



## HUMANOST U TRENUCIMA IZBJEGLIČKE KRIZE

-Izveštaj o potrebama i radu s izbjeglicama-

### SAŽETAK

U sklopu projekta Integrirana psihološka i pravna podrška žrtvama torture, koji je Documenta provodila u suradnji s Uredom Ujedinjenih naroda visokog povjerenika za ljudska prava- Fondom za žrtve torture, te potaknuti društvenim zbivanjima zadnja četiri mjeseca i humanitarnom krizom željeli smo dobiti uvid u stanje na terenu te ustanoviti mogućnosti unaprjeđenja postojećeg stanja zaštite izbjeglica, osobito ranjivih skupina i žrtava torture ili žrtava mučenja.

*Nives Jozić*

Documenta – Centar za suočavanje s prošlošću

*Zahvala:*

Ovaj izvještaj sadrži prikaz rada i uloge određenih dionika koji djeluju na području zaštite prava izbjeglica i migranata u trenutcima izbjegličko humanitarne krize u Hrvatskoj.

Posebnu zahvalu upućujemo organizacijama koje su sudjelovale u intervjuima i odgovorima na upite te su izdvojile svoje dragocjeno vrijeme u svrhu osvještavanja šire javnosti o potrebama izbjeglica i njihovom odgovoru na te potrebe te problematici i složenosti društvene političke situacije koja je obilježila zadnji kvartal 2015. godine. Spomenute organizacije su: *Centar za mirovne studije (CMS), Fond Ujedinjenih naroda za djecu (UNICEF), Društvo za psihološku pomoć (DPP), Hrvatski Crveni križ (HCR), Hrvatski pravni centar (HPC), Informativno pravni centar (IPC), Isusovačka služba za izbjeglice (JRS), Ured pučke pravobraniteljice.*

## Sadržaj

Svaki pojedinac je bitan.....	3
Statistički pregled kretanja u Hrvatskoj.....	3
Prikaz različitih dionika, njihovog odgovora i područja rada.....	8
Propitivanje i preporuke.....	28
Jedna dimenzija društvenog problema u trenucima društvenih promjena izazvanim ratovima i migracijom.....	28
Sumirane preporuke.....	30
Zaključne poruke .....	31

## Svaki pojedinac je bitan

Diljem Europe postoji i uvijek je postojao, ekstremizam koji narušava temelje ljudskih prava i sloboda. Nadajući se da je u on u manjini uspijevali smo funkcionirati, no u zadnje vrijeme jačanjem i dizanjem glasa ekstremizma, fundamentalizma, fašizma i govora mržnje dolazi do širenja straha među državama Europe.

U vrijeme izbjegličke krize važno je prisjetiti se Konvencije o pravnom položaju izbjeglica koji definira izbjeglice kao *svaku osobu koja se nalazi izvan zemlje koje je državljanin, zbog opravdanog straha od progona zbog rase, vjeroispovijesti, nacionalnosti, pripadnosti određenoj društvenoj skupini ili zbog političkog uvjerenja i nemoguće joj je da se koristi, ili se zbog straha ne želi koristiti zaštitom te zemlje.*<sup>1</sup> Također, čl. 3. *Države ugovornice će odredbe ove Konvencije primjenjivati na izbjeglice bez diskriminacije u pogledu rase, vjere ili zemlje podrijetla.* Danas svjedočimo izoliranju određenog broja izbjeglica zbog zemlje podrijetla te su one, u potrazi za sigurnošću, zaustavljene na svojim putovanjima i primorane su vratiti se u nesigurne države ili u država zahvaćene ratom.

Nakon četiri mjeseca intenzivnog priljeva izbjeglica u Hrvatsku, zaključno s 31. prosinca 2015., bilježimo broj od 555 761 izbjeglica koje su prošle kroz našu zemlju dok, s druge strane, dio javnosti nije svjestan navedene situacije. Svjesnost situacije u ovom kontekstu nije percipiranje da postoji određena količina ljudi koja prolazi kroz državu nego pod svjesnošću podrazumijevamo promišljanje o problematici i situaciji u kojoj su se izbjeglice našle i neophodnim odgovorima društva i države.

Početak dolaska izbjeglica u Hrvatsku organizacije civilnog društva udružile su se u *Inicijativi Dobrodošli* koja okuplja više od 60 organizacija civilnog društva, jedan nogometni klub i nekoliko stotina volontera koji su svakodnevno na terenu pružali podršku u koordinaciji s Hrvatskim Crvenim križem, Koordinacijom za azil i nadležnim institucijama. Bapska, Tovarnik, Opatovac, Harmica, Zagreb, Slavonski Brod, samo su neka od mjesta kroz koja su izbjeglice prolazile.

Ono čemu svjedočimo nakon četiri mjeseca izbjegličke krize je promjenjivo opadanje broja izbjeglica, a s druge strane povećanje broja žica i zatvaranje granica. Suvremena Europa, kao sinonim za zajedništvo i jedinstvo, ovih mjeseci okreće glavu pred patnjama i traumama ljudi, te tako negira temelje na kojim je građena. Samo neka od prava koja su izbjeglicama kršena u zemljama iz kojih dolaze, ali i u svim zemljama kroz koje prolaze, vođeni željom za mirnim i sigurnim životom, su: *pravo na informiranje i pravovaljanu informaciju, pravo na slobodu i sigurnost, pravo na slobodu mišljenja, savjesti i vjeroispovijesti, slobodu izražavanja, pravo na obrazovanje, pravo na slobodu izbora, pravo na slobodu kretanja.* Iskustvo boravka na terenu daje priliku da se dobije dubinski uvid u probleme s kojima se izbjeglice, ali i osobe koje rade s njima, susreću. Izbjeglice podliježu dugotrajnoj viktimizaciji koja je počela u državama iz kojih dolaze te prolazeći svaku sljedeću zemlju susreću se s novom retraumatizacijom, upravo narušavanjem njihovih ljudskih prava i sloboda. Umjesto sigurnog mjesta dočekuje ih boravak „pod vedrim nebom“, umjesto slobodnog prolaza susreću se sa žičanim ogradama na granicama, umjesto prihvaćanja suočavaju se sa strahom vlada i država, umjesto pružene pomoći nailaze na neprijateljstvo građana.

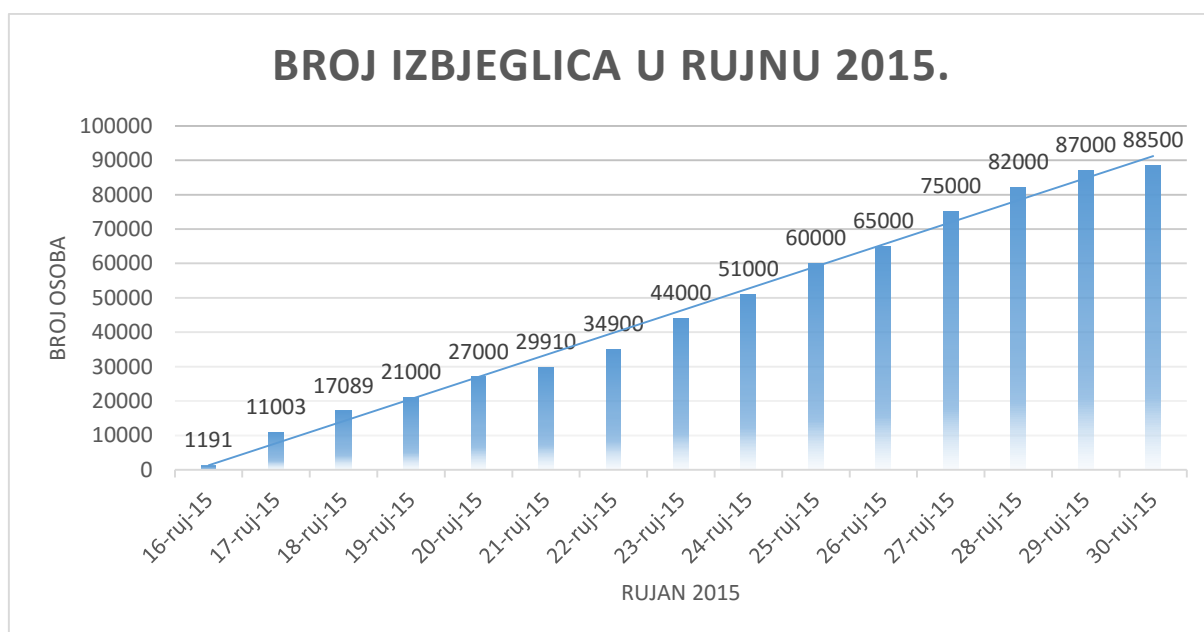
## Statistički pregled kretanja u Hrvatskoj

Statistički prikaz kretanja izbjeglica i migranata u Hrvatskoj, od rujna 2015. godine, je jedan od pokazatelja izbjegličko-humanitarne krize. U nastavku je grafički prikaz broja izbjeglica i migranata koji su bili smješteni u prihvatnom centru Opatovac i Zimskom tranzitno prihvatnom centru Slavonski

---

<sup>1</sup> Lapaš D. (2008.) *Međunarodno pravna zaštita izbjeglica*, Hrvatski pravni centar, Zagreb.

Brod.<sup>2</sup> Bitno je napomenuti da su određeni podaci objavljeni u različito vrijeme što treba uzeti u obzir kada se razmatra i utvrđuje koliko je osoba određenog dana boravilo u prihvatilištima. Razlike u objavi i točnosti broja izbjeglica i migranata možemo pripisati početnom stadiju organiziranja Ministarstva unutarnjih poslova (MUP) u pogledu vođenja evidencije i logističkim pripremama na terenu. Od početka listopada ustalila se praksa dostave podataka koji se odnose na period od ponoći do 21 sat za određeni dan. S obzirom na rečeno, u daljnjim grafičkim prikazima bit će prikazan broj osoba koje su se u tom periodu nalazile u prihvatnom centru u Opatovcu te za razdoblje od 4. studenog 2015. u Slavenskom Brodu<sup>3</sup>, no uzimajući u obzir ukupno vremensko razdoblje od listopada do prosinca 2015. godine.<sup>4</sup> Prikazani podaci odnose se na izbjeglice koje su se u trenutka pisanja izvještaja nalazile u prihvatnim centrima, a evidentirane su od strane MUP-a.



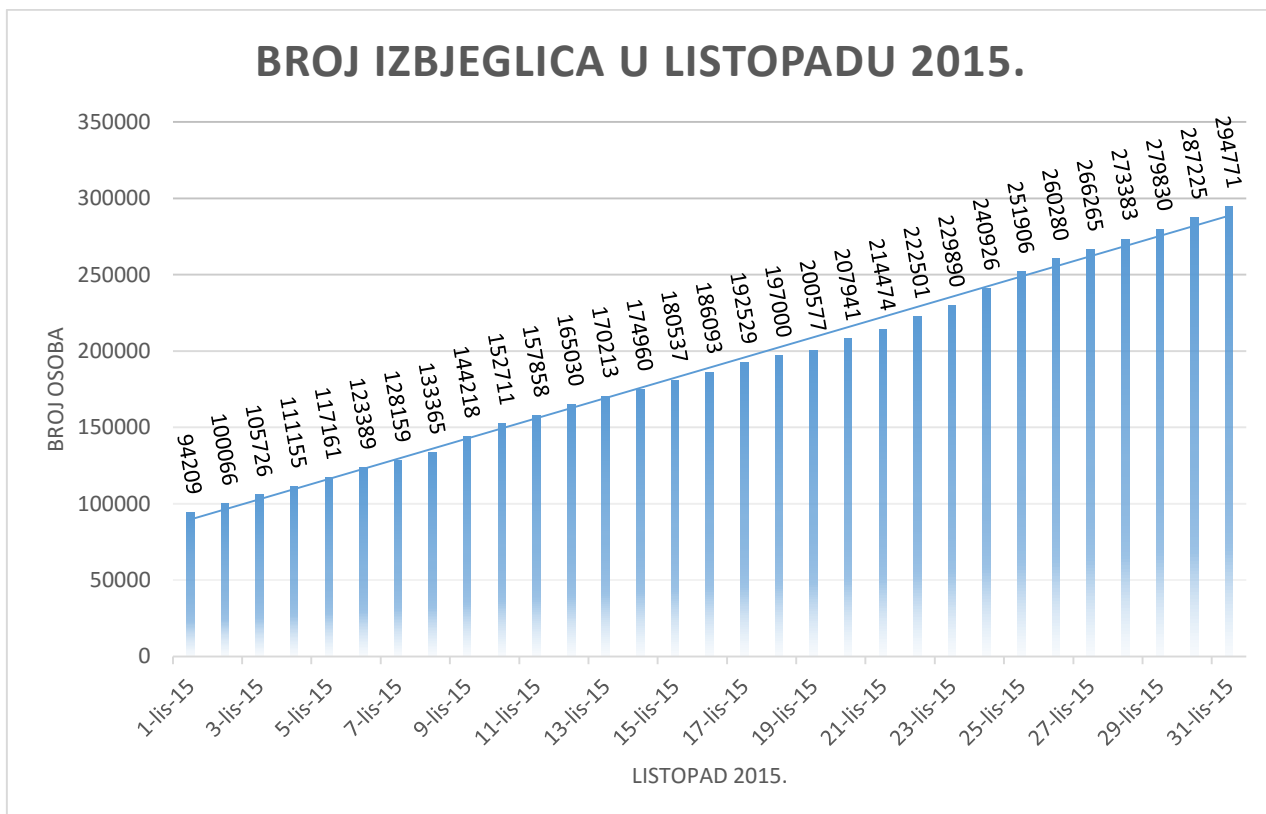
Grafički prikaz br. 1. Prikaz broja osoba koje su u rujnu 2015. godine prošle kroz registraciju u Republici Hrvatskoj

Kao što možemo vidjeti od 16. rujna do 30. rujna 2015. u Hrvatsku je ušlo 88500 osoba te se taj broj velikom brzinom povećavao što se posebno vidi u prvim danima kada je broj osoba koje su prošle kroz Hrvatsku dosegao i 10000.

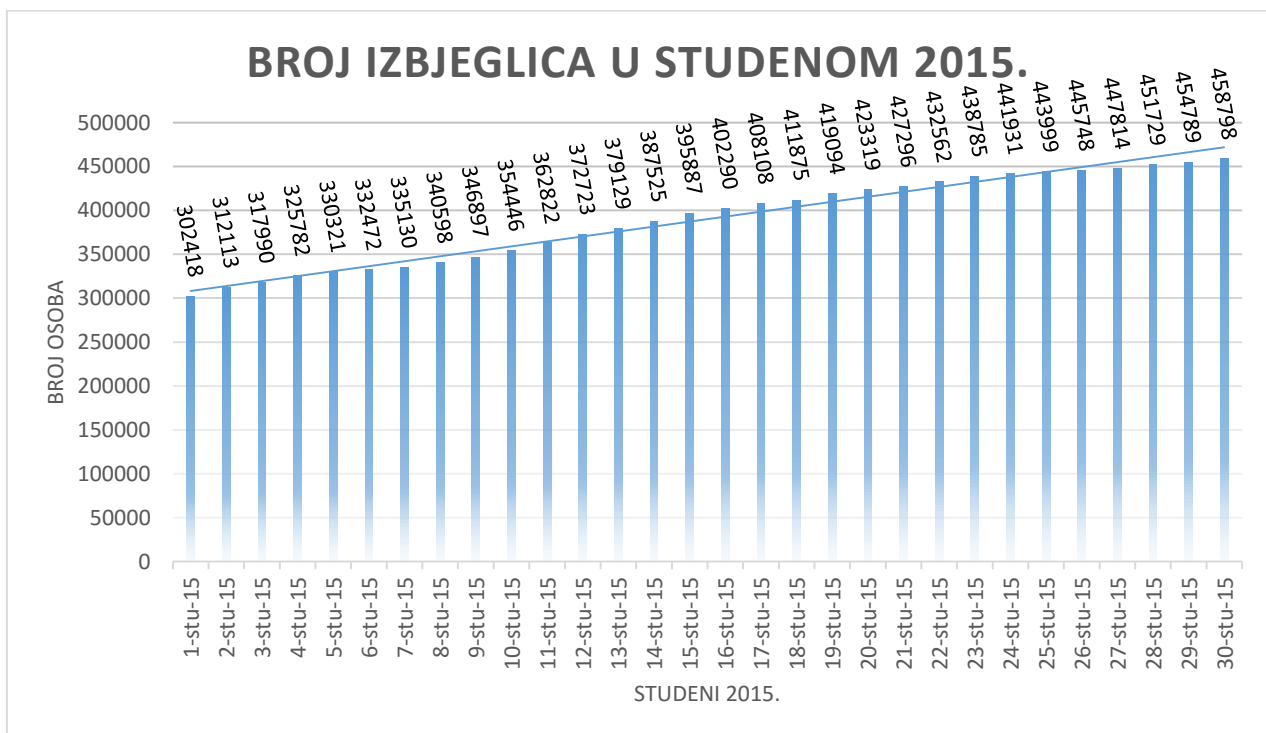
<sup>2</sup> Informacije su dostupne na stranici Ministarstva unutarnjih poslova, <http://www.mup.hr/main.aspx?id=225849>

<sup>3</sup> Od 4. studenog 2015. prihvati izbjeglica je u Zimskom tranzitno prihvatnom centru u Slavenskom Brodu

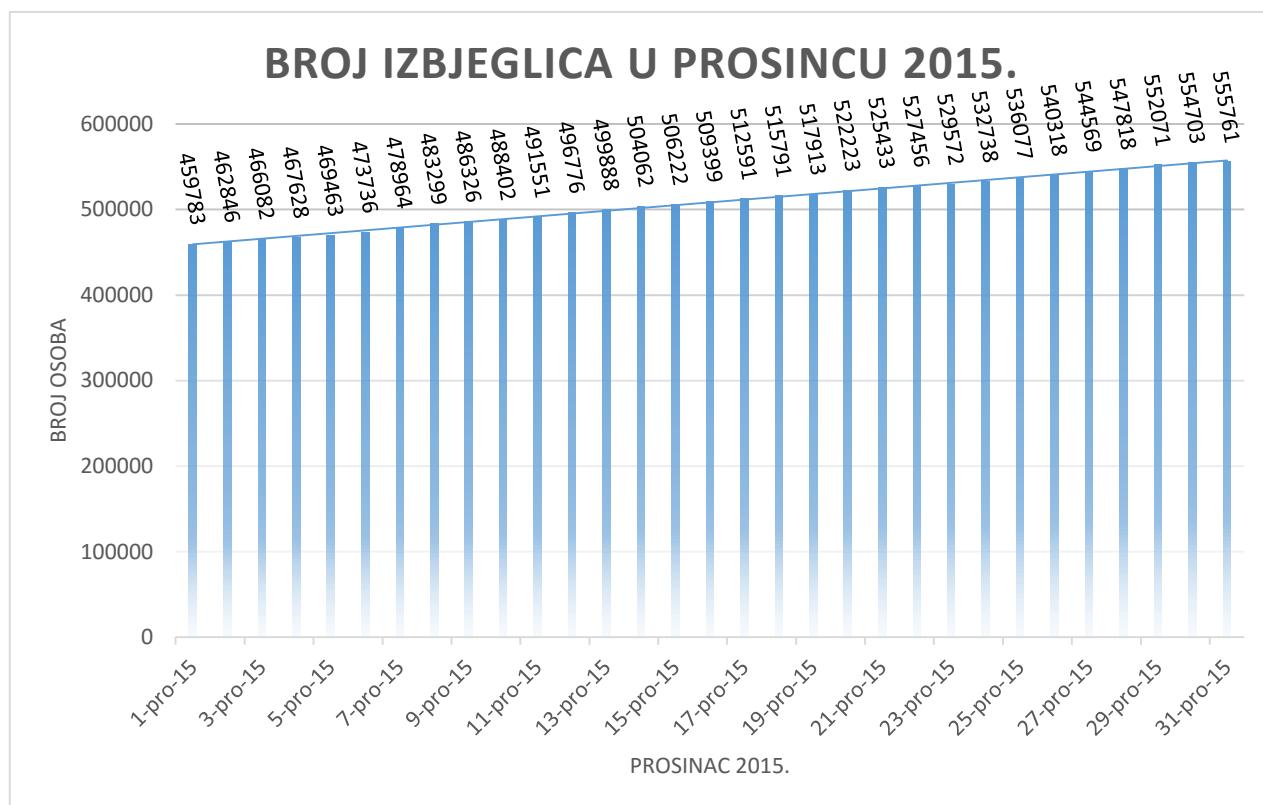
<sup>4</sup> Za prikaz broja osoba koje su boravile u prihvatnim centrima uzima se razdoblje od listopada do prosinca 2015. Podaci za rujna se isključuju zbog neustaljenosti evidentiranja tj. objave podataka.



Grafički prikaz br. 2. Prikaz broja osoba koje su listopadu 2015. godine prošle kroz registraciju u Republici Hrvatskoj



Grafički prikaz br. 3. Prikaz broja osoba koje su studenom 2015. godine prošle kroz registraciju u Republici Hrvatskoj

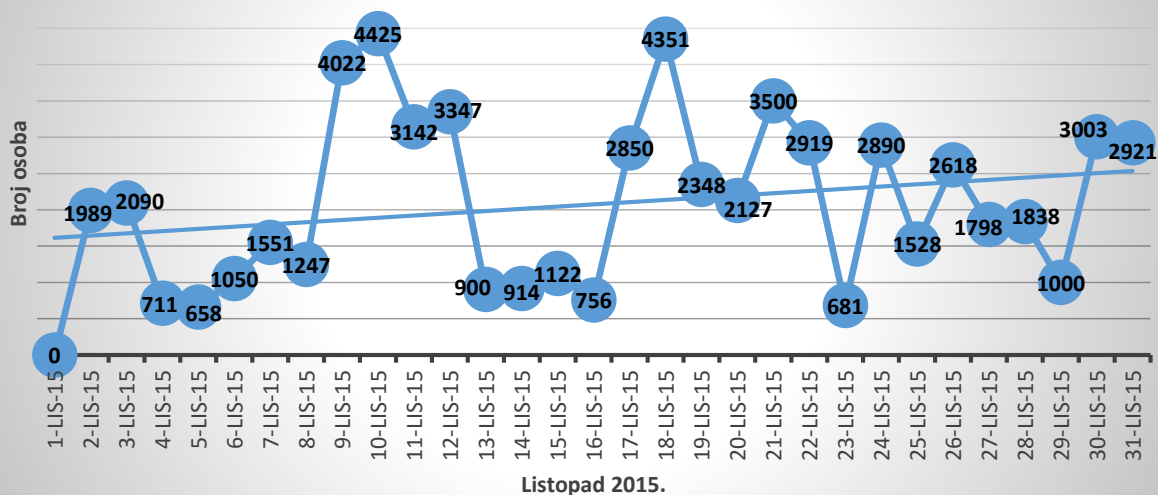


Grafički prikaz br. 4. Prikaz broja osoba koje su prosincu 2015. godine prošle kroz registraciju u Republici Hrvatskoj

Grafički prikazi br. 3. i 4. ukazuju na to da se broj osoba koje prolaze kroz Hrvatsku ustalio te da nema velikih oscilacija. Nadalje, broj osoba koji je boravio u prihvatnim centrima je varirao te je ovisio o mnogim uvjetima prvenstveno broju dolazaka ljudi kao i o dogovoru s ostalim zemljama vezano za transport i prihvata. Tako možemo vidjeti da u određenim trenucima nema boravaka osoba u centrima iako je broj osoba koji je pristigao taj dan jednak ili veći od broja pristiglih osoba dan ranije kada se u centru tj. u sektorima unutar centra nalazio određeni broj ljudi. U prosincu je sve manji broj osoba koje se zadržavaju u prihvatno tranzitnom centru te u takvim trenucima osobe dolaze vlakom iz Srbije zatim prolaze registraciju u Hrvatskoj, dobivaju osnovne potrepštine kao što su odjeća, obuća<sup>5</sup> i hrana te nakon toga ulaze u vlak i idu prema Sloveniji. Cijeli postupak traje oko dva do tri sata u kojem vremenu se osobe često ne uspiju odmoriti niti predahnuti.

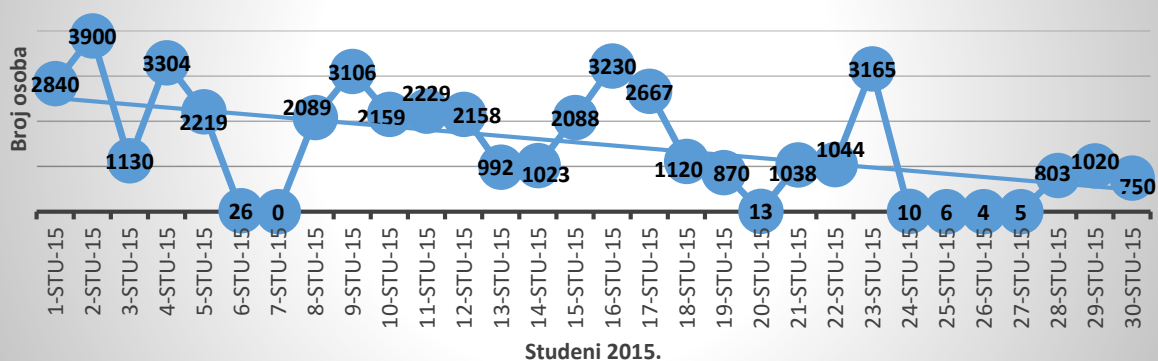
<sup>5</sup> Op.a. iako se često događa da nema dovoljan broj odjeće, a posebno obuće za odrasle, također u trenucima kada počinju dolaziti osobe koje su bile posljednje na registraciji često ne stignu zatražiti potrebne stvari zbog već započetog ukrcavanja u vlak.

## Broj osoba u prihvatnom centru Opatovac



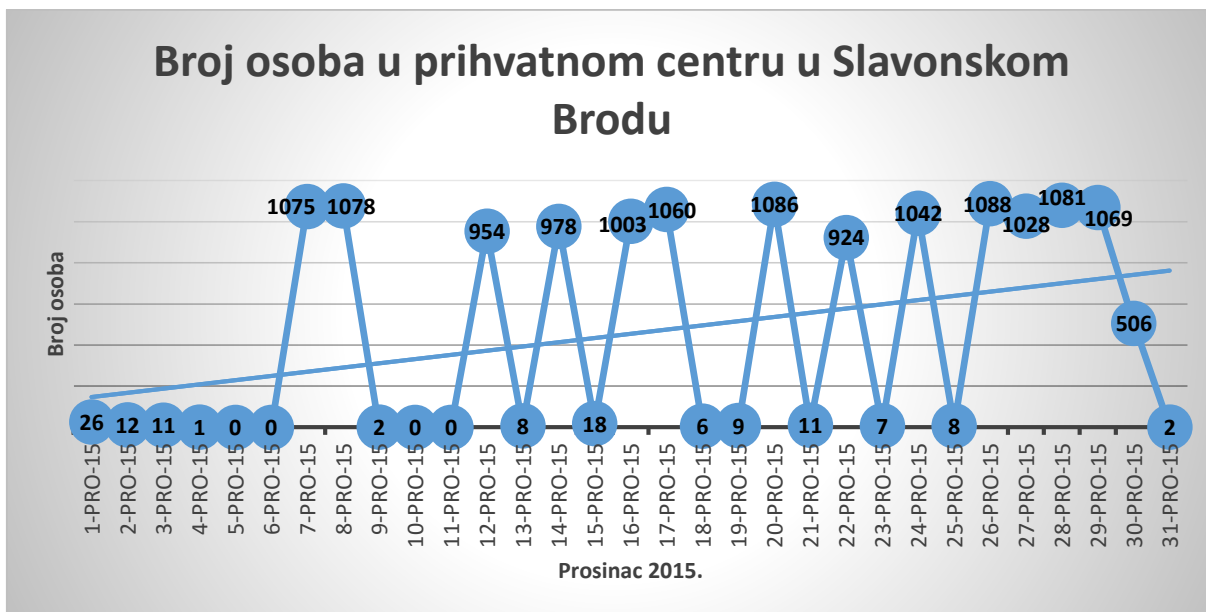
Grafički prikaz br. 5. Prikaz broja osoba u prihvatnom centru Opatovac u listopadu 2015. godine

## Broj osoba u prihvatnom centru Opatovac i Slavonski Brod



Grafički prikaz br. 6. Prikaz broja osoba u prihvatnom centru Opatovac i Slavonski Brod (od 4. studenog) za određeni dan do 21 sat za studeni 2015. godine





Grafički prikaz br. 7. Prikaz broja osoba u prihvatnom centru Slavenski Brod za određeni dan do 21 sat za prosinac 2015. godine

### Prikaz različitih dionika, njihovog odgovora i područja rada

Različite organizacije i institucija rade s izbjeglicama, u prihvatnim centrima, te svaka ima posebnu ulogu i mandat. U daljnjem tekstu ćemo vidjeti neka od promišljanja i iskustva dionika koji svakodnevno rade s izbjeglicama i migrantima na području RH. Kako bismo ispitali potrebe i stanje na terenu sastavljen je upitnik, koji je upućen određenim organizacijama. Provedba samog istraživanja ovisila je o dostupnosti ispitanika tako da je, u određenom broju, tehnika istraživanja bila intervju dok je manji dio ispitanika odgovarao pisanim putem na dostavljene im upitnike. Organizacije koje su sudjelovale u istraživanju su: Centar za mirovne studije (CMS), Fond Ujedinjenih naroda za djecu (UNICEF), Društvo za psihološku pomoć (DPP), Hrvatski Crveni križ (HCR), Hrvatski pravni centar (HPC), Informativno pravni centar (IPC), Isusovačka služba za izbjeglice (JRS) te Ured pučke pravobraniteljice. Upiti su poslani još nekim dionicima koji zbog različitih razloga nisu bili u mogućnosti sudjelovati.



Jedna od organizacija koja je aktivna od samog početka humanitarne krize je *Centar za mirovne studije (CMS)* koja je dio *Inicijative Dobrodošli* te kroz svoj dugogodišnji rad s tražiteljima azila ima poseban uvid u situaciju i integraciju pojedinaca. Centar za mirovne studije je organizacija čije je prisustvo na terenu organizirano većim dijelom volonterski te broj volontera, koji je u određenom trenutku na terenu, ovisi o potrebama u tranzitno prihvatnom centru u Slavonskom Brodu. Boravak i rad u tranzitno prihvatnom centru je predviđen na četiri dana nakon kojih se grupa volontera mijenja. U određenim trenucima u proteklih četiri mjeseca broj volontera je znao biti i do devet osoba po grupi no sada se broj smanjio na pet - šest volontera zbog smanjenog broja dolazaka ljudi uvjetovanim lošim vremenskim uvjetima i politikama određenih zemalja. U samom kampu volonteri sudjeluju u sortiranju odjeće, obuće i drugih vrsta humanitarne pomoći (u skladištu koje koriste različite organizacije civilnog društva) te samoj distribuciji robe izbjeglicama. Također, volonteri pružaju podršku izbjeglicama na njihovom migracijskom putovanju, te surađuju i s drugim organizacijama u praćenju stanja na terenu radi prevencije kršenja ljudskih prava.

Informiranje izbjeglica je u određenim situacijama ograničeno zbog toga što se radi o tranzitnom kampu u kojem se ljudi zadržavaju nekoliko sati, koliko je potrebno da prođu kroz registraciju, distribucijski šator i povratak u vlak. Za spomenute aktivnosti također su usko specijalizirane organizacije IPC i HPC. U trenucima kada se u sektorima nalazio veći broj ljudi situacija je bila drugačija, no trenutno je sve manji broj ljudi unutar sektora. U većini slučajeva se ne stigne pričati s ljudima no ističu kako su UNHCR, HPC i IPC u suradnji sa MUP-om napravili letak o azilu u RH gdje je objašnjeno što je azil i tko ga može zatražiti te su navedene sve organizacije koje se bave tim pitanjem i kojima se osobe

mogu dodatno obratiti. Letak se dijeli na engleskom, arapskom i farsiju, također postoji štand UNHCR-a u distribucijskom šatoru. Do sada, koliko imaju informacija, bio je samo jedan konkretan zahtjev za traženje azila. Na početku je bilo informacija o većem broju osoba koje su pokretale postupak traženja azila, ali u međuvremenu su ti zahtjevi povučeni.

Osim samog rada na terenu aktivnost CMS-a proteže se i na aktivno zagovaranje i informiranje javnosti o svim događanjima. Svaki dan se priprema izvještaj o stanju na terenu te se šalje na listu *Inicijative Dobrodošli* na kojoj su aktivni različiti pojedinci i organizacije. Izvještaji se sastoje od informacija o stanju na terenu, broju izbjeglica koje su prošle tog dana kroz registraciju te ako je bilo nekih specifičnosti, kao što je povećani broj bolesnih, razdvajanje obitelji i ostale novosti u kampu. Također, izvještavaju i o različitim događanjima u svijetu koja se tiču humanitarne krize. Osim toga stalno su prisutni u medijima kroz društvene mreže i internet stranicu *Inicijative*<sup>6</sup> te gostovanjem u raznim emisijama koje se bave pitanjem humanitarne krize.

Mogućnosti za adekvatnu psihološku i pravnu pomoć izbjeglicama su male. Volonteri su već nekoliko puta, bezuspješno, pokušavali dobiti pristup registracijskom dijelu kako bi pratili situaciju koja se tamo odvija i poštuju li se prava na informaciju o zaštiti od progona te dostojanstven tretman u tranzitu; omogućuje li im se pokretanje postupka traženja azila ukoliko to žele. Što se tiče psihosocijalne podrške, smatraju da se ona u kampu ne uspijeva pružati na način na koji bi to bilo potrebno. Organizacije na različite načine definiraju pružanje psihosocijalne pomoći; neki pod nju podrazumijevaju pomaganje ljudima u trenutku ukrcavanja u vlakove što oni ne smatraju psihosocijalnom podrškom već pomoći kao takvoj. Smatraju da za sada nema prostora za takve aktivnosti u kampu. S jedne strane to je uvjetovano time što Slovenija ima određeno vrijeme za prihvat vlaka te ako vlak zakasni treba se čekati pet sati da bi se moglo ući u Sloveniju, tako da je to jedan od problema, no s druge strane smatraju da bi se trebalo omogućiti, ljudima kojima je to potrebno, da se zadrže

<sup>6</sup> <http://welcome.cms.hr/index.php/hr/>

duže i da im se pruži psihosocijalna podrška. U pogledu pružanja pravne pomoći prilikom ostvarenja statusa izbjeglice te u postupku traženja azila nemaju informacije poštuju li se ili ne poštuju svi koraci u onim okvirima u kojima je to potrebno no načelno za sada to funkcionira. Nisu sigurni koliko to funkcionira u slučajevima kada osobe nisu iz Sirije, Afganistana i Iraka, u tim slučajevima vrlo vjerojatno ima određenih propusta. Izdvajanje osoba koje ne udovoljavaju uvjetima s obzirom na zemlju podrijetla počinje od Grčke te se nastavlja cijelom rutom do Hrvatske. Dobivaju se informacije koliko se osoba izdvaja (samim time se isključuje njihova mogućnost dolaska u najrazvijenije europske zemlje) u svakoj pojedinoj državi, a taj broj je u manjini.

Veliki napredak vide u infrastrukturi Centra u Slavskom Brodu jer su postojale sve predispozicije za adekvatno postavljanje i funkcioniranje kampa. Područje na kojem se kamp nalazi je prostor bivše INA-ine infrastrukture tako da je bilo jednostavnije za postavljanje svih logističkih elemenata, te se efikasno radi na brzom tranzitu. No u tom procesu se zanemaruju stvarne ljudske potrebe. Izbjeglice u tim trenutcima nemaju gdje sjesti i odmoriti se, osim jednog malog prostora u kojem se radi spajanje obitelji tako da osoba koja čeka svog člana obitelji uspije predahnuti. Fokus je da osobe koje prolaze kroz RH nakon registracije dobiju donacije u distribucijskom šatoru i nakon toga idu u daljnji transport prema Sloveniji. Često se dogodi da oni koji prvi prođu registraciju uspiju dobiti sve što im je potrebno no one osobe koje su među zadnjima prošli registraciju, u dosta slučajeva, ne uspiju dobiti ni osnovne stvari kao što su odjeća i obuća.. Zadržavanje osoba u sektorima je u onim slučajevima kada osobe čekaju svoje bližnje koji su u ambulanti ili čekaju na spajanje s članovima obitelji s kojima su bili razdvojeni tijekom putovanja.

Suradnja s ostalim organizacijama i institucijama se može okarakterizirati kao promjenjiva. Komunikacija i suradnja je na više razina. MUP je u izravnoj komunikaciji s Hrvatskim Crvenim križem (HCK) koji je koordinator na terenu za ostale organizacije. Također, bitno je

napomenuti da je veliki broj nevladinih organizacija tako da je usklađivanje i koordinacija na terenu dinamična i u zavisnosti od mnogih faktora. Gledajući cjelokupnu sliku, komunikacija između svih aktera je jako dobra, svaki dan su koordinacijski sastanci s HCK te se na tom sastanku dijele sve bitne informacije, a ujedno se diskutira o svim bitnim pitanjima, prijedlozima i potrebama u kampu. Centar za socijalnu skrb je veoma aktivan u svom radu na području spajanja obitelji te je u jako dobroj koordinaciji sa svim bitnim akterima.

Odnos određenih djelatnika institucija i različitih organizacija, prema ranjivim skupinama, je također promjenjiv te ljudski faktor igra veliku ulogu. Određeni članovi policije odlično postupaju prema ranjivim skupinama. Zabilježeni su slučajevi gdje su majkama pomagali i nosili djecu, gdje su koordinirali volontere i govorili što je najpotrebnije. S druge strane bilo je policijskih službenika koji su požurivali djecu na vlakove bez razumijevanja da su to djeca koja nisu dobro obučena i da ih treba pripremiti prije nego li uđu u vlak. Što se tiče ostalih organizacija, one najčešće imaju više razumijevanja, premda je primijećeno da se ponekad, među volonterima određenih organizacijama, može vidjeti da nisu intrinzično motivirani da pružaju pomoć, tako da u iznimnim situacijama nemaju razumijevanje za ranjive skupine. No, žrtve mučenja je veoma teško prepoznati jer se ne stigne razgovarati s njima tako da je nemoguće kvalitetno pristupiti ljudima i pružiti im odgovarajuću podršku.

Edukacije volontera od strane CMS-a su u određenom vremenskom razmaku i traju osam sati kako bi dubinski razgovarali sa svim zainteresiranim volonterima. Često im se prijavljuju ljudi iz inozemstva koji nisu u mogućnosti doći u Zagreb i prisustvovati edukaciji tako da se s njima rade *skype* intervjui i ono što se od svih volontera zahtjeva su životopis i motivacijsko pismo. Bitno im je jesu li osobe već radile s izbjeglicama ili ranjivim skupinama te ovisno o tome informiraju ih o osnovnim etičkim načelima postupanja i osnovnim informacijama o azilu u RH, kao i općim pravilima rada u uvjetima krize i suradnje s policijom i ostalim organizacijama na terenu.

Ono što je bitno napomenuti je potreba i važnost uloge prevoditelja na terenu. Njihove trenutne mogućnosti su zapošljavanje prevoditelja arapskog i farsi jezika koji su započeli s radom na terenu. Bitno je što različite organizacije imaju prevoditelje te u svakom trenutku ima nekoga u tranzitnom centru tko može pomoći u komunikaciji s izbjeglicama, iako bi taj broj mogao biti veći jer je tada lakša komunikacija i produktivnost na terenu.

U zadnje vrijeme svjedoci su sve bolje informiranosti ljudi prilikom dolaska u RH. U samom početku, posebno dok su bili u Opatovcu, najčešća pitanja bila su vezana uz to gdje se nalaze i kuda idu. Sada većinom znaju cijelu proceduru, gdje dolaze, postupak registracije i daljnji transport u Sloveniju. Ostale potrebe: roba koja im nedostaje, problem s osobama koje imaju manjih zdravstvenih poteškoća (upala grla ili prehlada), a ne budu zbrinuti te se na njihove potrebe ne odgovara. Ono što također zna biti problematično, što je u zadnje vrijeme primijećeno, je da vlakovi koji dolaze iz Srbije nisu grijani te osobe dolaze pothlađene, posebno djeca, koju se onda pokušava utopli s dekama i odjećom što u većini slučajeva ne pomaže.

Problemi s kojima se susreću su u administrativnom dijelu, tj. prijave volontera jer se ne dobiju svi potrebni podaci koji se trebaju uputiti MUP-u i Hrvatskom Crvenom križu koji reguliraju sve prijave volontera. Na samom terenu zna biti problema u trenutku postavljanja određenih zahtjeva, od strane organizacija, u svrhu unapređenja položaja izbjeglica jer je povratna informacija o rješavanju istog spora. Rjeđi dolasci vlakova dovode do smanjivanja potrebe za volonterima, zbog čega se oni osjećaju beskorisnima. Prijedlog je da se u takvim situacijama energija volontera usmjeri na rad u lokalnoj zajednici.

Unaprjeđenje tretmana i zaštita ranjivih skupina bila bi moguća kada centar ne bi bio prvenstveno tranzitni centar tj. kada bi se radilo o manjem prolazu dnevno, kada bi postupak trajao pola dana, a ne nekoliko sati, kada bi se obitelji s djecom mogle izdvojiti kako bi im se pružila adekvatna pomoć i kada bi se ljudi zadržavali u sektorima. U tom slučaju

osposobili bi se timovi za psihosocijalnu pomoć. Sve to bi pomoglo u identificiranju ranjivih skupina i žrtava mučenja. S druge strane, ima ljudi koji se ne žele zadržavati u sektorima tako da je cijelo to pitanje dvojako. Trebalo bi se organizirati na način da ljudi koji žele ostati duže imaju priliku to i učiniti. Problem je što nema reagiranja na individualne potrebe ljudi. Organizacija u prihvatnom tranzitnom centru Slavonski Brod je uistinu dobra, no postoje problemi koji se jave u određenim situacijama npr. potreba za grijanjem u distribucijskom šatoru. Organizacija je određena pravilima koja bitno mijenjaju način rada u odnosu na Opatovac. Organizacije su naviknule na takvu vrstu rada i činjenica je da sve bolje funkcionira no neki put se dobije dojam kako je to policijski kamp/centar, a ne humanitarni kamp/ centar. Također, određene informacije, kao što su broj osoba koje su u postupku readmisije i njihov status prije samog povratka, dobivaju se tek na zahtjev te mora postojati opravdan razlog za traženje informacija s obzirom da to više nisu informacije koje su javne i koje bi se mogle čuti na koordinacijskim sastancima.

Što se tiče trenutne društvene klime vezano za pitanje izbjeglica, ona se razlikuje od one koja je bila na samom početku humanitarne krize kada su ljudi bili spremniji volontirati i slati donacije u odnosu na danas. Nakon napada u Parizu vidi se zaokret u stavovima prema izbjeglicama gdje ljudi više ne gledaju na izbjeglice kao osobe koje su u potrebi i koje bježe od rata i ratnih razaranja već ili kao teroriste ili osobe koje će doći ovdje i zauzimati naša radna mjesta. To je generalna slika u zadnjih nekoliko mjeseci kada je u pitanju percepcija izbjeglica. To je ono što ih brine, taj odmak prema ljudima koji su u potrebi i generalizacija na osnovu određenih predrasuda, selektivnih informacija i iskrivljene slike o određenoj grupi. Hrvatsko stanovništvo pokazalo je veliko suosjećanje prema ljudima koji su bili u prolazu, jer su se mnogi prisjetili vlastitog ratnog iskustva. No kada se govorilo o tome da bi dio tih ljudi mogao ostati u Hrvatskoj – reakcije su bile nešto manje pozitivne. **Dvije su strane priče: Izbjeglice dobroprošli i izbjeglice dobrodošli.**

Po pitanju prostornog kapaciteta za prihvat smatraju da postoji dovoljan broj prostora za smještaj ljudi, ali pitanje je koliko bi taj prostor bio adekvatan. S druge strane navode da integracijske politike u RH kao takve ne postoje, oni prijedlozi koji postoje se ne provode i ne uzimaju u obzir. Na kraju se događa da organizacije civilnog društva preuzimaju ulogu pružatelja pomoći i integracije. Država je prije deset godina zakonski odredila da će svim nositeljima azila biti omogućen tečaj hrvatskog jezika, ali to se počelo provoditi tek u ljeto 2015. Napominju kako tečajevi nisu strukturirano na način da odgovaraju na individualne potrebe korisnika, nego se jednak program primjenjuje na sve koji ga pohađaju. Smatraju da kao država nismo pripremili integracijske politike za dolazak većeg broja ljudi što se vidi i po diskursu naših političara koji o krizi govore kao o prolazu ljudi kroz Hrvatsku te ne vide u budućnosti ostanak određenog broja ljudi. Mehanizmi integracije ne podrazumijevaju samo učenje hrvatskog jezika već i kulturnu i socijalnu integraciju, uključivanje pojedinaca u društvo kako bi osjećali da su poželjni i društveno korisni. Također, problematično je da je učenje hrvatskog jezika omogućeno samo onima koji su dobili azil, dok su neki ljudi u procesu dobivanja azila dvije i više godina, iako bi to trebalo biti riješeno u 6 - 9 mjeseci. Događa se da osobe žive ovdje dovoljno dugo da bi se mogli integrirati no oni i dalje nemaju znanje hrvatskog jezika koje im je potrebno za normalno funkcioniranje u društvu. Integracija koja bi bila kvalitetna i održiva podrazumijeva više razina i ona bi se trebala zasnivati na interkulturalnosti.



UNICEF kao međuvladina organizacija djeluje na području Republike Hrvatske od studenog 1991. godine u skladu s Konvencijom o pravima djeteta (1989.) i Svjetskom deklaracijom o preživljavanju, zaštiti djece (1990.). Kroz dugogodišnji rad i aktivnosti podrška su vladi i javnim službama u svrhu što kvalitetnije zaštite djece.

Jedna su od organizacija koja od početka izbjegličke krize u Hrvatskoj djeluje na unaprjeđenju položaja djece i zaštite njihovih prava, usmjereni na djecu izbjeglice, majke i obitelji s malom djecom. Primarna uloga je pružanje podrške obiteljima s djecom i djeci bez pratnje tijekom njihova boravka i prolaska Hrvatskom. Njihovo djelovanje podrazumijeva tri skupine aktivnosti:

1. *Centar za majku i dijete* smješten u tranzitno prihvatnom centru;
2. Praćenje stanja i okolnosti u kojima se djeca nalaze;
3. Organiziranje Mjesta za djecu (*Child friendly spaces*).

Kroz *Centar za majke i djecu* omogućena je sva podršku koju majke u tom kratkom vremenu mogu trebati ovisno o procjeni treba li im medicinska ili psihološka podrška ili im je potrebna njega djeteta. U sklopu navedene aktivnosti ističu važnost održavanja privrženosti majke i djeteta jer se majke, iscrpljene dugotrajnim putovanjem i svim stresnim situacijama kojima su svjedočile, znaju psihički odvojiti i izgubiti vezu s djetetom. Direktno pomažu u zadovoljenju primarnih potreba djece kao što su suha odjeća te osnovna njega i higijena. Kroz suradnju s međunarodnom organizacijom *Magna* moguća je i zdravstvena intervencija. Jedan od važnih preduvjeta za razvoj, preživljavanje i funkcioniranje djece je kvalitetna prehrana koja u ovakvim izvanrednim situacijama zna izostati te sukladno tome UNICEF, u suradnji s organizacijom *Roda*, potiče majke na dojenje, pogotovo najmanju djecu

do 6 mjeseci starosti. Kao problem ističe se kombinirana prehrana ili prehrana bazirana na nadomjesnim dječjim formulama zbog uvjeta u kojima se spravlja te nerazumijevanju uputa na ambalaži od strane majki. Zbog neadekvatnih priprema hrane djeca nerijetko imaju zdravstvene probleme koji dovode do dehidracije i stanja opasnog po život.

Druga skupina aktivnosti je praćenje situacije i uvjeta u kojima se nalaze ranjive skupine. Posebni fokus je na djecu i osobe s kojima dolaze kako bi se identificiralo djecu bez pratnje i u suradnji s drugim organizacijama i institucijama poduzele predviđene mjere. Na osnovu nacionalnog *Protokola o postupanju prema djeci odvojenoj od roditelja - stranim državljanima*<sup>7</sup> napravljene su prilagodbe te je isti konkretiziran za primjenu u navedenim situacijama i uvjetima kako bi djeca dobila najbolju zaštitu. U trenucima identifikacije djece bez pratnje ili djece razdvojene od obitelji UNICEF zajedno s *Društvom za psihološku pomoć, Društvom Naša djeca Vinkovci* i *Udrugom Roda* osigurava poseban prostor u kojem se djeci pruža psihosocijalna podrška. Sam šator za djecu su prilagodili njihovim potrebama u svrhu relaksacije te uz pripremljene i educirane djelatnike daju mogućnost za razgovor, prijenos informacija i olakšavanje situacije u kojoj se nalaze. Važno je naglasiti da je mali broj slučajeva djece bez pratnje (u trenutku razgovora je taj broj bio petero djece) koja su izdvojena i smještena u dom za odgoj te čekaju daljnji razvoj situacije. Za djecu smještenu u domu za odgoj UNICEF osigurava prevoditelje i pružatelje psihosocijalne podrške. Dinamika i intenzitet pojavnosti takvih slučajeva je bila vrlo promjenjiva kada se uspoređuju dva tranzitno prihvatna centra, Opatovac i Slavonski Brod, te je posebno izazovno bilo procijeniti je li obitelj s kojom dijete putuje uistinu ona kojoj i pripada. Kada govorimo o djeci bez pratnje, najčešće je riječ o djeci od 14 do 18 godina starosti, ali ponekad i mlađima. Često je problem s identifikacijom starosti djece s jedne strane jer je vizualno teško procijeniti u određenim slučajevima, a s druge strane dolaze s ispravama/papirima na kojima piše

<sup>7</sup> Protokol, <https://vlada.gov.hr/UserDocsImages/Sjednice/Arhiva/104.%20-%2017.pdf>

da su punoljetni. Svjedočili su mnogim slučajevima gdje su osobe kao datum rođenja stavili 1. siječnja 1997. godine, što znači da imaju točno 18 godina, a navedeni dokument su dobili u prvoj zemlji u koju su pristigli i registrirali se. Našim službama je taj papir često predstavljao razlog da smatraju da navedena osoba više nije dijete te da nije potrebna daljnja procjena. Djeca koja su u toj poziciji su u posebno rizičnoj situaciji, bilo za trgovanje ljudima, seksualno iskorištavanje tijekom putovanja ili iskorištavanje u druge svrhe, a zbog posjedovanja tzv. formalnih dokumenata to je bilo teško dokazivo. Do niza propusta je došlo zbog uvjeta u kojima se radilo, nedostataka vremena i needuciranosti za prepoznavanje slučajeva visokog rizika.

Treći aspekt rada je vezan uz rad s djecom na posebno organiziranim Mjestima za djecu (*Child friendly spaces*), u koji je od početka rada u Opatovcu bilo uključeno *Društvo Naša djeca Vinkovci*, a kasnije i *Društvo za psihološku pomoć*. Navedeni segment ima komponente psihosocijalne podrške koja se radi primarno kroz igru u prostoru koji je uređen na način da pruža sigurnost i odmak od postojeće situacije. U takvom prostoru osigurane su didaktičke igračke, materijali za crtanje i razne vrste izražavanja stvarajući mjesto gdje će se djeca moći igrati i opustiti. Uvjeti za pružanje psihosocijalne podrške u prihvatno tranzitnom centru su otežavajući i minimalni, čak i kada je riječ o pružanju informacija majkama vezanim za dojenje. Da bi postojala kvalitetna podrška majkama trebalo bi se osigurati više vremena za rad s njima.

Kada je riječ o logističkom postavu i upravljanju prihvatno tranzitnog centra u Slavanskom Brodu ističu da je on planski dobro napravljen, ali da bi se njegov kapacitet mogao više iskoristiti kada bi ljudi imali priliku za odmor kroz boravak od barem nekoliko sati. Koordinacija između svih organizacija koje rade u centru postavljena je od strane Hrvatskog Crvenog križa te funkcionira izvrsno. Oni su ujedno i posrednici između uprave centra, MUP-a, DUZUS-a i ostalih organizacija.

Odnos prema ranjivim skupinama je u najvećem broju slučajeva, od strane svih organizacija koje pružaju podršku, vrlo korektan i

adekvatan. Postoje pojedinačni slučajevi neprimjerenog djelovanja djelatnika MUP-a no pohvalno je što je MUP otvoren u pristupu i komunikaciji te žele čuti što se događa kako bi se takvi iznimni slučajevi odmah prijavili nakon čega slijedi reakcija i sankcija pojedinaca. Vidljivo je da postoji razumijevanje u pristupu i tretmanu koji mora biti human.

Postojeće stanje zahtijevalo bi kompromis u situaciji kada, s jedne strane ljudi žele ići dalje, a s druge bi cijenili priliku za odmor. U atmosferi i ambijentu ograđenom žicama i ogradama koje čuvaju interventni policajci stvara se nelagoda i želja za brzim prolazom. UNICEF ističe da je teško naći kompromis u takvim situacijama no da od svih europskih zemlja Hrvatska ima najbolju organizaciju i tretman. Također, možemo vidjeti da su postojale dvije krajnosti kada se uspoređuje Opatovac i Slavonski Brod, a to je s jedne strane dugo zadržavanje ljudi u Opatovcu (u početku čak do dva puna dana), dok u Slavanskom Brodu tranzit ide ubrzano (zadržavanje je u prosjeku 3 sata), što ponekad rezultira time da ljudi ne stignu zadovoljiti ni osnovne potrebe, pogotovo što se tiče djece. Smatraju da bi se trebala naći ravnoteža u takvim situacijama u kojima upravo djeca i najranjivije skupine najviše pate. Kod djece se, primjerice, neke zdravstvene poteškoće pretvore u kronična stanja koja je kasnije teško tretirati te naposljetku trpe velike posljedice. Također, kao preporuku navode osiguravanje medicinske pomoći u vlakovima majkama i maloj djeci ukoliko se nije osigurala u stacionarnom dijelu.

U pogledu spremnosti Hrvatske za prihvrat određenog broja izbjeglica ima još puno posla. Male zajednice, a i veći gradovi nisu na to spremni. Treba pripremiti ljude da se ne osjećaju ugroženo od dolaska ljudi iz drugih zemalja. Integracija malog broja osoba koji su u postupku traženja azila u Hrvatskoj pokazuje da je to zahtjevan proces koji uključuje suradnju različitih dionika. Predstoji nam senzibilizacija javnosti kako bi se razbile predrasude i stereotipi. **Preduvjet za prihvaćanje i integraciju je primarno transformacija osjećaja ugroženosti domaćih, lokalnih ljudi.** Treba razgovarati o univerzalnom ljudskim vrijednostima, odnosno da je svatko od nas čovjek koji ima pravo na zaštitu.

## DRUŠTVO ZA PSIHOLOŠKU POMOĆ



Društvo za psihološku pomoć je organizacija čija je misija proaktivno, profesionalno i primjereno odgovarati na psihosocijalne probleme i potrebe pojedinaca, obitelji i zajednice. Kroz navedenu dimenziju rada sudjelovali su, u partnerstvu s UNICEF-om, u pomaganju izbjeglicama u Opatovcu i Slavonskom Brodu. Aktivnost koju su provodili je *Child friendly spaces* što je podrazumijevalo da u vrijeme dok obitelji s djecom čekaju na registraciju i daljnji put, djelatnici i volonteri DPP-a provode vrijeme s djecom igrajući se, a sve kako bi ih se maknulo od konteksta izbjeglištva te barem na trenutak vratilo u djetinjstvo. U praksi se pokazalo da se navedena aktivnost najmanje provodila zbog malog vremenskog perioda koje obitelji provode u Hrvatskoj (vrlo često izbjeglice nisu ni ulazile u kamp). Ispostavilo se da je veoma bitno pratiti stanje na terenu i zaštitu osnovnih prava preživljavanja, u smislu da djelatnici DPP stoje na području registracije ili ukoliko su izbjeglice smještene u kampu ulaze u šatore te obraćaju pažnju ima li djece koja su bez pratnje, postoje li slučajevi razdvajanja obitelji, detektiraju osobe koje su bolesne ili u kriznom stanju te djecu u sumnjivoj pratnji. Iako su prvobitno bili orijentirani na djecu i obitelji, nakon nekog vremena djeluju i u slučajevima kada primijete osobe u kriznom stanju te im pružaju prvu psihološku pomoć. Ukoliko uoče da su djeca ili obitelji u rizičnoj situaciji upućivalo ih se u UNICEF-ov *Child baby centar*.

Razlozi zbog kojih je teško prepoznati ranjive skupine i ljude u potrebi te pravovaljano reagirati, osim nedostatka vremena, je činjenica da su osobe koje dolaze u tzv. preživljavačkom modu te rijetko tko pokazuje očite znakove psihološke krize kao što je plač, nervoza, dezorijentacija. To stanje će doći kasnije, kada se negdje smjeste i kada uspiju procesuirati sve što im se događalo putem. Za sada nije bilo toliko ljudi koji su bili u dubokom kriznom stanju kao što je nekontrolirano

plakanje, izolacija, bezvoljnost, dezorijentiranost itd. Psihološka pomoć ne uključuje toliko psihološke metode nego uočavanje osoba kojima je potrebna pomoć i zadovoljenje njihovih osnovnih potreba, znači nema terapije u punom smislu riječi. Zadatak na terenu je prvenstveno bio monitoring stanja u kojem se ulazilo u komunikaciju s izbjeglicama i bilježilo njihove potrebe, koje su većinskim dijelom bile vezane uz odjeću i obuću. Ono što psiholog još radi je u prvom redu pružanje informacija koje će bit razumljive. Psihosocijalna podrška se pruža u onom obliku u kojem je to moguće s obzirom na postojeću situaciju no u slučaju dužeg zadržavanja bilo bi moguće ostvariti dublji kontakt s osobama i provesti konkretne tretmane.

Organizacija prihvatnih centara u Opatovcu i Slavonskom Brodu ima određene razlike kao što su veličina, uvjeti te regulacija i vođenje centara. Centar u Slavonskom Brodu je veći te su definirana stroga pravila ponašanja i djelovanja. U Opatovcu je znalo biti logističkih problema u samom postavu šatora i sanitarnih prostora. Velika briga o organizacijskim pitanjima može dovesti do lošije komunikacije i koordinacije na terenu što dovodi do nezadovoljavanja potreba izbjeglica.

Kada se govori o suradnji institucija i organizacija može se vidjeti da su nevladine organizacije dosta oprezno postupale u određenim situacijama zbog straha od potencijalnog isključivanja i onemogućavanja rada u prihvatnim centrima. Naravno, ističu da je mnogo primjera dobre suradnje i razmjene informacija te kada se gleda cjelokupna slika suradnje može se reći da je ona izuzetno dobra.

Problemi s kojima se izbjeglice susreću bili su promjenjive prirode. Na početku je najviše potrebe bilo za osnovnim informacijama, zahtjevi za obućom i odjećom i na kraju želja za što bržim tranzitom. S vremenom se moglo primijetiti olakšanje na osobama nakon priopćenja jasnih osnovnih informacija te informacija o daljnjem tijeku situacije. Jedan od najvećih problema je razdvajanje obitelji što pokazuju i brojke takvih slučajeva. Također, stavljaju naglasak na potrebu medicinske pomoći s obzirom na količine ljudi koji se u određenim trenucima nalaze u prihvatnom centru.



Treba obratiti pozornost za potrebe djece koja u takvim situacijama ne izražavaju svoje potrebe, stoga im malo pažnje i igre znači mnogo. Tijekom distribucije hrane u Tovarniku, i na početku u Opatovcu, znalo se događati da ljudi uzimaju što više stvari, pod utjecajem egzistencijalnog straha, te nakon toga ne mogu sve nositi pa bacaju nepotrebno. Nakon nekog vremena našlo se bolje rješenje u kojem se hrana pakirala u manje pakete te su ljudi uzimali ono što im je i koliko im je potrebno. Primijetili su da je muškarcima samcima teže doći do svih potrebnih stvari jer su većinski organizacije vođene misijama koje podrazumijevaju brigu za obitelji, djecu ili žene te se prvenstveno brinu o zadovoljenju najranjivijih skupina.

Odnos institucija prema ranjivim skupinama je prvenstveno orijentiran na efikasnost no s druge strane imaju razumijevanja i senzibilizacije te se komunikacijom uspijevaju riješiti svi nastali problemi. Također napominju da su potrebe ranjivih skupina često shvaćene kao sekundarne. S druge strane organizacije civilnog društva se u želji da pomognu svima dovode do energetskog iscrpljivanja. Neki put pomažu u situacijama gdje ne treba jer od silne želje da se pomogne postoji mogućnost da se izgubi u svemu tome. Organizirali su se razni servisi koji su orijentirani na ranjive skupine no uvijek s pozadinskom porukom da je to sekundarno. Kada su u pitanju kulturološke razlike često se događa da ljudi na terenu nemaju razumijevanja, pogotovo kada su u pitanju psihološke potrebe izbjeglica. Često ljudi nemaju razumijevanja za psihološko stanje izbjeglica i da se osobe koje su u traumatičnim situacijama ponašaju za naše pojmove nerazumno, jer su u psihološko kriznom stanju.

Kada se logistički postavljaju stvari treba voditi računa o lakšoj primjeni i logici postavljanja stvari kako bi osobama sadržaj bio dostupniji i kako bi se lakše mogli snaći u već i ovako teškoj situaciji. Problemi s kojima se susreću u radu se prvenstveno odnose na to što nisu u prilici svim ranjivim skupinama omogućiti kvalitetan pristup zbog manjka vremena, u formi prihvatno tranzitnog centra. Kada bi se tranzit usporio 20% mogli bi više identificirati ranjive skupine i pružiti im adekvatnu pomoć.

Preporuke za unaprjeđenje organizacije prihvata i tranzita izbjeglica u Hrvatskoj te unaprjeđenje tretmana i zaštite ranjivih skupina:

- Jasno i pravovremeno davanje pouzdanih informacija izbjeglicama o aktualnim procedurama ulaska i izlaska iz zemlje, s naglaskom na to kada će prijevoz doći po njih te kamo ih vozi i sl.
- Na mjestima gdje izbjeglice čekaju prijevoz za nastavak putovanja, važno je osigurati prostor za djecu u kojem mogu provesti vrijeme u igri i druženju. To omogućuje roditeljima da predahnu, ali i da s djecom provedu kvalitetno vrijeme u distanci od aktualne situacije i stresa.
- Osigurati stručnjake pomagačkih zanimanja i prevoditelje kako bi u trenutku potrebe izbjeglice mogli s nekim razgovarati. Spomenuti terapijsko-prevoditeljski timovi trebaju biti mobilni i obavještavati ljude o mogućnosti razgovora s njima.

Pitanje koliko je Hrvatska spremna na integraciju većeg broja izbjeglica može se gledati usporedno s dosadašnjom integracijom osoba koje su ostvarile azil u Hrvatskoj. Do sada je mali broj osoba ostvario azil u RH te je njihova integracija manjkava. Integracija zahtjeva još mnogo rada i koraka koji bi se prvobitno trebali napraviti kako bi se omogućila kvalitetna provedba. S jedne strane može se reći da RH nije spremna no s druge strane je spremnija u nekim stvarima zbog iskustva rata te su to kapaciteti koje treba jačati. Kao primjer lošeg funkcioniranja sustava po pitanju integracije dosadašnjeg broja azilanata ističu da je tek 2015. godine uvedeno učenje hrvatskog jezika koji je temelj integracije. Za kvalitetnu integraciju ističu kako se treba maknuti od retorike „mi“ i „oni“ te ići prema približavanju stava i razmišljanja koje kaže da oni nisu gosti u smislu stranaca i da mi ne moramo nužno biti homogena država već da možemo primiti osobe i pomoći im u integraciji. Integracija podrazumijeva više segmenata i samo neki od njih su socijalna, ekonomska i obrazovna integracija. Trebala bi postojati **interkulturalna medijacija** te osposobljavanje osoba koje će im pomoći u upoznavanju sustava i same integracije. Prvenstveno se trebaju kvalitetno razraditi institucionalne

politike koje će raditi na više razina te paralelno poticati organizacije civilnog društva koje su do sada skupile puno znanja i iskustva u radu s izbjeglicama, tražiteljima azila i azilantima.

## HRVATSKI CRVENI KRIŽ



Hrvatski Crveni križ (HCK) je vodeća humanitarna organizacija u Hrvatskoj. Nacionalno društvo Crvenog križa ima takozvanu pomoćnu ulogu vladama u pogledu humanitarnih pitanja te obavljaju razne zadaće i aktivnosti vezane za humanitarno djelovanje. Jedna od aktivnosti je rad s izbjeglicama,

tražiteljima azila i azilantima te rad na pripremi za krizne situacije i odgovaranje na iste. U trenutačnoj situaciji se sve navedeno spojilo tako da su od samog početka prisutni na terenu. Kroz prijašnje iskustvo rada s izbjeglicama i azilantima Nacionalno društvo u Zagrebu te Društva u istočnom dijelu zemlje pripremili su se za rad na terenu kroz educiranje djelatnika i volontera Društava Crvenog križa te analizu humanitarne pomoći. HCK je od samog početka preuzeo veliku ulogu na terenu s izbjeglicama i migrantima prvenstveno u pružanju humanitarne pomoći i distribuciji iste. Na samom početku su, ovisno o kapacitetu, bili na raznim graničnim prijelazima, zajedno s ostalim organizacijama, te nakon toga u prihvatnim centrima u Opatovcu, Belom Manastiru i Slavonskom Brodu.

Krizni stožer ih je na početku predložio i imenovao kao koordinate humanitarne pomoći koja se pruža izbjeglicama što je veoma izazovan zadatak koji je zahtijevao brzo snalaženje i fleksibilnost kako bi se sve ustalilo i profunkcioniralo u punom smislu te riječi. Često se nailazi na neke poteškoće jer činjenica je da koordinacija podrazumijeva rad s puno organizacija i s velikom humanitarnom pomoći. Potrebno je puno ljudi na terenu kako bi se u svakom trenutku moglo reagirati i odraditi kako treba. Aktivnosti HCK podrazumijevaju distribuciju hrane koju osiguravaju Robne rezerve, te odjeće, higijene, deka i drugih artikala koje dolaze putem donacija UNHCR-a, drugih organizacija i pojedinaca. Također, jedna od osnovnih djelatnosti i ovlasti HCK je služba traženja, odnosno ponovna uspostava obiteljskih veza koja je aktivna od samog početka. Posebno je bilo intenzivno u Opatovcu u kojem je dio kampa bio i

za uspostavu obiteljskih veza, ali i za smještaj ranjivih skupina. Pružanje psihosocijalne podrške je također jedna od aktivnosti koju provode. Ona se provodi u širem smislu te riječi jer kada se radi o brzom tranzitu nije baš jednostavno pružati cjelovitu i dubinsku psihosocijalnu podršku. Služba za zaštitu migranata inače radi u prihvatilištima za tražitelje azila u RH tako da su to pojedinci koji poznaju proceduru te imaju iskustvo u radu s ranjivim skupinama. Djelatnici i volonteri su prisutni na terenu 24 sata i zaduženi su, u suradnji s MUP-om i ostalim organizacijama, obavljati sve potrebne humanitarne aktivnosti koje su u domeni rada HCK. Umreženost i suradnja s mrežom službi za traženje i spajanje obitelji drugih Nacionalnih Društava je veoma efikasna i dovodi do bržeg spajanja najbližih.

Također djelatnici HCK, od kojih je jedan dio lokalno zaposlenih, a jedan dio volonteri, prije registracije izbjeglica radi brzu procjenu potreba ranjivih skupina te se pruža medicinska pomoć onima kojima je potrebna (*medicinsku pomoć pruža Ministarstvo zdravlja, HCK upućuje i prati izbjeglice do liječničke pomoći*). Svrha tog dijela je također i identifikacija nekih drugih potreba što je puno teže nego li potrebe koje su vidljivije. Podrška koju pružaju volonteri i djelatnici HCK ima nekoliko slojeva. Osobe koje rade s ranjivim skupinama su educirane za pružanje psihosocijalne podrške u širem smislu. Oni nisu nužno stručnjaci, no većinom su to socijalni radnici, psiholozi, pedagozi, ali također ima drugih profesija koje su naknadno educirane za rad, komunikaciju i identifikaciju ranjivih skupina, te pružanje podrške u stresnoj situaciji. Prvi korak je identifikacija potreba i zadovoljenje u okviru djelovanja HCK, dok cjelovite psihološke tretmane odrađuju druge organizacije ukoliko je potrebno. Također, skrbe za djecu koja su bez pratnje do trenutka kada preuzima Centar za socijalnu skrb. Pružanje pravne pomoći nije u domeni djelovanja HCK no pružaju se određene osnovne informacije. Imaju posebnu odgovornost jer su organizacija čije djelovanje počinje prvim kontaktom s izbjeglicama i migrantima prilikom njihova dolaska te se proteže kroz cijeli proces njihova boravka u prihvatno tranzitnom centru.

Edukacija volontera i djelatnika je osnova za rad na terenu te se nastoji provoditi i u lokalnim Društvima Crvenog križa koji djeluju u prihvatno tranzitnom centru u Slavanskom Brodu. U zadnje vrijeme veliki je broj osoba zaposlen u prihvatnom centru preko mjere za zapošljavanje HZZ-a, javni radovi, te se s njima uspjela provesti osnovna edukacija, a u narednom vremenu planira se provedba cjelokupne edukacije o radu s izbjeglicama. Također, planira se uvođenje supervizije i evaluacije za sve djelatnike na terenu.

Unutar HCK postoji određeni broj prevoditelja koji su na terenu. Uspjeli su zaposliti prevoditelje i može se reći da je zadovoljavajući broj prevoditelja arapskog jezika no postoji manjak prevoditelja za druge jezike, kao što su farsi i paštu. Nedostatak prevoditelja pogađa najviše djecu bez pratnje jer nakon njihovog dislociranja iz kampa i smještanja u domove potrebne su im osobe koje će im moći pomoći u daljnjoj komunikaciji za vrijeme njihova boravka u RH.

Razlike između prihvatnog centra u Opatovcu i Slavanskom Brodu su znatne. U Opatovcu je regulacija i organizacija djelovanja bila bitno drugačija te je i sama veličina prostora bila manja od one u Slavanskom Brodu. Kada se uspoređuju uvjeti prihvata može se reći da su u Opatovcu bili prikladni za kratkotrajni prihvati, ali neadekvatni za hladnije vremenske uvjete. Vremenom se funkcioniranje samog centra u Opatovcu razvijalo i poboljšavalo, no prihvatni centar u Slavanskom Brodu je od samog početka dobro organiziran jer se planiralo i promišljalo o svim bitnim stapkama te su bili uključeni različiti dionici. Postoje određena pravila postupanja radi što boljeg funkcioniranja iako uvijek postoje situacije koje se ne mogu predvidjeti te se one rješavaju u najkraćem roku.

Suradnja s ostalim organizacijama i institucijama je, generalno govoreći, odlična što su potvrdili svi na različitim skupovima i prilikom posjeta. Sve je to bio proces učenja i surađivanja kako unutar organizacije tako i sa svim ostalim organizacijama koje imaju različite mandate i interese. Cijela koordinacija mora biti usklađena i s državnim politikama te institucije moraju dati određeni okvir djelovanja. Naravno uvijek postoji

mjesta za unaprjeđenje i na tome se uvijek radi. Za kvalitetno funkcioniranje bitni su i koordinacijski sastanci koji su na dnevnoj razini.

Zahtjevi i potrebe izbjeglica su se razlikovale s obzirom na vrijeme i način dolaska. Na početku, dok dolasci nisu bili organizirani, bilo je različitih slučajeva i potreba jer su ljudi znali hodati po nekoliko sati kako bi došli na određenu lokaciju. Dolazili su iscrpljeni, mokri, promrzli bez adekvatne odjeće i obuču. Kada su izbjeglice počele dolaziti organiziranim putem bilo je lakše zadovoljiti osnovne potrebe te im pružiti osnovne informacije o tome gdje su i koji ih postupak očekuje.

Postoje određena pravila u postupanju s ranjivim skupinama, posebno s djecom bez pratnje. Odnos prema ranjivim skupinama od strane institucija je u skladu sa zakonom i njihovim ovlastima. Djelatnici institucija djeluju u smjeru što bolje zaštite ranjivih skupina. Sve osobe koje djeluju na terenu su usmjerene i motivirane u svom radu.

Nepredvidljivost je najveći problem s kojim se susreću, tako da je potrebno jako dobro planiranje i koordinacija za uspješan rad. Također, pružanje adekvatne pomoći izbjeglicama, u tranzitnom načinu prihvata je dosta teško, ali s druge strane treba uzeti u obzir da se većina izbjeglica ne želi duže zadržavati. Zdravstvena skrb je dobro organizirana, iako je u određenim situacijama, npr. kada su izbjeglice u lošim vremenskim uvjetima morale dugo pješaćiti, potreba za liječnicima bila značajna i tražila je posebno veliki angažman svih službi.

Postojeći sustav funkcioniranja je zadovoljavajući i svi se dionici trude raditi najbolje što mogu. Uvijek bi bilo dobro unaprijediti rad s ranjivim skupinama te se predlaganjem određenih rješenja dolazi do poboljšanja u svakodnevnom radu. Postoje problemi s kojima se susreću osobe s invaliditetom kao što je pristup određenim dijelovima u sektoru, no to je u procesu rješavanja. Također, postoje prijedlozi za razdvajanje sanitarnih dijelova za muškarce i za žene. Uvijek je moguće pojavljivanje različitih prepreka u radu, zbog dinamičnosti posla, ali shodno tome se nalaze i rješenja. Ono na što stavljaju naglasak je edukacija osoba koje

rade s ranjivim skupinama i stvaranje određenih protokola radi lakšeg funkcioniranja.

Osvrćući se na spremnost RH za prihvatanje određenog broja izbjeglica, HCK smatra da smo spremni no naravno da sustav nije idealan i da nam predstoji još rada po pitanju integracije pojedinaca. Poteškoća može biti to što nisu svi dijelovi Hrvatske jednako upoznati s ovom temom i što je većina ljudi koja dolazi koncentrirana na Zagreb. Bilo bi dobro ići u smjeru **decentralizacije, angažiranja i osvještavanja lokalnih zajednica kako bi svi doprinijeli cjelokupnoj integraciji pojedinaca u društvo.** Također, jedan od najvećih problema je zapošljavanje no s druge strane ako konsenzusom krenemo raditi na rješavanju problema, rezultati će biti pozitivni. Od postojećeg broja osoba koje su dobile status azila određeni broj je napustio Hrvatsku, jedan dio se jako dobro integrirao dok jedan dio nije. Oni koji su imali dovoljno pomoći i podrške, te prilike za edukaciju i zapošljavanje i koji su sami imali više vještina i uložili više truda su se uspjeli cjelovito integrirati, recimo obitelji su se jako dobro snašle. Integracija je složen proces i potrebno je stvoriti preduvjete i uložiti veliki trud i volju da se izbjeglicama pruži prilika da pokažu i iskoriste svoje znanje, vještine i uključe se u sve dijelove društvenog života. Izbjeglice su aktivni i najvažniji akter u tom procesu, njihova motivacija i trud su ključni za uspjeh integracije. Ono što HCK podsjeća je da su to osobe koje su donijele jako važnu odluku u životu, odluku da promijene cijeli svoj život i ostave sve iza sebe, a to nikako nije jednostavna odluka. Osobe koje se odluče na tako nešto veoma su jake i odlučne te im treba pružiti potporu da ostvare svoje potencijale u novoj sredini.

Za unaprjeđenje postojećeg stanja u institucionalnom i društvenom kontekstu bitno je staviti naglasak na edukaciju i osvještavanje. HCK je za ovogodišnji (2015. godine) dan migranata radio izložbu u prihvatno tranzitnom centru koja je prikazivala život u Siriji, u kojoj su sudjelovali prevoditelji koji su govorili s aspekta kulture i običaja svojih država. Bitno je da se svi angažiraju u daljnjem radu na planu integracije i prihvaćanja izbjeglica i migranata.



Hrvatski pravni centar (HPC) djeluje u smjeru uspostave i unaprjeđivanja vladavine prava, socijalne pravde i pluralističke demokracije u Republici Hrvatskoj, posebno uključujući promicanje značaja civilnog društva i zaštitu ljudskih prava. Programski pravci i aktivnosti HPC-a su: pravno zagovaranje, monitoring, pravna edukacija i javne politike. Aktivnosti koje uključuju monitoring/ praćenje stanja uključuju: pružanje besplatne pravne pomoći, prisustvovanje policijskom postupanju s nezakonitim migrantima i potencijalnim tražiteljima azila, prisustvovanja postupcima za utvrđivanje izbjegličkog statusa.

Sukladno navedenim aktivnostima od 2003. godine aktivni su u području azila i migracija. Uz financijsku podršku Ureda Visokog povjerenika Ujedinjenih naroda za izbjeglice, Predstavništva u Republici Hrvatskoj (UNHCR), provode *projekt Pravna pomoć tražiteljima azila*, koji je aktivan i danas. Također, u okviru projekta *Zaštita žrtava mučenja među ranjivim skupinama migranata*, koji se provodi od 2010. godine do danas uz podršku UNVFVT, žrtvama mučenja prepoznatim među

tražiteljima azila, azilantima i strancima pod supsidijarnom zaštitom, osim pravne pomoći, pruža se i psihosocijalna pomoć, koja se vrši u suradnji s Hrvatskim Crvenim križem te obučanim psiholozima. Također, u određenim slučajevima organizira se medicinsko vještačenje.

S obzirom na njihovu ulogu u sustavu azila prisutni su, iako zbog nedostatnih kapaciteta ne svakodnevno, i u tranzitno prihvatnom centru u Slavanskom brodu (prethodno i Opatovcu) gdje kroz distribuciju letaka, s osnovnim informacijama o sustavu azila, informiraju izbjeglice. S obzirom da RH nije ciljana zemlja destinacije, za većinu izbjeglica koji prolaze kroz RH, aktivnosti su usmjerili i u pomaganje drugim organizacijama po potrebi (prvenstveno HCK-u). Zbog trenutnog kratkog boravka izbjeglica u tranzitno prihvatnom centru napominju da se ne može govoriti o **možnosti sustavnog pružanja psihosocijalne podrške i pravne pomoći izbjeglicama**, iako sve organizacije i institucije vode brigu o ranjivim kategorijama te po potrebi reagiraju.

Ono što je bitno naglasiti je da su preduvjeti za kvalitetno obavljanje aktivnosti ostvareni. Organizacija prihvatno tranzitnog centra u Slavanskom Brodu je dobra, iako uvijek ima prostora za poboljšanje, te je suradnja s državnim institucijama, nevladinim i međunarodnim organizacijama također dobra i kvalitetna.

## INFORMATIVNO PRAVNI CENTAR



Informativno pravni centra (IPC) je organizacija civilnog društva utemeljena radi pružanja besplatne pravne pomoći socijalno ugroženim skupinama stanovništva pri ostvarivanju njihovih ljudskih i građanskih prava i za jačanje civilnog društva i aktivnog građanstva na području naše lokalne zajednice i šire regije. U listopadu 2015. godine djelatnice Informativnog pravnog centra (IPC)

počele su s izravnim radom s izbjeglicama u kampu u Opatovcu, gdje su izbjeglicama pružale izravnu pomoć u distribuciji odjeće, obuče te odvođenja kod liječnika i odvajanja ranjivih skupina u poseban šator. Osim toga, pružale su osnovne informacije izbjeglicama o tome gdje se nalaze, te gdje, kada i na koji način će nastaviti put prema svom krajnjem odredištu.

Rad su nastavili u Zimskom prihvatno tranzitnom centru u Slavanskom Brodu (ZPTCSB) gdje, pored gore navedenih aktivnosti, potencijalnim tražiteljima azila pružaju i osnovne informacije o sustavu međunarodne i supsidijarne zaštite sukladno *Zakonu o međunarodnoj i privremenoj zaštiti izbjeglicama*. Osim djelatnika IPC-a, na provedbi navedenih aktivnosti angažirali su ukupno 10 volontera pravne struke u cilju podizanja kvalitete usluga izbjeglicama u kampu.

Izbjeglicama pružaju osnovne informacije o sustavu međunarodne i supsidijarne zaštite i mogućnosti njenog ostvarivanja u Republici Hrvatskoj kroz izravan kontakt s izbjeglicama u postregistracijskom području ili u sektorima, ako su u njih smješteni, usmenim putem i podjelom informativnih letaka na različitim jezicima (farsi, arapski i engleski jezik), koje je izradio Hrvatski pravni centar u sklopu projekta kojega je financirao UNHCR.

Također, pružaju brojne informacije o mjestu gdje se nalaze, kamo putuju, koliko ostaju unutar Republike Hrvatske, gdje idu nakon registracije te zbog čeka im MUP uzima otiske prstiju i sl.

Proces registracije izbjeglica traje prosječno tri sata, što znatno otežava pružanje kvalitetnije psihosocijalne podrške i pravne pomoći. S obzirom da se izbjeglice ne zadržavaju u sektorima osim u slučaju bolesti ili problema s osobnim dokumentima, kvalitetnija podrška kroz neposredan pristup je znatno ograničena. Također, unutar kampa djeluje služba za psihosocijalnu pomoć, ali njihovi djelatnici, u najvećem broju slučajeva, nisu u mogućnosti postupati u skladu sa svojim ovlastima ako nemaju saznanja da je neka izbjeglica žrtva mučenja tj. ukoliko to ona sama ne prijavi radi velikog broja izbjeglica koji prolazi u kratkom vremenu.

U Zimskom tranzitnom prihvatnom centru u Slavanskom Brodu kvaliteta prihvata i tranzita izbjeglica je znatno bolja u odnosu na uvjete koji su vladali u Opatovcu. Sam izlazak iz vlaka im je olakšan posebno za tu priliku napravljenim stepenicama s protukliznom podlogom, zatim im je osigurana medicinska pomoć, topli napitak, toalet te distribucija odjeće, obuče, higijenskih potrepština, hrane i vode u velikom šatoru. U svim sektorima osiguran je smještaj u grijanim šatorima, a u određenim sektorima osigurani su grijani kontejneri za ranjive skupine. Svaki sektor je opremljen sanitarnim čvorom, tuševima i prostorom za osobnu higijenu koji su odvojeni prema spolu. Također, svaki sektor ima rasvjetu, tekuću toplu vodu, organiziranu medicinsku, odnosno pedijatrijsku pomoć, prostor za organiziranje aktivnosti s djecom, kontejnere u kojima se distribuira odjeća, obuća te hrana. Važno je naglasiti i da su pojedini sektori opremljeni prostorom za napajanje mobitela.

Svim aktivnostima, različitih organizacija, koordinira Hrvatski Crveni križ u suradnji s kojim organizacije na svakodnevnim koordinacijskim sastancima iznose svoja iskustva, probleme te zajednički pronalaze rješenja za iste. Organizacije koje djeluju unutar ZPTCSB surađuju jako dobro i na taj način pridonose kvaliteti pružanja usluge unutar centra.

Određene poteškoće se javljaju zbog jezičnih barijera jer u prihvatno tranzitnom centru djeluje određeni broj prevoditelja, najviše za

arapski jezik i manje za farsi no ipak u nedovoljnom broju. Izbjeglicama najviše nedostaju informacije o tome gdje se nalaze, zašto se registriraju i kada idu dalje. Ostale potrebe (hrana, voda, odjeća, obuća) se podmiruju u kratkom roku od strane brojnih organizacija koje distribuiraju navedene stvari.

Kada je riječ o odnosu prema ranjivim skupinama navode kako djelatnici MUP-a i MSPM-a korektno postupaju s ranjivim skupinama ukoliko ih detektiraju te da je do sada je bilo svega nekoliko slučajeva nestrpljenja i negodovanja od strane djelatnika MUP-a. Djelatnici i volonteri nevladinih organizacija su senzibilizirani u radu s izbjeglicama općenito, a poglavito u radu s ranjivim skupinama.

Informativno pravni centar nema izravnih saznanja o zaštiti žrtava mučenja. Ranjivim skupinama se pridaje posebna pažnja u postupanju tako što se unutar sektora fizički odvajaju u manje kontejnere grijane klimom i opremljene strujnim priključkom kako bi se majke i djeca neometano odmorili za nastavak puta, odvojeni od pogleda ukoliko postoji potreba za dojenjem. Ranjive skupine se mogu vizualno detektirati te im se pruža adekvatna pomoć, u mjeri u kojoj je to moguće. Napominju

kako njihove aktivnosti ne uključuju direktan rad sa žrtvama mučenja niti imaju saznanja o tome.

Najveći problem im predstavlja nedostatak financijskih sredstava za njihov angažman, odnosno za angažman volontera u ZPTCSB-u kojima nisu u mogućnosti platiti troškove prijevoza i toplog obroka. Smatraju da su poboljšanja uvijek moguća, no u ovoj izvanrednoj situaciji s izbjeglicama općenito, svi prisutni u kampu rade u korist izbjeglica kako bi im podmirili osnovne životne potrebe.

Potrebno je senzibilizirati društvo za probleme s kojima su se izbjeglice suočile i razloge za bijeg te naglasiti da nitko nije zaštićen od iste ili slične sudbine. Smatraju da bi Hrvatska mogla i trebala prihvatiti veći broj izbjeglica. Što se integracije tiče, institucije bi se svakako trebale dodatno potruditi oko stvaranja preduvjeta za integraciju jer su se do sada integracijom malog broja azilanata u RH, uglavnom bavile međunarodne organizacije (UNHCR) i organizacije civilnog društva. Također, potrebno je **ne samo senzibilizirati već i educirati pripadnike našeg društva prvenstveno o osnovnim postulatima zaštite ljudskih prava i na taj način započeti proces promjene društvene svijesti.**



## ISUSOVAČKA SLUŽBA ZA IZBJEGLICE



Isusovačka služba za izbjeglice (JRS) je organizacija osnovana 1980. godine kao odgovor na izbjegličku krizu u Vijetnamu. Kako su se žarišta širila po svijetu tako se i organizacija širila te danas djeluje u 50 zemalja svijeta s misijom pratiti, služiti i zagovarati izbjeglice i druge prisilno raseljene osobe. Pratiti tj. biti uz njih te upoznati sve dimenzije njihova života, kako bismo im služili u njihovim potrebama i konačno zagovarali njihova prava.

JRS-a je aktivan od početka izbjegličke krize, od Zagreba, Opatovca do Slavenskog Broda. Aktivnosti provode volonteri, djelatnici te prevoditelji, a one se sastoje od pomaganja u distribuciji hrane, odjeće i obuču do pomaganja u spajanju članova obitelji i pružanje medicinske skrbi u smislu vođenja ljudi do liječnika. Specifičnost djelovanja JRS-a su prevoditelji od kojih je pet zaposlenih osoba i još toliko volontera za arapski i farski jezik te su oni na raspolaganju svima kojima je potrebno, od MUP-a do drugih organizacija. Oni su od velike pomoći kroz različite dimenzije: od dolaska, prvog kontakta s izbjeglicama, pomoć pri komunikaciji s liječnicima, u spajanju razdvojenih članova obitelji itd. Također je važno naglasiti da su petero zaposlenih prevoditelja osobe koje su u Hrvatskoj dobile azil, tako da im u tom pogledu u isto vrijeme pomazemo u njihovoj kvalitetnoj integraciji.

Navode da je u centru u Slavenskom Brodu psihosocijalna podrška moguća u vrlo malom obliku jer sustav funkcionira jako brzo, na zadovoljstvo izbjeglica, migranta i MUP-a. Najviše psihosocijalne podrške koja se može pružiti ranjivim skupinama je u pogledu prepoznavanja ranjivih skupina, davanja prednosti i brige o njima, bilo u pogledu medicinske skrbi ili zadovoljenja nekih drugih potreba. To je, izgleda, jedino što se u ovim trenutcima može napraviti jer niti okvir djelovanja

omogućava nešto drugo, niti oni to žele, niti se objektivno ima vremena za drugačije djelovanje.

Gledajući razlike u sustavu prihvatnih centara, Opatovac je bio manje-više nepripremljen projekt uz dosta propusta, ali s druge strane svakodnevno se moglo vidjeti poboljšanje u sustavu i odnosu prema ljudima, u načinu registracije i smještaja pa do logističkih pitanja kao što su uređenje ceste, struja i ostali dijelovi infrastrukture. S druge strane Slavonski Brod je planiran tri tjedna i utoliko sve vrlo dobro funkcionira. Kako su se uvjeti za rad poboljšavali, poboljšavale su se i mogućnosti za kvalitetan rad s izbjeglicama.

Suradnja s ostalim institucijama i organizacijama, u koordinaciji s Hrvatskim Crvenim križem, na početku je, kao i sama logistička priprema prihvatnih centara, bila manjkava i bilo je prostora za poboljšanje i razvoj, što se u konačnici događalo i događa se. Što se tiče JRS-a i suradnje s ostalim dionicima, bilo da su u pitanju prevoditelji ili ostali djelatnici i volonteri, stavljaju se na raspolaganje tamo gdje su potrebni. U svakoj smjeni imaju pet volontera i tri prevoditelja koji su uvijek spremni pomoći u bilo kojim situacijama. Ono što ističu je odlična suradnja i komunikacija s velikim brojem organizacija od kojih svaka ima različite mandate i svjetonazore, ali upoznavanjem se ruše neke međusobne predrasude i stereotipi.

Volonteri, djelatnici i prevoditelji unutar JRS-a prolaze edukaciju prije samog dolaska na teren kroz koju ih se upoznaje s logističkim uvjetima prihvatnog centra te s mandatima organizacija i institucija koje djeluju u centru. Također, stavlja se naglasak na kulturološke razlike i prihvaćanje istih radi što kvalitetnijeg obavljanja aktivnosti. Na terenu su dvije koordinatorice koje su kontinuirano prisutne u prihvatnom centru te vode brigu o ispunjavanju svih aktivnosti te o psiho-fizičkom zdravlju volontera i drugih djelatnika. S obzirom na postojeća pravila, djelatnici

nisu u mogućnosti ulaziti u registracijski dio osim u situacijama kada je potrebno prevođenje no i dalje se obavljaju sve spomenute djelatnosti.

Potrebe izbjeglica su u prvom redu vezane za osnovne informacije (gdje se nalaze, koji su sljedeći koraci, budućnost njihovog putovanja) te zdravstvene potrebe. Trenutačno nema pitanja vezanih za postupak azila i pokretanje istog. Ukoliko osobu zanimaju informacije vezane za traženje azila upućuje ih se na UNHCR.

Pristup prema ranjivim skupinama i odnošenje prema izbjeglicama, od strane institucija, u određenim situacijama nije bio adekvatan zbog čega su određeni djelatnici sankcionirani. To je nekoliko negativnih slučajeva no s druge strane ima jako puno pozitivnih primjera gdje policajci i službenici rade izvan svojih službi i izvan okvira svoje odgovornosti i zadataka. Bilo je slučajeva kada su izbjeglice zatečene tako pozitivnim i obzirnim načinom odnošenja prema njima od strane policijskih službenika, s obzirom na sve što su proživjeli tijekom putovanja kroz druge zemlje. Kroz razgovor s pojedinim policajcima JRS je svjedočio da su mnogi od njih imali iskustvo izbjeglištva tako da, potaknuti tim iskustvom, znaju i imaju želju pomoći ljudima.

Kada se gleda odnos ostalih organizacija vidi se da svaka ima svoj pristup i svoj mandat, što je u konačnici dobro i potrebno, od aktivističkog pristupa do pomaganja unutar sustava. Određene incidente u njihovom postupanju nisu zamijetili jer generalno gledajući svi su tamo kako bi pomogli te dobronamjerno postupaju prema svima. Razlika u razini motivacije može biti primijećena u određenim slučajevima kada se govori o volonterima različitih organizacija i osoba koje su zaposlene putem mjere za zapošljavanja, javnih radova, gdje se u pojedinim slučajevima manjak motivacije može odražavati na određene pristupe u radu.

Problemi koji su se znali javljati su bili na razini dobivanja informacija o dolasku vlakova što u određenim situacijama otežava rad na terenu. U slučajevima kada je i dolazilo do nekih problema oni su bili nižeg intenziteta te su se uspjevali vrlo brzo riješiti.

Ističu kako moramo biti svjesni da izbjeglice žele što prije krenuti dalje prema određenim destinacijama, bez obzira što je u određenim situacijama bolje za njihovo zdravlje da ostanu i malo se odmire, no strah od zatvaranja granica i nemogućnosti prijelaza jači su u tim trenucima. Sukladno rečenom, navode, da tijekom razmišljanja o eventualnim promjenama treba uzeti u obzir tu činjenicu.

Trenutno, pitanje izbjegličke krize i pitanje prihvata 1600 ljudi, po prijedlogu Europske komisije, su potpuno dvije odvojene priče koje će se možda s vremenom ispreplitati. Kapaciteti prihvatno tranzitnog centra su veliki, službeno 5000 osoba, standard je vrlo kvalitetan što se tiče odnošenja prema ljudima i skrbi koju dobivaju, koja je dostatna za više dana ili tjedana, no ostaju otvorena pitanja kao što su na primjer hoće li se osobe smještati na više lokacija po cijeloj Republici Hrvatskoj kako bi im se na taj način pomoglo u integraciji. Također, to povlači za sobom mnoge stvari kao što su diskriminacija, tolerancija, susret stanovništva s ljudima i upoznavanje, predrasude, strahovi. Činjenica je da za sada ljudi u Hrvatskoj nemaju previše kontakata s izbjeglicama i migrantima jer je sustav vrlo zatvoren. Rade se neke promjene u sustavu i određeni protokoli se mijenjaju kao što je Protokol o smještaju izbjeglica u kojem se išlo na spuštanje standarda, što dakako JRS ne pozdravlja, ali s druge strane razumije da Hrvatska u praksi neće biti u mogućnosti ispoštovati standarde koje je postavila s prethodnim protokolom. Primjer toga je pitanje hoće li svaka osoba sa statusom izbjeglice imati pravo na pojedinačan stan, dok se novim protokolom spustio standard te se osobe može smjestiti na način da pojedinci imaju svoje sobe no zajedničku kuhinju i sanitarne prostorije, što do sada nije bio slučaj. Ono što JRS radi je i pronalazak stanova za osobe koje su dobile međunarodnu zaštitu u Hrvatskoj kako bi što prije ostvarili pravo koje im je zajamčeno zakonom (dvije godine stanovanja u stanu čije troškove pokriva država), a to je već sada teško provesti dok se radi o malom broju osoba. Stoga se može pretpostaviti kako bi bilo u slučaju da u jednom trenutku treba riješiti stambeno pitanje za 100-tinjak ljudi. Ono što bi se trebalo napraviti, u svrhu integracije pojedinaca, je upoznavanje lokalnih zajednica s

**ljudima, s njihovim običajima, kulturom, razlozima njihovog dolaska, a sve to u svrhu razbijanja predrasuda te prihvaćanja jedni drugih.**

Naglasak treba stavljati na edukaciju i konkretne susrete ljudi.

## URED PUČKE PRAVOBRANITELJICE



Pučka pravobraniteljica, kao opunomoćenica Hrvatskog sabora za promicanje i zaštitu ljudskih prava, s velikom pažnjom i odgovornošću prati izbjegličku krizu koja se događa u RH s vizijom društva u kojem se poštuju, promiču i štite ljudska prava, u kojem je državna uprava pravična, učinkovita i pristupačna, a svaki pojedinac ima jednake mogućnosti.

Svega dva dana prije ulaska prvih izbjeglica u RH, 14. rujna 2015., pučka pravobraniteljica je organizirala stručni skup „Izbjeglička kriza – pojmovi i prava“ na kojem se razgovaralo o razlikovanju pojmova i prava koji se koriste te o tome na koji načinu državna tijela planiraju odgovoriti na izazove moguće krize u RH (osiguravanje poštivanje relevantnih međunarodnih konvencija, europskih direktiva i hrvatskih zakona te postupanje prema izbjeglicama). Na navedenom skupu su sudjelovali predstavnici MUP-a, UNHCR-a, UNICEF-a Hrvatskog Crvenog križa, Ministarstva socijalne politike i mladih, Ministarstva vanjskih i europskih poslova, Državnog ureda za zaštitu i spašavanje, Državnog ureda za upravljanje državnom imovinom, Ureda za ljudska prava i prava nacionalnih manjina Vlade RH, Odbora za ljudska prava i prava nacionalnih manjina Hrvatskoga sabora, sve pravobraniteljske institucije, udruge civilnog društva, vjerske institucije, znanstvena zajednica i mediji.

Nekoliko dana prije pristizanja izbjegličkog vala, obišli su Prihvatni centar za strance Ježevo i Prihvatni centar za tražitelje azila u Kutini, radi prikupljanja informacija o pripremi za pristizanje velikog broja osoba. Od samog početka krize, više timova Ureda pučke pravobraniteljice redovito obilazi sva mjesta na kojima se izbjeglice nalaze tijekom prolaska kroz RH, posebice granične prijelaze, registracijske centre i objekte u kojima su tijekom svog puta smješteni. Ukupno su napravili 26 obilazaka na 17 lokacija: granične prijelaze (Bregana, Botovo, Gola, Harmica, Baranjsko Petrovo Selo, Goričan, Batina i Bapska), željeznički kolodvor i PP u

Tovarniku, privremene registracijske i prihvatne centre (Ježevo, Porin, Velesajam, Beli Manastir, Čepin), Kamp Opatovac te Zimski prihvatno tranzitni centar u Slavonskom Brodu.

Također, pučka pravobraniteljica je bila u redovitom kontaktu s kriznim stožerima i nevladinim organizacijama koje izravno pomažu izbjeglicama i migrantima, što im je omogućilo detaljniji uvid u cjelokupnu situaciju. Cilj obilazaka i komunikacije s relevantnim dionicima bio je **utvrditi na koji način se poštuju osnovna ljudska prava i dostojanstvo izbjeglica i migranata**, što uključuje pružanje primjerenog smještaja, (hrane, vode i sanitarnih uvjeta) i zdravstvene skrbi. Osim navedenog, pojavila su se i druga bitna pitanja vezana uz prolaz izbjeglica kao što je registracija primjerena ljudskom dostojanstvu te organizacija prijevoza do susjedne države.

Rad policijskih službenika i ostalih dionika na terenu je pozitivan i pohvalan te vođen humanim pristupom prema izbjeglicama i migrantima. Uočeni problemi prilikom posjeta mjesta gdje su se nalazile izbjeglice: problem razdvojenih obitelji, ukrcaj u vlakove i autobuse po redu prioriteta za ranjive skupine, nedostatak informacija (izbjeglice u nekim trenucima, pogotovo na samom početku krize, nisu imali osnovne informacije primjerice kada ide slijedeći vlak, koliko će se zadržavati u RH što je često vodilo prema nervozu i potencijalnim pobunama i sukobima te nisu imali informacije o traženju azila u RH), nedostatak volontera tijekom noći, neadekvatni uvjeti smještaja u Kampu u Opatovcu u zimskim mjesecima te nedostatak liječnika Ministarstva zdravlja unutar sektora. Mnogi od navedenih problema su riješeni, pogotovo s otvaranjem zimskog tranzitnog centra u Slavonskom Brodu.

Tijekom obilazaka kampova i graničnih prijelaza gdje su se nalazile izbjeglice davali su niz preporuka te je jedan dio njih odmah uvažen, dok dio pitanja objektivno nije moguće riješiti dok se situacija ne unaprijedi na međunarodnoj razini.

## Propitivanje i preporuke

Pozicija izbjeglica, stigmatizacija od strane društva i nedostatak empatije prema najugroženijim skupinama jedna je strana humanitarne krize koju možemo vidjeti u zemljama gdje izbjeglice pristižu no naravno trebamo se prisjetiti i toplih dobrodošlica, suosjećanja i poštovanja. Bitno je naglasiti da se izbjeglice i migranti mogu naći u situaciji da postanu žrtve mučenja, žrtve trgovanja ljudima ili žrtve seksualnog i radnog iskorištavanja.

Konvencija protiv mučenja i drugih surovih, neljudskih ili ponižavajućih kazni i postupaka kaže kako je mučenje: *svaki akt kojim se jednoj osobi namjerno nanosi bol ili teška tjelesna ili duševna patnja da bi se od te osobe ili neke treće osobe dobile obavijesti ili priznanja, ili da bi se ta osoba kaznila za djelo što ga je ona ili neka treća osoba počinila ili za čije je izvršenje osumnjičena, da bi se ta osoba zastrašila ili da bi se na nju izvršio pritisak, ili zbog bilo kojeg drugog razloga utemeljenog na bilo kojem obliku diskriminacije, ako ta bol ili te patnje nanosi službena osoba ili bilo koja druga osoba koja djeluje u službenom svojstvu ili na njezin poticaj ili s njezinim izričitim ili prešutnim pristankom. Taj se izraz ne odnosi na bol ili patnje koje su posljedica isključivo zakonskih sankcija, neodvojivih od tih sankcija, ili koje te sankcije uzrokuju.*<sup>8</sup>

Navedenim postupanjima žrtve podliježu u svojim domicilnim zemljama no i nakon odlaska i potrage za boljim životnim uvjetima nerijetko se susreću s novim nasiljem, diskriminacijom i nerazumijevanjem. Žrtvama torture i žrtvama drugih oblika nasilja potrebna je hitna i adekvatna pomoć koja će se temeljiti na multidisciplinarnom pristupu koji će sadržavati ne samo psihološku podršku već i pravnu, medicinsku, socijalnu, a sve na temeljima humanosti, s ciljem reintegracije pojedinca u društvo. Kao prvi korak potrebno je promicati temeljna i mirna rješenja sukoba te s druge strane osigurati izbjeglicama podršku u njihovom bijegu od terora pomoću sigurnih i otvorenih puteva u druge zemlje. U navedenim slučajevima s posebnim naglaskom treba raditi na prerađivanju traume kako ne bi došlo do transgeneracijskog prijenosa traume koji ima dugoročne posljedice za naredne generacije. Hrvatska kao tranzitna zemlja ima otežane mogućnosti pružanja psihosocijalne podrške, onima kojima je potrebna, jer činjenica je da izbjeglice u tranzitnom centru ostaju svega nekoliko sati što ne daje mnogo prostora za identificiranje i kvalitetan rad.

Rad s ranjivim skupinama podrazumijeva više razina. Kada je riječ o integraciji, ona mora sadržavati razrađenu strategiju koja će uključivati kulturnu, socijalnu, ekonomsku i društvenu dimenziju integracije te se mora primjenjivati u okvirima mikro i makro razine društva.

Riječi inspiracije i poticaja za daljnji rad i potrebu adekvatnog pružanja pomoći i podrške možemo vidjeti kod žrtve bombardiranja ***“Before I was hopeless, but hope was restored to my life when I received the treatment, and it felt like I saw the light”*** - Anas<sup>9</sup>

### *Jedna dimenzija društvenog problema u trenutcima društvenih promjena izazvanim ratovima i migracijom*

Nepoznavanje, strah, različitost, nepovjerenje, distanciranje, neznanje; sve to dovodi do jačanja stereotipa i predrasuda u društvu i djelovanja pojedinaca na osnovu istih te stvaranje ksenofobičnog ozračja. U vrijeme kada sve više postoje uvjeti za širenje govora mržnje, njegova regulacija dolazi u pitanje. Nepoznavanjem granice između slobode govora i izražavanja i uporaba istoga u svrhu degradiranja određene skupine, ukazuje na nepoznavanje i nedovoljnu osviještenost, kako šire

<sup>8</sup> Izvor: <http://www.ohchr.org/EN/ProfessionalInterest/Pages/CAT.aspx>

<sup>9</sup> Izvor: [http://ec.europa.eu/echo/field-blogs/stories/treating-physical-and-psychological-wounds-syria-s-war-victims\\_en](http://ec.europa.eu/echo/field-blogs/stories/treating-physical-and-psychological-wounds-syria-s-war-victims_en)

javnosti tako i pravosudnih dionika. Govor mržnje ima dalekosežne posljedice koje u današnjem postindustrijskom/informatičkom društvu omogućava njegovo brzo širenje koje dolazi do ciljane publike i time potvrđuje i nadograđuje predrasude. Nije nužno da govor mržnje vodi u zločin iz mržnje no, sam temelj zločina iz mržnje koji kao motiv ima predrasudu prema pojedincu, govori o potrebi za ozbiljnim shvaćanjem problema.

Devijantno ponašanje je djelovanje koje podrazumijeva odstupanje od normi, vrijednosti i očekivanja pripadnika društva te takvo djelovanje podliježe općoj osudi društva. Ovisno o društvenom kontekstu svjedočili smo različitim poimanju devijantnosti i sukladno tome sankcioniranju iste. Vraćajući se u povijest i sagledavajući različite društveno povijesne kontekste, možemo vidjeti da se govor mržnje koristio uvelike u konfliktnom i ratnom razdoblju kada je služio kao propaganda kojom se legitimiziralo diskriminatorno i kriminalno ponašanje koje je dovelo do mnogih teških zločina. Poznavajući opasnost takvog ponašanja moramo biti spremni na njegovo nedvojbeno prepoznavanje i sankcioniranje. Dozvoljavanjem da govor mržnje bude jedan od legitimnih načina komunikacije produbljujemo predrasude, negativne stereotipe, stigme i mržnju prema određenim pojedincima i skupinama te dovodimo u pitanje demokratska načela i onemogućavamo sudjelovanje različitih grupa u javnoj sferi djelovanja.

Činom zločina iz mržnje ugrožavaju se temelji jednakosti na kojima počivaju ljudska prava kao i mogućnost svake osobe da se bez obzira na položaj u društvu može na ravnopravan način izraziti. Kvalifikacijom kaznenog djela kao zločina iz mržnje i njegovim sankcioniranjem šalje se poruka počiniteljima i društvu u cjelini koje su vrijednosti za koje se treba zalagati dok žrtva dobiva svojevrsnu satisfakciju i priznanje patnje.

Nekažnjavanje navedenih zločina dovodi do retraumatizacije žrtve te pojedinaca koji se identificiraju sa žrtvom te se stvara nestabilnost u društvu. Onemogućavanjem pojedincima da bez obzira na rasne, vjerske, nacionalne ili etničke pripadnosti, podrijetla, boje kože, spola, spolno opredjeljenje, rodni identitet, invaliditet ili bilo kakve druge osobine, uživaju u svom punom ostvarenju, bez straha, gubimo temelje ljudskosti i poštivanja svakog bića. Žrtva zbog svojih stvaranih/pretpostavljenih obilježja, koja su drugačija od onoga što počinitelj preferira, pati od dugoročnih posljedica koje nisu izazvane samo činom nasilja kojem žrtve podliježu već se one manifestiraju kroz psihološke i fizičke posljedice koje, ako se ne tretiraju na pravi način, dovode žrtvu u situaciju da njezini osnovni preduvjeti za kvalitetan život nisu ispunjeni i njezino funkcioniranje u društvu je otežano.

Stvaranju negativne slike o izbjeglicama pridonijeli su i mediji kroz selektivno izvještavanje o počinjenim kaznenim djelima, potencijalnim prijetnjama terorizmom pritom ne individualizirajući lik počinitelja već stavljanjem naglasaka na njihovo pripadanje određenoj grupi (izbjeglice, azilanti, tražitelji azila, itd.). Navedeno je dovelo do povećanog broja govora mržnje kroz društvene mreže kao i napada osoba druge boje kože. Nažalost navedene pojave su zabilježene i u Hrvatskoj tijekom izbjegličko humanitarne krize.

Javno osuđivanje svih zločina i govora iz mržnje je jedan od bitnijih mehanizama za suzbijanje nasilja i podjela u društvu koji se prožima s osvještavanjem javnosti i aktivnosti autoriteta u svojstvu pozitivnog primjera.

Gledajući sva ratna događanja, kako u povijesti tako i danas, pitamo se koji su uzroci toga. No, jednostavnog i jednoznačnog odgovora nema. Uzroci ratova i konflikata su potaknuti nejednakošću koja se prožima na više nivoa od socijalne, ekonomske, resursne, zdravstvene, kulturne, diskurzivne, pravne nejednakosti. Sastavljanjem milenijjskih ciljeva od strane UN-a i izradom same Milenijske

deklaracije<sup>10</sup> 2000. godine, za razdoblje do kraja 2015. godine, možemo vidjeti da kroz 8 postavljenih poglavalja i dalje postoje mnogi nedostaci i stagniranje u samom ostvarivanju istih. U samom izvješću za 2015. godinu<sup>11</sup> vidljivo je kako je stavljen naglasak na neuspješnom ispunjenju cilja koji se odnosi na rješavanje pitanja siromaštva i zaštite ranjivih skupina. Naravno određeni pomaci, u odnosu na 2000. godinu se mogu vidjeti, ali ostaje činjenica da su najranjivije skupine i dalje na margini društva. U okolnostima u kojima imamo najviše ratova i konflikata od kraja Drugog svjetskog rata, a djeca čine polovicu izbjegličke populacije, možemo zaključiti da su napori koji su uloženi u rješavanje ovog pitanja bili nedovoljni te su potencijalni rezultati toga dugoročne negativne posljedice za ranjive skupine. Oporavak žrtava ratnih sukoba, njihovih obitelji i zajednica kao i prevencija ratnih sukoba i izgradnja pravednog i održivog mira trebali bi biti neki od milenijumskih razvojnih ciljeva u narednom razdoblju.

## Sumirane preporuke

Preporuke proizašle iz razgovora s različitim dionicima čiji je mandat i uloga posvećen radu s izbjeglicama i migrantima u Hrvatskoj:

- ✓ Zaštita i solidarnost prema izbjeglicama te omogućavanje sigurnih i humanih uvjeta za život
- ✓ Edukacija i osvještavanje u pogledu rada s ranjivim skupinama
- ✓ Stavljanje fokus na ranjive skupine i njihovu dobrobit
- ✓ Potreba za individualiziranim pristupu izbjeglicama s obzirom na heterogenost njihovih potreba
- ✓ Razumljivo, jasno i pravovremeno pružanje informacija izbjeglicama
- ✓ Osigurati adekvatnu i cjelovitu medicinsku pomoć
- ✓ Razvijanje kvalitetne i održive nacionalne integracijske politike
- ✓ Osiguravanje što većeg broja stručnih prevoditelja za različite jezike
- ✓ Isticanje pozitivnih primjera te upoznavanje lokalne zajednice i društva u cjelini s problemima i životnom situacijom izbjeglica

---

<sup>10</sup> Vidi: <http://www.un.org/millennium/declaration/ares552e.htm>

<sup>11</sup> Vidi: [http://www.un.org/millenniumgoals/2015\\_MDG\\_Report/pdf/MDG%202015%20rev%20%28July%201%29.pdf](http://www.un.org/millenniumgoals/2015_MDG_Report/pdf/MDG%202015%20rev%20%28July%201%29.pdf)

## Zaključne poruke

Institucije bi se trebale početi kvalitetno baviti integracijskim politikama.

Osvještavanje društva i prestanak generalizacije. Osvrnuti se na naše iskustvo izbjeglištva u svrhu razumijevanja pozicije izbjeglica. Vidjeti koliko bogatstva ima u različitostima i koliko se može naučiti od drugih kultura te otvorenom komunikacijom i uključivim pristupom raditi na općem zadovoljstvu društva.

Razvoj sustava azila i integracije. Usmjeravanje napora prema EU da aktivira mehanizam privremene zaštite. Pružanje mogućnosti traženja azila svim osobama koje to pravo potražuju. (CMS)

Potrebno je senzibilizirati društvo za probleme s kojima su se izbjeglice suočile, razloge za bijeg te da nitko nije zaštićen od iste ili slične sudbine. (IPC)

Sve izbjeglice i migrante koji su u potrebi treba poštivati i pružiti im pomoć te imati humani pristup prema njima. Naglasak na upoznavanju i prihvaćanju svih ljudi koji žele živjeti u Hrvatskoj, prihvaćanje različitosti, razmjena iskustva i život s njima, a ne pored njih. (HCK)

Isticanje sličnosti nam pomaže u neutralizaciji straha od nepoznatog i drugačijeg. Očuvanje nacionalnog identiteta ne zahtjeva homogenu državu jer svi možemo profitirati od različitosti koja nas u konačnici obogaćuje. (DPP)

Otvorenost i dobronamjernost spram ljudi u potrebi bez obzira na njihove razloge dolaska. Zadovoljenje njihovih primarnih potreba i osiguravanje dostojanstvenog života. Otvorenim srcem i rukom spram tih ljudi uz uzajamno povjerenje. Stvaranje osjećaja prihvaćenosti te na kraju međusobno bogaćenje naše i njihovih kultura i zajednica. (JRS)

Svi smo mi ljudska bića koja imamo zagarantirana i jednaka prava i trebali bismo raditi na tome da svatko od nas podrži ostvarivanje tih prava za svaku osobu s kojom se susreće, bez obzira na podrijetlo i dužinu boravka u određenoj zemlji. (UNICEF)