principle of social services – how do you look when you take up their role? And if you take on the role of a Minister of social services?</i></p> <p><i>You realize that there are all these professionals at the conference, talking about children's</i></p>	20min	

	<p><i>rights. But where are the children? Shouldn't their voices be heard as well?</i></p> <p><i>To correct this injustice, you take up the role of an investigator/reporter.</i></p>		
--	---	--	--

What would you like to know			
Goal and expected results	Description	Duration	Materials needed
<p>Creating the concept of an interview and concrete questions</p>	<p>The participants stay in the role of an investigator/ reporter. They sit down to hear their task:</p> <p><i>Imagine that you are an investigative reporter on children's rights. You are researching children's perspective on their rights, how they've been respected, especially during different crises.</i></p> <p><i>Think about specific groups of children that you want to interview (with disabilities, in alternative care, on the move, LGBTQ+).</i></p> <p><i>Imagine that your report will be presented at next year's conference on children's rights in front of the professionals, adults, and organizations responsible for respecting and ensuring children's rights. – what do you want them to find out?</i></p> <p><b>Brainstorming (10min)</b></p> <p>The facilitator writes down the ideas on a flipchart. For help and inspiration, they bring out old flipcharts - <i>the perfect country for children</i> - and remind them of the Convention and Strategy on Children's Rights.</p> <p>Use the Appendix <i>Basic questions</i> which need to be asked in every group/country. Basic questions can be reformulated in each group, but the facilitators should make sure that their goal and meaning doesn't change.</p> <p>Help the participants create extra and more detailed questions around them:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Knowledge and awareness about children's rights</li> <li>-The main actors in children's rights</li> </ul>	<p>45min</p>	<p>Flipcharts and markers</p> <p>Appendix <a href="#">Basic questions</a></p> <p>Flipcharts – the perfect country for children; 4 categories and cards with rights</p>

	<p>-Rights during the pandemic -Knowledge and awareness about participation rights</p> <p>The facilitators should explain the difference between <b>closed and open questions (5min)</b> Closed questions are the ones that can be answered with yes or no. It's more constructive to ask open questions – the ones that make you think and discuss and can't be answered only with yes or no.</p> <p>Ex. Of open questions: <i>How are children's rights being violated? What do you think of when you hear "children's rights"?</i></p> <p>Ex. Of closed questions: <i>Do you know what children's rights are? Do you think children's rights are being respected enough?</i></p> <p><b>Group work (15min)</b> The group can define main topics and, depending on the number of the participants, they can split into pairs/small groups to develop and write: 1. concrete questions for the interview 2. how will they explain certain concepts/rights to the interviewee (short explanation, a few sentences)</p> <p>The facilitators join the groups, help them, guide them.</p> <p><b>Group presentations (15min)</b> Each group/pair presents their work. Participants from other groups can comment, add their ideas, and discuss the questions.</p>		
--	--	--	--

Who can you call?			
Goal and expected results	Description	Duration	Materials needed
Informing the participants of local, national, and	Introduce the participants with local, national, and international organizations and institutions responsible for protecting children's rights; ex.:	10min	Prepare in advance a list of local/ national

international organizations and institutions responsible for protecting children's rights	<p>Ombudsperson for children Brave phone Local and national advisory boards</p> <p><a href="https://www.ohchr.org/en/treaty-bodies/crc">https://www.ohchr.org/en/treaty-bodies/crc</a> <a href="https://home.crin.org/">https://home.crin.org/</a> <a href="https://www.coe.int/en/web/children">https://www.coe.int/en/web/children</a></p>		institutions/ organizations responsible for protecting children's rights
---	--	--	--

Target			
Goal and expected results	Description	Duration	Materials needed
Reflection and evaluation	Facilitators prepare in advance a drawing of a target (as in Appendix <a href="#">Target</a> ) and split it into 4. The participants reflect on 4 questions and draw a mark on the target for each question (continuum).	10min	Drawing of a target (flipchart or whiteboard) Markers

### **Basic questions**

1. What do you know about children's rights? Who do you think is responsible for protecting children's rights?
2. Have you ever been in a situation where you felt like your rights were not being respected or protected? What happened?
3. Have you been aware of some crisis situations in your lifetime (ex. pandemic, war, economic crisis)? During those crises, how were your rights respected and protected? Have you been able to access new services/forms of help or support?
4. In what way are your rights being respected now? What are you happy with and what would you change?
5. Do you feel you have been consulted about important decisions about your life? What about during the times of crises?

Basic questions need to be included in every group/country. They can be reformulated,, but the facilitators should make sure that their goal and meaning doesn't change.

Extra questions or more detailed questions will be created by the participants during the workshop. Facilitators guide the process and help put together a meaningful complete questionnaire.

### **Examples of extra questions for inspiration**

Could you describe children's rights in your own words?

Can you name some of the children's rights?

Who have you heard from about children's rights?

How are children's rights being violated?

In which situations did you feel that your rights are not respected?

Have you ever witnessed someone else's rights being violated? How did you respond to the situation?

How do you think children's rights are different from adult's rights?

Who do you think is responsible for protecting children's rights? Could you name some of these people/organizations?

What can adults do better to protect children's rights?

What should adults do better so you would feel that you are being heard? Which adults do you have in mind?

Have you been aware of some crisis situations in your lifetime (ex. pandemic, war, economic

crisis)? **During those crises**, how were your rights respected and protected? Basic biological needs (food, shelter...), education (online learning, accessibility), socialization (with friends, family), healthcare, culture, and recreation (sports, music, extracurricular activities), participation (in making important decisions).

What kind of support do you think children need during times of crisis?

What can parents, caregivers, and other adults do to better protect and promote children's rights during times of crisis?

What comes to your mind when you hear about **participation rights**?

What do you think, in which situations should adults ask for your opinion? Can you give us some examples?

Have you ever had the opportunity to participate in decisions that affect your community or your rights? If so, can you tell me about that experience?

Do you feel you have been consulted about important decisions about your life?

Does it change depending on crises?

Have you been able to access new services/forms of help or support?

Do you feel like you have access to information about your rights and the resources available to help you?

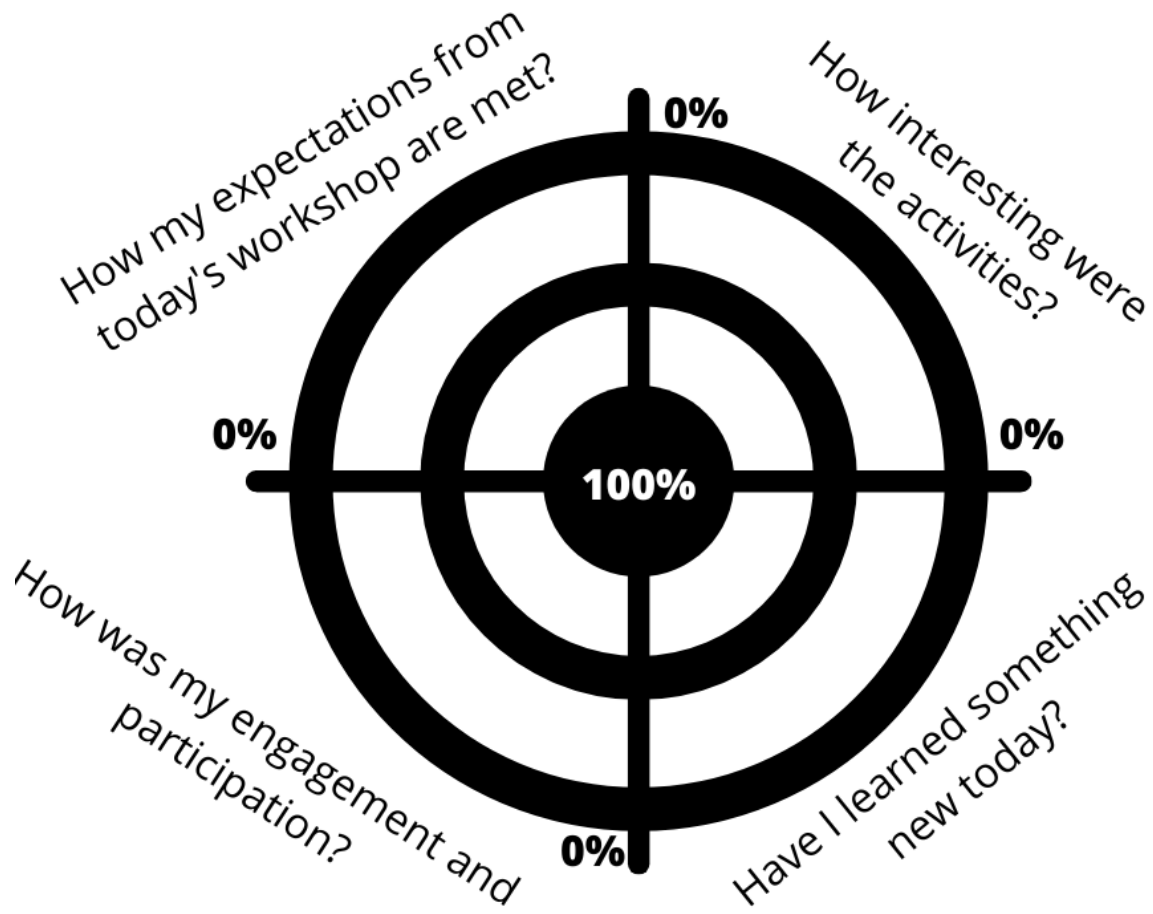
Are there any changes or improvements you would like to see in how children's rights are being protected in your community or country?

Is there anything you wish grown-ups would do to make sure that children are treated fairly and that their rights are protected?

What are some things that you think could be done to raise more awareness about children's rights and the importance of protecting them?



**Target**



## Workshop 4: How to conduct an interview

Energizer			
Goal and expected results	Description	Duration	Materials needed
Creating an informal and youth-friendly atmosphere.	<p>Facilitators ask the participants if they know any fun and short group games.</p> <p>If not, the facilitators suggest an energizer; Ex: The participants sit on chairs in a circle and the facilitator stands in the middle saying: <i>the wind is blowing for everyone who...</i> (some characteristics... <i>has blue eyes, wears something green, loves chocolate...</i>). Everyone with this characteristic needs to change seats, including the facilitator. The last person standing starts another round: <i>the wind is blowing for everyone who...</i></p> <p>There should be one chair missing in the circle so one person is always left standing.</p>	10min	Chairs

How to lead a good interview			
Goal and expected results	Description	Duration	Materials needed
Defining and learning what to keep in mind to lead a purposeful interview.	<p>Facilitators ask the participants what they think is important to lead a good interview.</p> <p>The points that need to be addressed are in the Appendix <i>How to lead a good interview</i> and the participants get a copy at the end of the activity.</p> <p>When mentioning <b>Explaining the purpose of the interview</b>, the facilitator should ask how they would explain the following:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-explain why you've met</li> <li>-shortly explain what this project is about</li> <li>-how are the answers going to be used (they will be analyzed anonymously and project staff will write a group report for national and EU stakeholders)</li> </ul>	20min	Copies of the Appendix <a href="#">How to lead a good interview</a>

	<p>-mention that the answers are anonymous, and their name will not be mentioned in the report</p> <p>The group should agree on how they want to make this introduction and the facilitator writes down the script.</p> <p>When mentioning <b>active listening</b>, facilitators can ask:  <i>Try to remember a person that you know and that you believe is a good listener, a person that you can speak with about everything. What makes this person a good listener?</i></p>		
--	--	--	--

Practicing			
Goal and expected results	Description	Duration	Materials needed
Practicing different phases of the interview	<p>The participants take roles. They can volunteer or draw papers.</p> <p>Depending on the number of participants, there should be:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-one interviewer for introduction</li> <li>-one interviewer for the questions</li> <li>-one interviewer for closing</li> <li>-at least one interviewee, preferably 3 for each interviewer</li> </ul> <p>One facilitator can also take on the role of the interviewee if needed.</p> <p>They split in pairs and prepare for their part, keeping in mind what was mentioned earlier.</p> <p>An interviewer for the introduction should use the script created in the previous activity.</p> <p>An interviewer for the questions should use the questions and explanations formed at the previous workshop.</p> <p>Interviewees can act as if they are not familiar with the topic, so the interviewer needs to educate them shortly.</p>	10min	Questions and explanations prepared at the previous workshop

Role play			
Goal and expected results	Description	Duration	Materials needed
Practicing different phases of the interview; giving feedback	<p>The group sets the stage for leading the interview. There are 3 phases and a short break for feedback and switching in between. First the “Introduction” participants are role playing, then the “questions” and “closing” at the end.</p> <p>The “audience” is observing and checking if the interviewer is applying the points on how to lead a good interview.</p> <p>After each phase, the audience is giving feedback: <i>What was good?</i> <i>What could’ve been better?</i> <i>Suggestions for the future.</i></p> <p>Preferably, if there is enough time, the participants should go through all the questions as a testing phase. Facilitators should pay special attention to the questions in the testing phase and recognise if there is a need to adjust them.</p> <p>When everyone is done, there should be a quick round of questions: <i>How was it for you to be an interviewer/ interviewee?</i> <i>What are you proud of? What do you need to work on?</i></p>	20min	A flipchart with the questions for (sandwich) feedback: <i>What was good?</i> <i>What could’ve been better?</i> <i>Suggestions for the future.</i>

Action plan			
Goal and expected results	Description	Duration	Materials needed
Defining what’s next	The facilitator checks who feels ready and motivated to conduct the interview with another young person.	15min	Post-its

	<p>The participants get post-its to write down answers to the questions:</p> <p><i>What kind of support do you need to feel more ready?</i>  <i>What are your concerns about the interviews?</i></p> <p>They read the answers out loud, and the facilitator leads the group to find solutions, using their inner existing resources or help from the facilitators.</p> <p>On another post-it, everyone writes one name – a young person from their community they can interview.  The facilitator explains the next steps of the project.</p>		
--	---	--	--

<b>Associations</b>			
Goal and expected results	Description	Duration	Materials needed
<p>Reflection and evaluation</p>	<p>The facilitators prepare associative or Dixit cards and spread them on the table/floor. They ask a question: <i>What do you think about our workshops? How do you feel right now, at this stage of the project?</i></p> <p>Every participant picks one card that brings associations to these questions and shares why they have chosen it.  Facilitators should participate as well.</p>	<p>15min</p>	<p>Associative cards or Dixit</p>

## How to lead a good interview

### Introduction:

- **Choose a time and place:** *How much time the interview will take and what places are convenient for both of you?*
- **Create a friendly and trustworthy atmosphere:** *Begin with a warm greeting and introduce yourself. Small talk can also help.*
- **Explain the purpose of the interview:** *Let them know why you've met, what the project is about, and how their answers are going to be used. Assure them that their name won't be mentioned in the report, and that their information will be kept confidential within the project.*
- **Respect and show courtesy:** *Be polite and treat the other person with sensitivity and respect. Remember the agreements you made in the first session.*

### Questions:

- **Take notes or record:** *You can use your phone to record, but make sure the other person agrees and assure them that the recording won't be published. If taking notes, ask for forms from the facilitator.*
- **Stay focused:** *Avoid distractions like phones or TV, and stay on topic. If the conversation strays, gently bring it back by saying, "I noticed we got off topic. Do you mind if we go back to the question we were discussing?"*
- **Listen actively:** *Pay attention to what the other person is saying, ask follow-up questions, use your body language to show you're listening, and repeat back what they've said to make sure you understand.*
- **Ask one question at a time:** *Too many questions can be overwhelming, so keep your questions simple and clear. If you need more information, ask related questions to encourage conversation.*
- **Educate:** *If the other person isn't familiar with the topic, explain it in simple terms. Check to make sure they understand and ask the main question again: "Now that you have a better idea about this topic, could you tell me about your experience?"*
- **Stay objective:** *Don't argue or try to impose your opinions. If you have relevant experiences, share them to encourage conversation.*

### Closing:

- **Thank the interviewee:** *Express gratitude for their time and input.*
- **Offer updates:** *Ask for their contact information (phone number or email) if they would like to be updated about the results and other project activities*

**Ex. Of an interview form**

Date and time: \_\_\_\_\_

Interviewer: \_\_\_\_\_

1. What do you know about children's rights? Who do you think is responsible for protecting children's rights?

---

---

---

---

---

---

---

---

2. Have you ever been in a situation where you felt like your rights were not being respected or protected? What happened?

---

---

---

---

---

---

---

---

3. Have you been aware of some crisis situations in your lifetime (ex. pandemic, war, economic crisis)? During those crises, how were your rights respected and protected? Have you been able to access new services/forms of help or support?

---

---

---

---

---

---

---

4. In what way are your rights being respected now? What are you happy with and what would you change?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

5. Do you feel you have been consulted about important decisions about your life? What about during the times of crises?

---

---

---

---

---

---

---

---

---



# Follow-up activities

## Debriefing meeting

After the children conducted all the interviews, facilitators should organize another meeting and invite everyone (interviewers and interviewees).

Goals:

- to share their experiences: how was it for them, how they felt, is there anything they would do differently, what are their conclusions
- introducing the next steps of the project - creating the innovative tools for child participation

The meeting can be organized outdoors, it can include different team building and fun activities.

## Creating innovative tools for child participation

After project teams analyze the interviews and create national reports, the facilitators organize another meeting with interested children who participated in previous workshops and interviews.

Goal:

- creating innovative tools
  - that help children trigger support when needed
  - that enhance their participation
  - that consider the research results
  - in the form of brochures, flyers, videos etc.
- Brainstorming with the children:
  - What is the key message you want to promote?
  - Who is your target group?
  - What channel of communication you want to use

Depending on children's ideas, there might be the need for multiple meetings to create these tools.

Help the children to create an action plan (an example of an Action plan table is in the Appendix *Action plan*).

## Action plan

Activity	Description	Materials needed	Person(s) responsible	Due date

## **CFJ In Action**

### **Common principles for the development of workshops with children**

- adjusted version for CARES project

# Ethical consideration in conducting workshops with children

## Do not harm

### Precautionary principle

One of the essential conditions for ensuring the well-being of children and young people participating in the consultation is **to prevent children and young people from being exposed to any risks**. It is necessary to identify the potential risks to which children and young people may be exposed and which may lead to violations of children's rights (for example, the risk of invasion of privacy, abuse, violence, etc.). Sometimes, the risks can only be identified by the child himself or herself. For this reason, the mark of informed consent must make it possible to eliminate the last sources of potential harm. Workshops with children should not be undertaken if it may result in harming the child, in the short or long term.

### Ensure that the conduct of activities do not harm children

Sharing their experiences may be upsetting or traumatic for children. This is why workshops and interviews with children **should be done in a sensitive and child-friendly manner**. Avoid questions, attitudes or comments that are judgmental or insensitive to cultural values, that put a child at risk or expose a child to humiliation, or that reactivate a child's pain and grief from traumatic events. Incorrect interviewing techniques can be stressful for the child and poorly planned or prepared interviews can actually do more harm than good. It is thus important to conduct interviews and focus groups in accordance with the following methodology and key principles.

### Confidentiality

It is fundamental that **any information given to facilitators and interviewers must be treated confidentially**. Protecting the confidentiality of the responses and data of the child research participant is essential to ensure his or her safety and the quality of the information provided.

Special measures should be taken to keep recorded information confidential, by using coded language or reference to a pseudo or number for instance. No photographs, videos or digital images of a child can be taken or published without the child's explicit consent for a specific use and any use of these pieces of material must respect the precautionary principle.

It is important to inform the child of the precautions taken to protect his or her identity.

## Respect

Every child who participates in the workshops must be treated with respect and courtesy.

## **Non-discrimination**

The facilitators must treat all children and youth equally with respect and fairness regardless of age, culture, caste, nationality, creed, ethnicity, health status (e.g. AIDS), physical and psychological ability, family situation, gender, language, racial origin, socio-economic status, religious belief and / or sexual orientation.

Children's participation must provide opportunities for vulnerable children to be involved and should challenge existing patterns of discrimination.

If there is a selection of children who will participate in the workshops, the process will be based on principles of democracy and will avoid discrimination.

### **Behavior of the facilitators**

Children should be treated **with respect and provided with opportunities to express their views freely**. Adults who support their participation are there to help them express their ideas. Ways of working build self-esteem and confidence which enables children to feel that they have valid experience and views to contribute. The opinions of all children and young people are treated with respect.

Facilitators should act with **sensitivity**, they should pay attention to the situation, mood and needs of the individual and to his or her security.

Facilitators should act as **role models of child-friendly attitudes, behaviours and practices**. They should treat all children with decency and respect. They should maintain a strictly professional relationship with the child. They should not be motivated by self-interest and should be fully honest. In all their dealings, they should operate in accordance with the international human rights standards that are leading their work.

## **Information**

Children and young people should be informed:

- on their right to express their views and opinions,
- that their opinion will be taken into account,
- on how their participation will take place and its scope,
- that their opinions and recommendations will be used in an anonymized manner,
- about what will be the impact that they will be able to have,
- on the objectives and limits of the work

## Ensure a real and meaningful participation

Workshops involving children must **really involve them**. This means that they must be able to take an active part in it. This not only ensures respect for their right to expression and participation, but also allows for qualitative data production.

Participation should build on children's own knowledge and should be focused on issues that are relevant to their lives.

### Adapted environment and methodology

**Child friendly approaches** should be used to ensure children are well prepared for their participation and are able to contribute meaningfully to activities.

Participation approaches and methods should be **designed or adapted based on children's ages and abilities**. Discussions must take place at a pace appropriate to their abilities and interests and adults working with them have time to support them.

**Staff** must have the knowledge and capacity to facilitate meaningful child participation. This may involve training and preparation prior to engaging children in activities, as well as ongoing support as required.

The **environment** in which the workshops take place must be adapted and encourage participation.

### Participation is a right not an obligation – informed and free consent

Children and young people **should never be forced to express opinions against their will**.

Children who will participate in the workshops should have expressed their **informed and free consent to participate**. Informed consent is the consent given when the child has knowledge and understanding of what is being asked of him or her. The child must therefore receive information adapted to their age, their specificities, and which takes into account his life context. If necessary, the information can be given via interactive media (photographs, illustrations, videos, etc.). Understanding also implies that the potential risks and benefits of participating in the research are clearly explained.

**Children should always be informed that they can stop participating at any time**. Children should have time to consider their participation and the process should be designed in such a way that children and young people can withdraw or integrate the process on the way.

### Beyond the process

Another aim of the consultations can be to dialogue with children and young people about their experiences and concerns and to ensure that this participatory process provides them with tools

to strengthen mechanisms for the protection of children and their participation in society in general.

## Before, in the beginning and during the workshops

### Preparation of the workshops

Choose a suitable, **quiet appropriate place** where the children can be comfortable. Workshops should take place in a location where there is all the privacy requested to ethically work with the children, where there are few distractions and where the children feel safe and comfortable.

Establish clear rules regarding confidentiality and fully respect them.

Be prepared to **answer questions**. Workshops may become an opportunity for the child to express a question, a wish, a need... Facilitators must be prepared to respond in the best possible way to the child's request, either by directing him or her to those who can help him or her, or by providing answers themselves. In some cases, it may even be useful to prepare documents containing all the relevant information to be given to the child at the end.

Check that the workshops **do not risk causing damage** to the children involved.

**Plan workshops** that involve adapted methods.

### In the beginning of the workshop

The facilitators should (this list is not exhaustive nor ranked in order):

**Introduce themselves**

**Explain** in a clear and child-sensitive manner:

- That the **children have the right to express their views** and opinions and the right to refuse to participate to the workshops;
- the **aim of the workshops**;
- the **objectives and limits of the workshops** (in order to avoid to generate unfounded expectations from the child (money, assistance ...));
- how **the information provided by the children** will be used, for which purpose and the limits of their impact;
- that their opinions and recommendations will be used in an **anonymized manner**;
- the importance and the responsibility for each participant to **keep confidential the information** shared within the group;
- that their **right to privacy** will not be compromised by the method ;
- the **methodology** used for the workshops, including the type of questions that the facilitators would like to discuss with the children.

Provide **consent forms** adapted to children, their age, abilities and life context.

Try to familiarize with the children in order to achieve a first level of friendly and **trustful interaction** (“shooting the breeze”);

### **During the workshop**

The workshops shall take place in a **child-friendly environment** and in an atmosphere that helps the children to feel safe and comfortable, to build trust with the facilitators), and that guarantees the children’s privacy and confidentiality



It is the facilitator's task to let the children tell their story and share their views **without any judgmental** signals from him/ her and his/ her team and, if there are any, they should only be reflecting the children's stories.

The facilitator should conduct the workshop **in an empathetic way, without judgments, discrimination or stereotypes.**

The facilitator should pay attention **to involve all children equally**, without putting any pressure on the child/children who may not feel comfortable to speak about certain issues.

**Children shall feel that the facilitator:**

- Trusts him/her;
- Focuses his/her attention on the child;
- Is not judging the child;
- Has a genuine interest in the views and opinions of the child and his or her current situation;
- Is aiming at gathering this information in order to contribute to the development of a better protection of children's rights.

**Facilitators should:**

- Use an informal and relaxed approach to help children to feel at ease. Understand that it may take some time for the child to feel comfortable enough to talk (especially if the events they are recalling are traumatic ones)
- Understand the children's situation and feelings;
- Observe the child's reactions and, if needed, interrupt or stop the session (example: in case of extra-sensitivity, aggressiveness, etc.);
- Observe the interaction between the children participating in the workshop;
- Clearly distinguish his/her own feelings from the feelings of the child;
- Adopt a non-intrusive approach that will respect the privacy and intimacy of children

**Concluding the workshop:**

- Ask the children if they have any questions or anything else they would like to tell you;
- Explain again the limits of your work and avoid raising false expectations;
- Thank the children for their participation

### **Feedback after children conduct the interviews:**

After the children conduct their interviews, it is advised to organize another meeting for reflection and debriefing for the participants - interviewers, as well as interviewees.

It is important, as much as possible, to try to provide the children with feedback on the results of the research. This again enhances the value of their participation and allows them to see first-hand how useful they have been in the overall process.

## **Bibliography**

Main resources for the elaboration of this document:

1. *My Lawyer, My rights, National report for Belgium, Appendix n°1 "Procedure and ethical considerations in conducting research study with children"*, p 83, [http://www.mylawyermyrights.eu/wp-content/uploads/2016/05/National-report-Belgium-ENG\\_full-version.pdf](http://www.mylawyermyrights.eu/wp-content/uploads/2016/05/National-report-Belgium-ENG_full-version.pdf)
2. Document developed by Emmanuelle Vacher in the framework of the Bridge project, "Guide pour une recherche éthique impliquant des enfants DEI Belgique" ; DCI Belgium.
3. What do you think methodology ? : methodologies pour une consultation des enfants et des jeunes dans la migration, Maud Dominicy, UNICEF Belgium.
4. Council of Europe, child participation assessment tool,, Appendix 1, <https://rm.coe.int/CoERMPublicCommonSearchServices/DisplayDCTMContent?documentId=09000016806482d9>



**HRABRI telefon**  
Mali zaslužuju veliku pažnju.



\*Dodatak 2\_CARES - pitanja za intervju s djecom



## Pitanja za intervju

Pitanja u ovom intervjuu odnose se na tvoje osobno iskustvo ili ako ti je poznato, na iskustva druge djece i mladih iz tvoje bliske okoline.

### 1. Možeš li nabrojati koja prava kao dijete posjeduješ? Tko je odgovoran za njihovu zaštitu?

*Znaš li kome se možeš obratiti u slučaju povrede prava djece?*

*(Nekoj odrasloj osobi od povjerenja, institucijama poput policije, školskih djelatnika, djelatnika u zdravstvu, zavodu za socijalnu skrb, Hrabri telefon, pravobraniteljica za djecu.)*

### 2. Jesi li se ikad osjećala/osjećao da tvoja prava nisu poštivana? Možeš li opisati što se dogodilo?

*(U školi, kod kuće, u domu, na izvannastavnim aktivnostima, na internetu...)*

*Kako odrasli reagiraju kad im kažeš da su tvoja ili tuđa prava prekršena (roditelji, u školi, domu)?*

*Kako se prema pravima djece odnosi u školi?*

**Sad ćemo pričati o kriznim situacijama koje obuhvaćaju veći broj ljudi. Unazad nekoliko godina, u Hrvatskoj i svijetu bilo je nekoliko takvih situacija.**

### 3. Možeš li nabrojati neke krizne situacije?

*(Pandemija, potres, financijska kriza, rat u Ukrajini)*

### 4. Kako se tada odnosilo prema tvojim pravima i pravima djece u tvojoj okolini?

*(U školi, kod kuće, u domu, na izvannastavnim aktivnostima, na internetu)*

*Smatraš li da je kroz online nastavu ostvareno tvoje pravo na školovanje?*

*Jesi li se susreo/susrela s nedostatkom novaca u obitelji za tvoje osnovne potrebe (ako je neki član obitelji izgubio posao i sl.)? Kako ste se s time nosili?*

*Kako na tebe ili drugu djecu utječe rat u Ukrajini? Koja prava djece su ugrožena?*

### 5. Jesi li mogla/mogao negdje tražiti pomoć i podršku?

### 6. Imaš li dojam da te se pita o važnim odlukama koje se tiču tvog života, sada i u kriznim situacijama?

### 7. Na koji način su tvoja prava poštivana sada? Imaš li neki prijedlog za odrasle kako bi se prava djece mogla čim bolje poštivati? Što bi promijenilo/la?



**Sufinancira**  
**Europska unija**



## Pitanja za intervju

Pitanja u ovom intervjuu odnose se na tvoje osobno iskustvo ili ako ti je poznato, na iskustva druge djece i mladih iz tvoje bliske okoline.

### 1. Što znaš o pravima djece? Tko je odgovoran za njihovu zaštitu?

*Znaš li kome se možeš obratiti kada su tebi ili drugoj djeci prekršena prava?*

*(Nekoj odrasloj osobi od povjerenja, institucijama poput policije, školskih djelatnika, djelatnika u zdravstvu, zavodu za socijalnu skrb, Hrabri telefon, pravobraniteljica za djecu)*

### 2. Jesi li ikada bila/bio u situaciji da ti se činilo da tvoja prava nisu poštivana i zaštićena? Što se dogodilo?

*(U školi, kod kuće, u domu, na izvannastavnim aktivnostima, na internetu...)*

*Kako si se tada osjećao/osjećala? Kako su odrasli tada reagirali (roditelji, u školi, u domu)?*

*Što misliš kako bi odrasli trebali reagirati kada su prekršena prava djeteta?*

Sad ćemo pričati o kriznim situacijama koje obuhvaćaju veći broj ljudi. Unazad nekoliko godina, u Hrvatskoj i svijetu bilo je nekoliko takvih situacija.

### 3. Možeš li nabrojati neke krizne situacije?

*(Pandemija, potres, financijska kriza, rat u Ukrajini i sl.)*



### 4. Kako se tada odnosilo prema tvojim pravima i pravima djece u tvojoj okolini?

*Kako si zadovoljna/zadovoljan online nastavom i stečenim znanjem?*

*Kako si se osjećala/osjećao tijekom samoizolacije i online nastave?*



### 5. Jesi li mogla/mogao negdje tražiti pomoć i podršku?

*Što ti je pomoglo? S kime i na koji način možeš pričati o svojim osjećajima? Kome vjeruješ?*

### 6. Na koji način su tvoja prava poštivana sada? S čime si zadovoljna/zadovoljan, a što bi promijenila/promijenio?

*Poštuju li odrasli tvoje pravo na slobodno vrijeme? Na koji način? Što ti je važno da ti je osigurano u školi? Imaš li nekih prijedloga za poboljšanje sustava obrazovanja?*

### 7. Imaš li dojam da te se pita o važnim odlukama koje se tiču tvojeg života, sada i u kriznim situacijama? Npr. odabir smjera i stupnja obrazovanja.



*\*Dodatak 3\_CARES – konzultacije sa stručnjacima*

**EU-Project CARES**  
**Child-centered and Accessible crisis-Response for an**  
**Effective protection System**  
**2022-24**

**Inception report – Work package 3**

**Methodology for consultation with youth care professionals**



Co-funded by the  
European Union



LUDWIG  
BOLTZMANN  
INSTITUTE  
Fundamental and Human Rights

**EU-Project CARES**  
**Child-centered and Accessible crisis-Response for an Effective protection System**

**Work Package 3: Consultation with Youth Care Professionals**  
**Inception Report – February 2023**

**Background**

The COVID-19 pandemic created disruptions in societies across the globe with unprecedented intensity and consequences, with serious implications, in particular, for children and families. The impact of restrictions to contain the spread of the pandemic on family and social life, education, mobility and economy has been felt especially by young people, who were from times prevented to meet friends, go to school or travel.

Particular challenges have been faced by children who have already lived before in situations at risk, including:

- Children in need of care or protection, especially children placed in alternative care settings,
- Children who are victims of violence (physical or psychological),
- Children living in difficult material conditions,
- Children in contact/conflict with the justice system.

The CARES project, in line with the 2021 EU Strategy on the Rights of the Child, “aims to improve the respect of the rights of children in difficult situation or at risk during the COVID-19 pandemic and, more precisely, children who benefit from the child protection system i.e., either placed in alternative care or supported by community-based youth services by enhancing their genuine participation in the (post) COVID-19 responses.” In addition, it will “harness the aftermath of the pandemic to champion child participation as a critical component of post-COVID Europe and "promoting ways to mainstream and embed children's rights and child participation in the responses to [...] any other emergency situation" for future generations of children”, as explained in the CERV Call and the project application. Thus, the main objective of CARES lies in taking lessons learned from how the child protection system has been working before the COVID-19 pandemic as well as how the care system has responded to the pandemic and further crisis situations (war in Ukraine, sharp rises in living costs, energy crisis) through child participatory approaches, to build stronger mechanisms for current or future emergency situations.

**Objectives of the project**

- To improve child participation and the respect of children’s rights of children in vulnerable situations amid COVID-19 pandemic and other crisis situations (war, economic crisis) by

- promoting the participation of children in identifying solutions to enhance the respect of their rights, and more specifically their right to participation, taking into account the consequences of crises situations,
- improving knowledge about their rights among children in difficult situations or at risk, specifically amid the COVID-19 pandemic and other crisis situations,
- promoting the establishment of mechanisms contributing to children's participation in the child and youth protection sector;
- To analyze the responses of child protection services (alternative care institutions + open assistance services) to the challenges raised by the COVID-19 pandemic and other crisis situations, and draw recommendations from this experience;
- To analyze and improve collaboration mechanisms between the different services in the child protection sector (at local, regional and national levels);
- To ensure the support of children by qualified social workers and specialized services taking into account the consequences of the COVID-19 pandemic and other crisis situations;
- To ensure the continuity of access to justice for children (legal representation, complaint mechanisms) during the COVID-19 pandemic and other crisis situations;
- To promote the exchange of best practices between partner countries;
- To make recommendations to policy makers and stakeholders in regard to the lessons learned during the COVID-19 pandemic and other crisis situations;
- To disseminate the outputs of the project at European and international levels.

### **Purpose of the Report and activities**

This Inception Report is understood as a guidance document for project partners containing methodological guidelines for the consultation with youth care professionals from various sectors of domestic child protection systems, under Work Package 3 of the CARES project. It complements the corresponding Inception Report prepared for consultations with children as part of Work Package 2.

Activities under WP 3 will include, per each partner country (BE, HR, AT):

- **Face-to-face interviews** with at least two key informants
- Implementation of an **online questionnaire**, completed by at least 30 professionals
- At least one **focus group discussion**, consisting of 8 – 10 social and legal child protection professionals from alternative care institutions and other child protection services

### **General expectations for all consultation activities with professionals**

- Contribute to analysis of the responses of child protection services before the pandemic as well as responses during the pandemic and further crisis situations, in order to better **understand differences and particular crisis-related challenges**, and ensuing recommendations – key questions include:
  - What was the situation in alternative care/child protection system **before** the pandemic, what challenges did you face?
  - What has been the **specific impact** of the COVID-19 pandemic (and following crisis situations) on your work, compared to situations before the pandemic?

- What has changed due to these emergencies, to what extent were you able to continue to provide your services to children?
  - What kind of mitigating measures did you use to reduce negative impact?
- Contribute to analysis about **child rights awareness and knowledge** among professionals relevant for dealing with crisis situations;
- Contribute to analysis of **collaboration mechanisms** between the different services in the child protection sector, including at local, regional and national levels;
- Contribute to analysis about availability and use of self-reflection mechanisms and **tools for lessons learned** for the child protection system;
- Contribute to analysis of level of specialization, qualification and **eventual training needs** among professionals;
- Contribute to analysis of the framework/practical conditions for **children's participation** in decision-making procedures within the child protection system;
- Contribute to analysis of the framework/practical conditions for **children's access to justice** (legal representation/role of parents, feedback and complaint mechanisms);
- Collect **feedback from professionals about children's views**, as received/perceived during their professional work;
- Identify particular **groups of children at risk** of limited access/quality of child protection services;
- Ensure and reflect about **gender balance** in the child protection system and its current situation and state, in the respective professional groups (social work, child justice professionals);
- Help identify **promising and good practices**, including from other countries;
- Take into account and reflect on indicators developed under the CARES Monitoring, Evaluation, Accountability & Learning (**MEAL**) Framework.

In order to establish a common starting ground for these consultations across partners and partners countries, and based on feedback received for this Report, the following observations and recommendations are made:

- **'Covid-19 pandemic'**: since the pandemic unfolded in partner countries in diverse ways (in terms of responses taken by authorities, number of 'lock-downs', impact on different social groups etc), consultations/questions should focus on the main phases only, such as: what was the situation before the COVID-19 pandemic erupted in your country, how has your work changed at the start of the pandemic, what has changed over the course of the pandemic, what has changed in case of lifting pandemic-related restrictions; questions may also address key aspects of measures taken/restrictions, such as lock-downs, quarantine situations, social distancing, maintaining communication, closing of schools, controversies and social division etc;
- **'further crisis situations'**: the starting point for the CARES project has been the COVID-19 pandemic and its implications for child rights protection and alternative care service provision for children in difficult situations; however, since 2020, children and societies continue to face general crisis situations, in relation to the impact of the war in Ukraine, high inflation and strongly raised cost of living and energy prizes etc. Thus, in order to further enhance the relevance of the CARES project and to strengthen its findings, these current circumstances should also be taken into account in the consultation process.
- **'crisis'**: in the context of this project, the term is used for crisis situations of systemic proportions, affecting whole segments of children and populations as well as actors and



service providers in the child protection field (contrary to the use of the term for individual crisis situations of a child or family)

- **'child rights'**: the underlying conceptual framework for the CARES project follows a child rights approach, which should also explicitly underline consultations with professionals
- **'children'**: for the purpose of this project, the main target age group is children between 10 to 21 years.

Finally, professionals participating in the consultations should benefit from the following expectations:

- Being heard on their difficulties and responses to crisis situations, including on initiatives taken by themselves or others to bring solutions for improved care of the children during the pandemic and further difficult situations,
- Being heard on their perception of the effectiveness of the collaboration mechanisms between the different services,
- Through sharing their reflections and assessments, contributing to capacity building efforts/trainings for improved service provision, as well as,
- To contribute to more effective services in the interests of their own working conditions, and of children enjoying improved quality and continuity of services and respect for their human rights.

## **1) Face-to-face expert interviews**

According to the contract, Work Package 3 includes interviews with – 'at least', for each group – two key informants, an online questionnaire reaching out to 30 professionals, and one focus group with child protection professionals.

In terms of sequence of consultations, it is suggested to start with the two key informant interviews first, in order to use these findings also as a basis for further fine-tuning of the online questionnaire and the focus group discussion. Eventually, additional interviews for follow-up may be arranged, pending available resources.

### **Target groups and setting:**

- Minimum: two child protection experts/professionals, one of them should have expertise on institutional care for children
- Relevant backgrounds may include:
  - Social worker from local/regional child protection authority
  - Child counseling service (e.g. child helpline, care worker at children/women's shelter, health professional)
  - Child disability/inclusion specialist
  - Academics/researcher on child protection issues

- Institutional care monitoring body, ombuds institutions
- Experts should have insights beyond local level service provision
- Interviews should be held in a semi-structured format with guiding questions (see below), with a duration around a maximum of 90-120 minutes per interview
- Interviewees will receive introductory information about the CARES project, including its focus on protection of children's rights and child participation, and on the aim to better understand implications from the COVID-19 pandemic for child protection service provision and lessons learned for further, including current, crisis situations
- Interviews should be audio-recorded, with relevant data protection standards applied

### Expected results:

- In-depth understanding of experiences and lessons learned from crisis impact and management, including mechanisms for self-reflection and evaluation
- Improved understanding of structural constraints and capacity limitations for services, challenges for inter-agency cooperation
- Improved understanding of child participation mechanisms and crisis impact
- Improved understanding of child rights awareness among professionals

### Guiding questions for semi-structured interviews

*(with examples for interviewers for additional follow-up questions):*

Overview/key aspects to be addressed:

- Situation before pandemic – existing strength, weaknesses
- Situation during pandemic – impact on services, on children, on parents, risk groups, child rights, child participation, cooperation, capacities (including for lessons learned), good practices
- Situation now/further crisis situations – differences/types of impact, further lessons learned, child rights protection

#### I) Addressing the situation before the pandemic:

- Please describe your **daily routine** before the pandemic
- What **major challenges** did you see in your institution/service before the pandemic?
- What have you been **proud of** in your institution/service?

#### II) Addressing the situation during the COVID-19 pandemic:

*(i.e. periods of major restrictions on individual and public life, including lockdown measures, social distancing rules, home schooling etc)*

- When you first learned of COVID-19 restrictions (lockdowns, home schooling, social distancing), how did your **services/institution/authority respond** to it?
- What immediate changes **to your work** did you notice?

*For interviewers - possible follow-up questions may address these key aspects:*

- Impact on services provided – suspension of services, restricted opening hours
- Maintaining contact with clients – means of communication, street work
- Impact on staff capacities –sufficient number of staff, shifts, stress level
- Lines of information/sufficient/timely access on updates about new regulations
- Team conflict management
- Access to supervision
- Availability/quality of home office arrangements
- About situation in institutional care – isolation/quarantine, limits on visits/leaving institutions, privacy issues, conflict management, information for children, education/home schooling at institutions, health issues, gender aspects
- To what extent were you able to **continue to provide** your services to children?
- What kind of **mitigating measures** did you take to address the situation? How successful have you been in this effort?
- What means of **communication** did you use during lockdown measures?
- What **reactions from children** did you observe during the pandemic emergency?

*For interviewers - possible follow-up questions may address these key aspects (while keeping focus on child protection service provision):*

- Physical health conditions – COVID-19 experience, lack of physical exercises, lack of mobility, food quality
- Mental health impact, use of drugs
- Living conditions, space at home, privacy issues
- Impact on education – ‘home schooling’, digitalization/online school services etc
- Impact on social life – making friends, emotional needs/physical contact, access to public space
- Experiences of discrimination
- Experiences of repression, control (e.g. police/enforcing restrictions)
- Experiences of violence (e.g. conflicts at home)
- Role of internet/communication technologies/smartphones, social media, discussions about fake news, conspiracies, mandatory vaccination (eventual controversies at home)
- Access for children to adequate information about crisis/responses
- Participation in decision-making - relationship with social workers
- Possibilities for feedback on services, for complaints
- (Changes of ) trust in institutions
- Gender aspects (situation of girls, boys, roles in the family)
- Socioeconomic situation (unemployment of parents, costs of living, evictions)
- What **reactions from parents/other clients** did you observe during the pandemic emergency?

*For interviewers - possible follow-up questions may address these key aspects (while keeping focus on child protection service provision):*

- Physical and mental health impact
- Social distancing
- Isolation measures/quarantine
- Impact of homeschooling – space, time, situation of siblings, communication with teachers, quality of education, technical equipment/digitalization
- Conflict management
- Socio-economic situation
- Gender dimension – role of (working) women

- What **groups of children have been at particular risk**/in need of protection services during the pandemic? What about children/families with migrant background? What about children with disabilities? What about children in need of therapeutic support?
- Any new/**additional groups of children at risk** identified during the pandemic?
- To what extent have you used **child rights concepts** in your work?
- **Which child rights** have been most seriously affected by the pandemic (please name five rights)?
- From your perspective, do children as clients of child protection services have sufficient means to **influence decisions** about service provision?
- Are there sufficient **feedback and complaint mechanisms** for those children?
- Within your services/institution/authority, are there sufficient mechanisms for collection of feedback and data to reflect, analyse and **take lessons learned** in order to mitigate/prevent future crisis situations?
- In terms of **cooperation with other professionals** (child protection actors – schools, health professionals, police, probation services etc), any changes due to the pandemic (improvements/challenges)?
- In terms of cooperation/exchange/work with ombudsinstitutions/**monitoring bodies**, any changes due to the pandemic (improvements/challenges)?
- To what extent is there a need for **additional capacities** (staff/resources) in child protection services?
- To what extent/in which areas is there a need for **additional training** measures, including on child rights standards?
- Lessons learned – **promising/good practices** as a result of the pandemic:
  - Are you aware of initiatives, projects to collect feedback from children about the pandemic and how best to deal with it?
  - Any examples of innovative tools to improve provision of protection services for children in difficult situations?
- (In summary, what would you describe the **“Top 3” worst/best implications** of the pandemic for child rights protection?)

### III) Addressing the current situation, including further crisis situations:

- **Any lasting impact** of the pandemic? Considering the pandemic containment measures in 2020/21, and compared to now, what has changed (to the better/to the worse)?
- Considering **further current crisis situations** due to issues such as rising energy costs, costs of living, situation in Ukraine/refugees/displaced persons: to what extent do they impact your current work? Any differences from the COVID-19 pandemic impact?
- To what extent is **climate change** a stressful factor for young people?
- **Getting used to “crisis mode”** – what dangers do you see?
- Any lessons learned from the pandemic which could be useful in **dealing with current crisis** situations?
- Any expectations from **political leadership**?
- Finally, any suggestions to **improve child rights** for children with protection needs in crisis situations?

## 2) Online questionnaire

As suggested before, the questionnaire should build on early findings from the explorative interviews with at least two key informants, both in terms of relevant target groups/professionals to be invited and in terms of content/finetuning of questions (see below).

### Target groups and setting:

- At least 30 legal and social professionals, including
  - 15 from alternative care institutions, such as social pedagogues, psychologists, health professionals
  - 15 from other child protection services – such as social workers engaged in open assistance services, child health professionals, psychologists, therapists, school counselors, probation officers, monitoring bodies
- Experts may have insights also on specific issues (e.g. legal expertise concerning COVID-19 restrictions, such as quarantine measures), while being able to respond to most other questions
- Consideration should be given to geographical balance, with insights collected from both local/regional level and national level service provision (including not only experts from the capital/major cities), to ensure a cross-country perspective
- At least, a suggested one third of all experts should also have expertise from working directly with children
- For implementation of the survey, online tools, like SurveyMonkey (<https://www.surveymonkey.com>) or Google Forms (<https://www.google.com/forms/about/>) should be sufficient.
- For the online survey, taking into account the complexity of the topic, a combination of questions on more quantifiable aspects, few open questions and questions containing statements for personal assessment (do you agree/disagree) will be used; see below for key questions of the survey (type/format for response in brackets); final wording of questionnaire will be completed after the interviews
- Length of questionnaire: 20 – 30 minutes for completion

### Expected results:

- Improved understanding of experiences and lessons learned from crisis impact and management, including mechanisms for self-reflection and evaluation, from a wider range of professional perspectives
- Improved understanding on lessons learned capacities
- Improved understanding of structural constraints/capacities for (state and private) service providers, state authorities
- Improved cross-country perspective, taking into account decentralized child protection service provision
- Improved understanding on child rights awareness and implications for service provision

## Key questions for online questionnaire

Overview/key aspects to be addressed:

- Situation before pandemic – existing strength, weaknesses
- Situation during pandemic – impact on services, on children, on parents, risk groups, child rights, child participation, cooperation, capacities (including for lessons learned), good practices
- Situation now/further crisis situations – differences/types of impact, further lessons learned, child rights protection

- **Initial questions** about the responder (institution/authority/individual, personal professional background/education, field of work/type of services, location of work/region, direct work with children, sex, age group)

### I) Addressing the situation before the pandemic:

- What major **challenges** did you see in your institution/service before the pandemic (*list of possible responses for selection + box for open comments*)
- What have you been **proud of** in your institution/service/any major achievements? (*list for selection + open*)

### II) Addressing the situation during the COVID-19 pandemic:

*(Explain: periods of major restrictions on individual and public life, including lockdown measures, social distancing rules, home schooling etc)*

- When you first learned of COVID-19 restrictions (lockdowns, home schooling, social distancing), how did your **services/institution/authority respond** to it? (*list for selection + open question*)
- What immediate changes **to your work** did you notice? (*list for selection + open, see questions for interviews above*)
- To what extent were you able to **continue to provide** your services to children? (*rating 1 to 5*)
- What kind of **mitigating measures** did you take to face the situation? (*list for selection + open*)
- What means of **communication** did you use during lockdown measures? (*list for selection + open*)
- What **reactions from children** did you observe during the pandemic emergency? (*list for selection + open, see questions for interview above*)
- What **reactions from parents/other clients** did you observe during the pandemic emergency? (*list for selection + open, see questions for interview above*)
- What **groups of children have been at particular risk**/in need of protection services during the pandemic? (*list for selection, including children/families with migrant background, children with disabilities, children in need of therapeutic support + open question*)
- Any new/**additional groups of children at risk** identified during the pandemic? (*open*)

- In which ways have you used **child rights concepts** in your work? (*list for selection + open*)
- **Which child rights** have been most seriously affected by the pandemic (please name five rights)? (*open*)
- From your perspective, do children as clients of child protection services have sufficient means to **influence decisions** about service provision? (*rating 1-5*)
- What **child participation instruments** are available for children in alternative care? (*list for selection + open*)
- Which **child participation instruments** have been particularly important during the pandemic? (*list for selection + open*)
- Are there sufficient **feedback and complaint mechanisms** for those children? (*rating 1-5*)
- What **feedback and complaint mechanisms** are available for children in alternative care (*list for selection + open*)
- Which **feedback and complaint mechanisms** have been particularly important during the pandemic? (*list for selection + open*)
- Within your services/institution/authority, what mechanisms for collection of feedback and data to reflect, analyse and **take lessons learned** in order to mitigate/prevent future crisis situations are available? (*list for selection + open*)
- How would you rate **cooperation with other professionals** (child protection actors – same authority in other region, schools, health professionals, police, probation services etc) now compared to cooperation during the pandemic (*rating improvement/decrease by actor*)?
- How would you rate exchange with ombudsinstitutions/**monitoring bodies**, now compared to exchange during the pandemic (*rating improvement/decrease by actor*)?
- To what extent is there a need for **additional capacities** (staff/resources) in child protection services? (*rating 1-5*)
- In which areas would you consider a need for **additional capacities** in child protection services? (*open*)
- In which areas would you consider a need for **additional training** measures, including on child rights standards? (*open*)
- Please provide one **promising/good practice** as a result of the pandemic, which collected feedback from children about the pandemic and how best to deal with it? (*open*)
- Please provide one **promising/good practice** as a result of the pandemic, which developed an innovative tool to improve provision of protection services for children in difficult situations? (*open*)
- In summary, what would you describe the **“Top 3” worst/best implications** of the pandemic for child rights protection? (*open*)

### III) Addressing the current situation, including further crisis situations:

- **Concerning lasting impact** of the pandemic? Considering the pandemic containment measures in 2020/21, and compared to now, has the overall situation for child protections services improved? (*rating 1-5*)
- Would you agree to the statement: “the pandemic has made previously existing shortcomings in child care services **only more visible**, but did not substantially change existing challenges”? (*rating 1-5*)

- To what extent to **further current crisis situations** negatively impact your work? (*list for selection + rating 1-5 + box for open comments per item: rising energy costs, costs of living, situation in Ukraine/refugees/displaced persons*)
- To what extent is **climate change** a stressful factor for young people, negatively impacting your work? (*rating 1-5 + box for open comments*)
- **Getting used to “crisis mode”** – what dangers do you see? (open)
- Any lessons learned from the pandemic which could be useful in **dealing with current crisis** situations? (open)
- Any expectations from **political leadership**? (open)
- Finally, any suggestions to **improve child rights** for children with protection needs in crisis situations? (open)

### 3) Focus group discussion

In order to complement the face-to-face interviews and the online questionnaire, the project will engage professionals in (at least) one focus group discussion.

#### Target groups and setting:

- At least 8-10 legal and social child professionals
- Expertise/background should include social workers/social pedagogues from alternative care institutions, child protection authorities and children’s shelters, and may include also teachers, disability specialists, probation officers, youth judges, prosecutors or lawyers specialized in cases with children
- When setting up the focus groups, consideration should be given to geographical/regional balance (avoiding participants from only one region/capital; the budget provides for limited transportation costs); if resources permit, a second focus group (using online conferencing tools) may be set up for participants from the regions/outside major cities (for the Austrian context a second online focus group discussion is envisaged to involve all nine child and youth ombudspersons from the regions)
- For consideration: ensure gender balance of participants
- For consideration: specifically involve representatives from monitoring bodies (OPCAT commissions, ombudsman institutions/child and youth ombudspersons) in the focus group
- Concerning the format: focus groups should take maximum of about 90 to 120 minutes. The discussion will start with a short introduction about the CARES project and purpose of the meeting, followed by a tour de table of participants. Next, a series of questions will be posed to the group for joint discussion from participants’ various perspectives. Consideration should be given to qualified moderation of the discussion, as well as documentation (while respecting applicable data protection standards).
- Further guidance on how to implement focus groups discussions may be taken from resources such as those developed in the context of the Children’s Rights Behind Bars



projects (2014-19, Handbook Reintegration and Rights, Practical Guide for monitoring, <http://www.childrensrightsbehindbars.eu>) .

### **Expected results:**

- Improved understanding of crisis impact and management, including mechanisms for self-reflection, evaluation and lessons learned, from a wider range of stakeholders
- Improved understanding of challenges/achievements in relation to inter-agency cooperation
- Improved understanding on thematic issues from various professional perspectives, including situation of children in situations of domestic violence, material deprivation or in contact/conflict with the law, for instance
- Identification of particular serious risk situations for children
- Identification of promising practices for improved crisis response of child protection services
- Improved understanding of child rights implications of crisis responses (failures and achievements)

### **Key questions:**

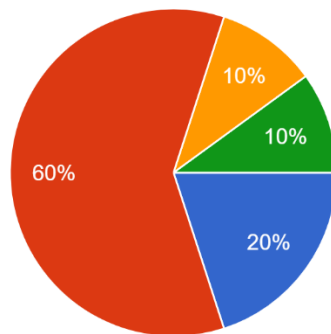
- From your various perspectives, what have been **key learnings** from the COVID-19 pandemic?
- In which ways do still **ongoing crisis situations** (impact of war, conflict, economic situation) further negatively impact the provision of child protection services?
- What kind of **mitigating measures** do you use to reduce negative crisis impact, what would you consider the most promising instruments, practices to further strengthen service provision?
- To what extent has the **child right to participation** been respected during times of crisis?
- How to best strengthen the **child rights-based approach** for effective crisis response and access to justice for children in need of protection services?
- The discussion may address also more **specific issues/aspects**, such as
  - Isolation/psychosocial well-being of children, violence
  - Information and communication, digitalization
  - Social division, inter-generational aspects
  - Inter-agency cooperation, structures and limited child protection capacities,



\*Dodatak 4\_CARES – detaljne procjene

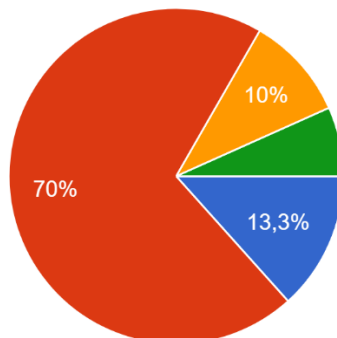
## Kako biste procijenili promjene u sveukupnoj suradnji sa sljedećim akterima tijekom pandemije?

S djecom korisnicima (prosječna vrijednost = 2,1):



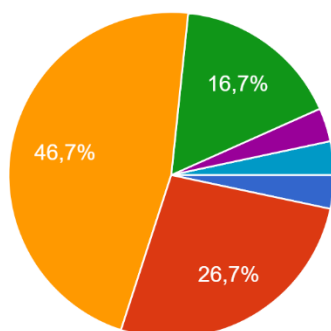
- 1 - suradnja se izrazito otežala
- 2 - suradnja se djelomično otežala
- 3 - kvaliteta suradnje se nije promijenila
- 4 - suradnja se djelomično poboljšala
- 5 - suradnja se izrazito poboljšala

S roditeljima korisnicima (prosječna vrijednost = 2,1):



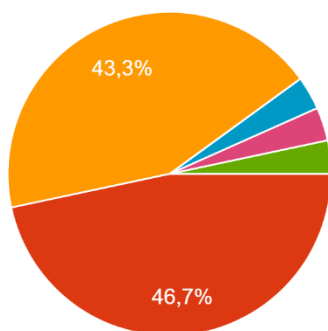
- 1 - suradnja se izrazito otežala
- 2 - suradnja se djelomično otežala
- 3 - kvaliteta suradnje se nije promijenila
- 4 - suradnja se djelomično poboljšala
- 5 - suradnja se izrazito poboljšala

S organizacijama za krizne situacije, npr. Stožerom za civilnu zaštitu (prosječna vrijednost = 2,9):



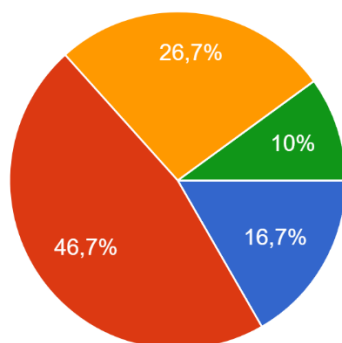
- 1 - suradnja se izrazito otežala
- 2 - suradnja se djelomično otežala
- 3 - kvaliteta suradnje se nije promijenila
- 4 - suradnja se djelomično poboljšala
- 5 - suradnja se izrazito poboljšala
- Nisam imala kontakta.

S Centrima za socijalnu skrb, današnjim Zavodima (prosječna vrijednost = 2,48):



- 1 - suradnja se izrazito otežala
- 2 - suradnja se djelomično otežala
- 3 - kvaliteta suradnje se nije promijenila
- 4 - suradnja se djelomično poboljšala
- 5 - suradnja se izrazito poboljšala
- .
- Nije bila potrebna suradnja
- Nisam imala kontakta.

S obrazovnim ustanovama (prosječna vrijednost = 2,3):



- 1 - suradnja se izrazito otežala
- 2 - suradnja se djelomično otežala
- 3 - kvaliteta suradnje se nije promijenila
- 4 - suradnja se djelomično poboljšala
- 5 - suradnja se izrazito poboljšala

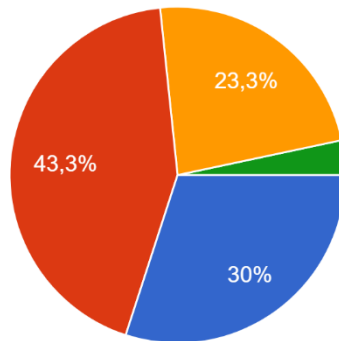
Sa zdravstvenim ustanovama (prosječna vrijednost = 2):



Sufinancira  
Europska unija

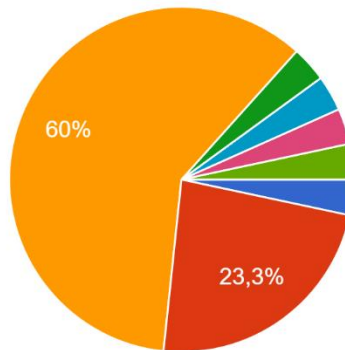


VLADA REPUBLIKE HRVATSKE  
Ured za udruge



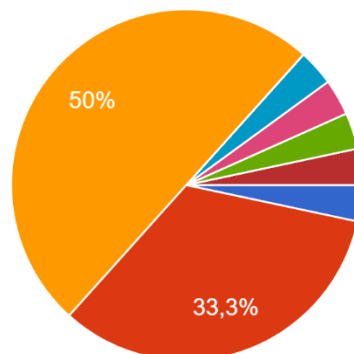
- 1 - suradnja se izrazito otežala
- 2 - suradnja se djelomično otežala
- 3 - kvaliteta suradnje se nije promijenila
- 4 - suradnja se djelomično poboljšala
- 5 - suradnja se izrazito poboljšala

**S policijom** (prosječna vrijednost = 2,7):



- 1 - suradnja se izrazito otežala
- 2 - suradnja se djelomično otežala
- 3 - kvaliteta suradnje se nije promijenila
- 4 - suradnja se djelomično poboljšala
- 5 - suradnja se izrazito poboljšala
- Nemam iskustva.
- Nije bilo potrebe za suradnju
- Nisam imala kontakta.

**S domovima za odgoj** (prosječna vrijednost = 2,54):

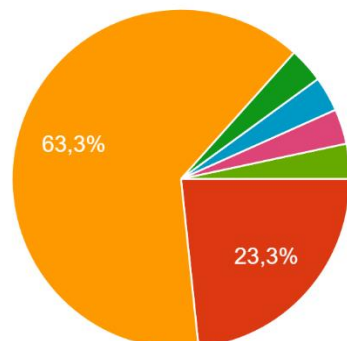


- 1 - suradnja se izrazito otežala
- 2 - suradnja se djelomično otežala
- 3 - kvaliteta suradnje se nije promijenila
- 4 - suradnja se djelomično poboljšala
- 5 - suradnja se izrazito poboljšala
- Nemam iskustva
- Nije bilo potrebe za suradnjom
- Ne možemo odgovoriti na to pitanje zato što smo mi djelatnici Doma za odgoj d...
- Nisam imala kontakta.





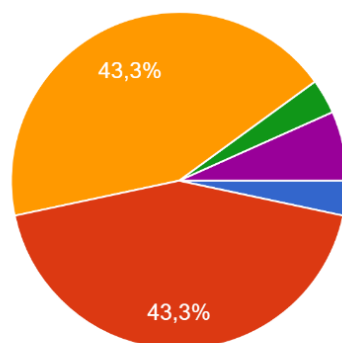
**S uredima pravobranitelja (prosječna vrijednost = 2,78):**



- 1 - suradnja se izrazito otežala
- 2 - suradnja se djelomično otežala
- 3 - kvaliteta suradnje se nije promijenila
- 4 - suradnja se djelomično poboljšala
- 5 - suradnja se izrazito poboljšala
- Nemam iskustva
- Nije bilo potrebe za suradnjom
- Nisam imala kontakta.

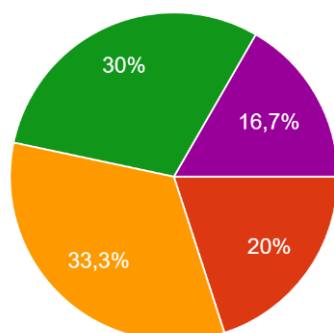
**U kojoj mjeri trenutne krizne situacije negativno utječu na Vaš rad?**

**Dugoročne posljedice pandemije (prosječna vrijednost = 2,67):**



- 1 - uopće ne utječe
- 2 - utječe u manjoj mjeri
- 3 - utječe u značajnoj mjeri
- 4 - utječe u velikoj mjeri
- 5 - utjecaj je vrlo izražen

**Porast troškova života (prosječna vrijednost = 3,43):**



- 1 - uopće ne utječe
- 2 - utječe u manjoj mjeri
- 3 - utječe u značajnoj mjeri
- 4 - utječe u velikoj mjeri
- 5 - utjecaj je vrlo izražen



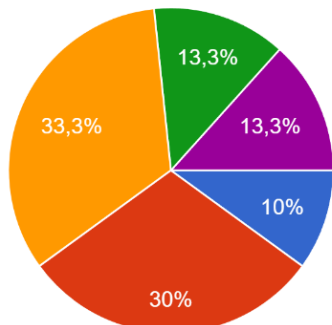
**Sufinancira  
Europska unija**



**VLADA REPUBLIKE HRVATSKE**  
Ured za udruge

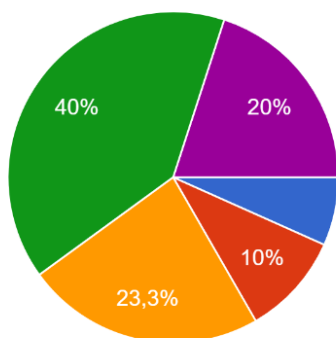


**Siromaštvo** (prosječna vrijednost = 2,9)



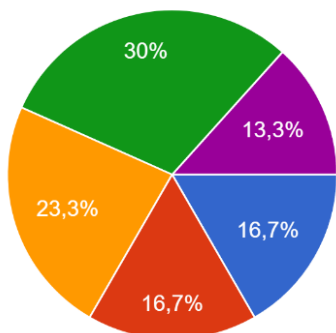
- 1 - uopće ne utječe
- 2 - utječe u manjoj mjeri
- 3 - utječe u značajnoj mjeri
- 4 - utječe u velikoj mjeri
- 5 - utjecaj je vrlo izražen

**Ograničen budžet za socijalne usluge** (prosječna vrijednost = 3,57):



- 1 - uopće ne utječe
- 2 - utječe u manjoj mjeri
- 3 - utječe u značajnoj mjeri
- 4 - utječe u velikoj mjeri
- 5 - utjecaj je vrlo izražen

**Izazovi inkluzije djece s teškoćama** (prosječna vrijednost = 3,07):

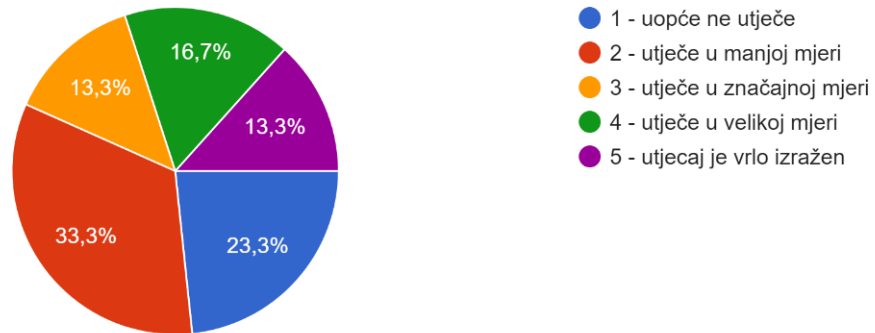


- 1 - uopće ne utječe
- 2 - utječe u manjoj mjeri
- 3 - utječe u značajnoj mjeri
- 4 - utječe u velikoj mjeri
- 5 - utjecaj je vrlo izražen

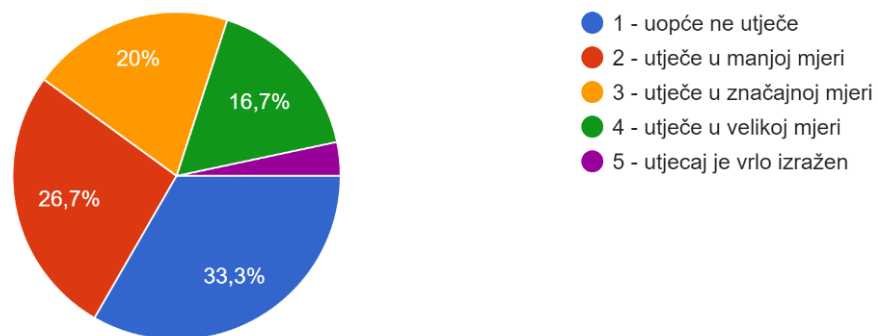




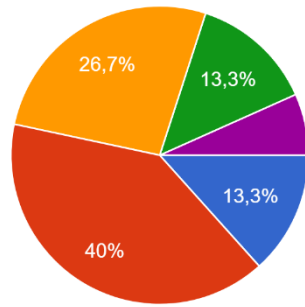
**Migrantska i izbjeglička kriza (prosječna vrijednost = 2,63):**



**Klimatske promjene (prosječna vrijednost = 2,3):**



**Druge krizne situacije i izazovi (prosječna vrijednost = 2,6):**



- 1 - uopće ne utječe
- 2 - utječe u manjoj mjeri
- 3 - utječe u značajnoj mjeri
- 4 - utječe u velikoj mjeri
- 5 - utjecaj je vrlo izražen



Sufinancira  
Europska unija



VLADA REPUBLIKE HRVATSKE  
Ured za udruge