



ФОНДАЦИЯ „АСОЦИАЦИЯ АНИМУС“

**ОРГАНИЗАЦИОННА ПОЛИТИКА ЗА
ВЪТРЕШНА ЗАКРИЛА НА ДЕТЕТО**

СЪДЪРЖАНИЕ

I. Въведение	4	стр.
A. Принципи	6	стр.
B. Дефиниции и термини	7	стр.
C. Обхват	9	стр.
II. Превенция	10	стр.
A. Оценка на риска/ смекчаване на риска	10	стр.
B. Набиране на персонал	10	стр.
C. Поведенчески етикет/ Кодекс на поведение	14	стр.
- Кодекс за поведение на служителите на фондация „Асоциация Анимус”	15	стр.
- Политика на фондация „Асоциация Анимус” – гр. София, за регламентиране на отношенията между деца, ползватели на услуги, и персонал:	18	стр.
1. Рамка	18	стр.
2. Основни задачи на политиката	19	стр.
3. Основни ценности и принципи на работа с деца във фондация „Асоциация Анимус”	19	стр.
4. Развитие на взаимоотношенията деца-персонал:	20	стр.
4.1. Насочване на поведението на децата	20	стр.
4.2. Насочване на поведението на детето от страна на персонала, пряко работещ с деца	20	стр.
4.3. Изисквания по отношение действия или поведение на член на персонала, които могат да се тълкуват като лоша практика или потенциално насилие	22	стр.
4.4. Документиране на проблемно поведение и наложена санкция	22	стр.
- План за действие при възникване на инциденти, застрашаващи здравето и живота на ползвател на услуга във фондация „Асоциация Анимус”	23	стр.
- Правила за предотвратяване и ограничаване на неприемливо поведение	24	стр.
D. Обучение	25	стр.
- Процедура за обучение на персонала	25	стр.
E. Дизайн на безопасни програми и проекти	29	стр.
F. Комуникации - изображения на деца и информация за тях	29	стр.
G. Социални мрежи	32	стр.
- Политика за ползване на социални медии	32	стр.

Н. Отговорности	35 стр.
III. Партньори	35 стр.
IV. Докладване на опасения	35 стр.
- Процедура за докладване на опасения/ сигнали за злоупотреба с деца във фондация „Асоциация Анимус”	35 стр.
- Ред за подаване, регистриране и разглеждане ба жалби във фондация „Асоциация Анимус” от деца, техните родители/ настойници - ползватели на услуги, и персонала	42 стр.
V. Мониторинг и преразглеждане	44 стр.

I. ВЪВЕДЕНИЕ

Фондация „Асоциация Анимус“ е основана от жени, професионалисти в помагащите професии - психолози, психотерапевти, социални работници. Създадена е през 1994 г., през 2001 г. придобива статут на организация в обществена полза.

Мисията на Анимус е да насърчава здравословната комуникация между хората и равенството между половете в българското общество, да подкрепя жертвите на насилие и трафик и да допринася за защитата на децата, пострадали от насилие или злоупотреба. Анимус развива достъпни психотерапевтични и психоаналитични услуги и програми, предлагащи професионална и компетентна помощ за деца и възрастни. Анимус работи активно за формирането на обществени нагласи на толерантност към различието, уважение към страданието и неприемане на насилието, повишаване на чувствителността на обществото и професионалната общност към разпознаването и реакцията на всички форми на насилие и злоупотреба. Анимус работи активно за развиването на политики за закрила на жертвите на насилие и партнира с различни държавни и неправителствени организации както в България, така и извън нея за създаване и подобряване на законодателна и нормативна рамка, развиване на добри практики.

На базата на опита и анализа на нуждите развиваме програми насочени към превенция на насилието в училищна среда, промоция на психичното здраве сред децата в предучилищна и училищна възраст. В партньорство с други организации реализираме дейности насочени към повишаване на компетентността на професионалистите, работещи с деца, подкрепяме различни инициативи за утвърждаване на ролята на семейството и родителите като най-важните в живота на децата. Важен е приноса на Анимус в развитието на специализирани социални услуги от резидентен тип, в които децата могат да бъдат настанени заедно с родител, когато това е в техен интерес.

Фондация Анимус създава първата Национална телефонна линия за пострадали от насилие, която днес се управлява с подкрепата на Министерство на правосъдието и управлява Национална телефонна линия за деца 116 111 в партньорство с Държавна агенция за закрила на детето. И

двете линии са безплатни, насочени да покрият нуждата от спешна помощ на деца и възрастни в риск.

Децата и младите хора, с които работи Анимус са специална група, към която са насочени редица програми на организацията. Те са особено уязвими, както поради това че са били засегнати пряко или непряко от насилие и злоупотреба, така и поради спецификата на тяхната възраст и ниво на зрялост. От една страна децата са обект на професионална помощ, която има за цел да подкрепи възстановяването от травматични събития, която организацията иска да гарантира чрез прецизен подбор на професионалните и личните качества на екипа си. От друга страна децата и младите хора, включени в програмите са в контакт с професионалисти от екипа, който искаме да бъде ясно регламентиран, напълно безопасен, недопускащ никакви форми на насилие и/или дискриминация. В тази връзка е разработена настоящата политика за вътрешна закрила на децата. Тя е полезна с това, че въвежда основни стандарти за работа с деца, които са съобразени с всички нужди на децата, с техните права, българско и международно законодателство, разписва ясни процедури за реакция с цел да гарантира закрилата на децата в организацията при контакт с тях.

Фондация Асоциация Анимус счита, че всяка форма на злоупотреба, насилие и експлоатация на деца е неприемлива. Ние заявяваме, че искаме да предприемем всички възможни действия за предпазване на децата и семействата от хора, които биха потърсили възможности да си осигурят достъп до малки деца в рамките на организацията ни или ползвайки организацията ни като възможност за това. Ние приемаме сериозно вероятността служителите, дарители или партньори на организацията ни да извършат злоупотреба или акт на насилие спрямо деца и искаме да осигурим възможности за тяхното предотвратяване.

Ние приемаме закрилата на децата като лична и екипна отговорност. Всички служители, работещи пряко или непряко с деца ще бъдат запознати с необходимостта от интегриране на закрилата на детето във всички наши дейности. Ние ще преустановим връзка и отношения с всеки, за когото се установи, че осъществява взаимоотношения, свързани със злоупотреба насилие и експлоатация на деца.

A. Принципи

Тази организационна политика за вътрешна закрила на детето е базирана на стандартите за закрила на детето на Keeping Children Safe; Конвенцията за правата на детето на ООН от 1989 (както и нейните протоколи); Изявлението на ООН по отношение на ликвидирането на сексуалните злоупотреби и експлоатация на деца и всички други, свързани с децата конвенции на ООН, националното законодателство на Република България и международните добри практики.

Ние се придържаме към следните принципи в нашата вътрешна политика за закрила на детето:

- Всички деца имат еднакво право на закрила от злоупотреби
- Всеки служител на организацията има професионална и лична отговорност да спазва основните принципи и стандарти за закрилата на децата.
- Организацията ни има задължението да се грижи за децата, с които е в контакт, с които работи или които са засегнати по някакъв начин от нашата работа.
- Организацията ни работи с партньори, които споделят общи принципи за закрила на детето с нашите и които се съгласяват да спазват нашата вътрешна политика за закрила на детето.
- Всички действия по отношение на закрилата на детето се предприемат в парадигмата на разбирането, че детето е в центъра и най-важен е неговия най-добър интерес
- Организацията ни няма да толерира насилието и злоупотребата с деца под никаква форма и ще докладва и съдейства на компетентните органи за спиране на насилието над детето и за осигуряването на неговата безопасност

В. Дефиниции и термини

Вътрешноорганизационната закрила на детето е отговорността, която организацията ни има да гарантират, че нашите служители, дейности и програми *не навреждат* на децата, не ги излагат на риск от злоупотреби и че всички опасения на организациите по отношение на безопасността на децата в общностите, където работят са докладвани на съответните служби.

'**Не навреждам**' се отнася за отговорността на организацията да 'не наврежда', или да намали вредата, която може да нанесе непредумишлено в резултат от неподходящи дизайн и изпълнение на проекти /програми/.

Дефиниции на вреда и злоупотреба

Физическа злоупотреба: Фактическо нараняване, причиняване на болка, краткотрайна или дълготрайна увреда на здравето причинена умишлено или поради невнимание причинено на дете от друго дете или възрастен. Може да включва удряне, разтърсване, хвърляне, отравяне, горене или изгаряне, удавяне, душене, или всякакво друго физическо нараняване на дете, включително и преднамерено влошаване на здравето на детето или фабрикуване на симптоми на детето.

Сексуална злоупотреба: Включва насилването или примамването на дете към сексуални действия, независимо дали детето е запознато или не с това, което се случва. Тези действия могат да включат физически контакт, включително проникващи или непроникващи действия. Също може да включват намесата на децата в гледането или произвеждането на порнографски материали, или насърчаването им към неподходящо поведение.

Сексуална експлоатация на деца: Форма на сексуална злоупотреба, която включва деца, въвлечени в сексуални активности срещу пари, подаръци, храна, подслон, привързаност, статукво или нещо друго, от което децата или техните семейства имат нужда. Тази форма на злоупотреба може да бъде свързана с манипулиране на деца, сприятеляване с тях, спечелване на тяхното доверие и осигуряване на достъп до алкохол и наркотични вещества. Този тип злоупотребяващи взаимоотношения между жертва и извършител се основават на дисбаланса на власт, като възможностите на

жертвата са силно ограничени. Тази форма на злоупотреба може да бъде грешно разбрана от деца и възрастни като взаимоотношения, базирани на взаимно съгласие.

Сексуалната експлоатация на деца се проявява по различни начини. Тя може да включва по-възрастен извършител, упражняващ финансов, емоционален или физически контрол над малолетно или непълнолетно лице. Може да включва и връстници, които манипулират или подтикват жертвата към сексуална активност, понякога в рамките на една банда или махала. Тази форма може да се проявява и чрез организирана мрежа от извършители, които получават финансови облаги от трафик на деца в различни локации, за да участват в сексуални активности с голям брой хора.

Неглижиране: В зависимост от контекста, ресурсите и обстоятелствата, неглижирането и пренебрежителното отношение може да се определи като постоянен неуспех в посрещането на основните физически / психологически нужди на детето, които могат да прераснат в сериозно увреждане в детското здраве или развитие, като например ненабавянето на достатъчно храна, подслон и дрехи или небрежно отношение и безотговорност към основните емоционални нужди на детето. Неглижирането може да се състои в незаинтересованост на майката по време на бременност, употреба на алкохол и наркотични вещества, както и недостатъчна грижа за дете с увреждания.

Емоционална злоупотреба: Постоянно емоционално малтретиране, което се отразява на емоционалното развитие на детето. Действията, свързани с емоционалната злоупотреба могат да включват забрана за свободно движение, унижаване, снизходителност, тормоз (включително кибертормоз), заплашване, сплашване, дискриминиране, присмиване и други форми на отношение, основано на отхвърляне или враждебност.

С. Обхват

Тази политика се отнася за всички служители на организацията и нейните партньори.

Под служители разбираме:

- Целият персонал - местен и международен
- Всички доброволци и стажанти

Под партньори разбираме:

- Всички работещи по договори, външни консултанти
- Всички членове на Борда
- Всички партньори, включително и тези в общностите, където работим
- Гости и посетители

VI. ПРЕВЕНЦИЯ

Фондация Асоциация Анимус заявява, че закрилата на детето от злоупотреба и закрилата на правата на децата ще бъдат гарантирани, чрез следните стъпки:

A. Оценка на риска/смекчаване на рисковете

Фондация „Асоциация Анимус“ ще извърши оценка на риска на всички операции, програми, проекти и дейности на организацията. Ще бъдат развити стратегии за смекчаване на рисковете и тези стратегии ще бъдат инкорпорирани в дизайна, прилагането и оценката на програмите, проектите, операциите и дейностите, в които участват деца или имат влияние върху децата. Тези стратегии подлежат на преразглеждане и допълване при всяка промяна в работата (стартиране на нови дейности, проекти и др.).

B. Набиране на персонал

Фондация Асоциация Анимус заявява своята ангажираност да прилага добри практики във вътрешната закрила на детето при наемането на персонал.

Служителите, консултантите и доброволците ще бъдат наемани при ясни условия и длъжностни характеристики, които включват изявления за позицията и отговорностите, свързани със съответната роля, за да бъдат посрещнати изискванията на организацията от гледна точка на организационната политика за вътрешна закрила.

1.1 Всички бъдещи служители, доброволци и членове на управителни органи ще бъдат своевременно информирани за политиката на организацията във връзка със закрилата на детето. Като част от процедурата за кандидатстване за работа, от тях ще се изисква да представят Свидетелство за съдимост, справка от компетентен орган - Прокуратура или Национална следствена служба за повдигнати срещу тях обвинения, дознания или следствия и да подпишат декларация за тяхното криминално минало, /че не са осъждани за криминални престъпления/.

1.2 За всички кандидати ще бъдат изисквани надеждни препоръки-характеристики, като ще бъде обърнато специално внимание на всички сфери на опасения във връзка със закрилата на детето. По време на

процедурата за интервюиране кандидатите ще трябва да отговарят на въпроси, касаещи предишната им работа с деца.

1.3 Като част от процедурата на подбор, всички кандидати за длъжности в чужбина или за работа, при която се налагат пътувания в чужбина, ще бъдат интервюирани и отговорник по закрила на детето.

Фондация Асоциация Анимус ще гарантира, че прилага най-високите стандарти при набиране на персонал, като при подбора кандидатите ще бъдат проверявани дали са подходящи да работят с деца, дали представените от тях свидетелства, дипломи и сертификати са актуални и автентични. Ще бъдат изисквани препоръки от предишни работодатели или други, които познават кандидата. По преценка, наред с препоръките, може да се предвиди разговор с бивш работодател.

Към кандидатите ще има изискване да познават националното и международно законодателство по закрила на детето и да споделят организационното разбиране за вътрешна закрила на детето.

Персоналът ще бъде избран на базата на своята квалификация и опит, така че да изпълнява своите задължения.

Подборът на целия персонал, включително помощния, и на доброволците, ако се заявят такива, ще се извършва на базата на изискванията на длъжностните характеристики, в които е включен Етичният кодекс на работещите с деца и Кодекса за поведение.

Преди стартиране на процедурата за подбор, на базата на направения анализ има ясна оценка на дефинираната позиция, мястото в общата организационна схема, тип на позицията - до каква степен дейността се дефинира като ръководна, аналитична или приложна дейност. При разработването на длъжностните характеристики се специфицират:

- Наименование на позицията, име на изпълняващия длъжността, пряк управител;
- Общо описание на ролята на позицията;
- Основни и специфични отговорности;
- Пълномощия;
- Работни условия;
- Изисквания за квалификация;
- Изисквания за компетентности;

Изискванията за компетентности са в зависимост от характера на изпълняваната позиция. Съответстващи различия при изискванията за компетентности се определят за:

- специалисти, заемащи ръководни позиции - управител;
- служители на експертни позиции - социални работници, психолози, възпитатели, педагози, здравни работници, външни консултанти,
- длъжности със спомагателни функции и технически длъжности - рецепционист, домакин, технически секретар, помощен персонал.

Процесът на подбор и назначаване на персонал следва следните стъпки:

- Набирането на персонала се извършва чрез обяви в местните средства за масова информация, на сайта на организацията, във фейсбук страницата на организацията и други средства и форми в интернет. В обявите се описват изискванията към професионалните и личностни качества на кандидатите, извлечени от длъжностната характеристика за всяка длъжност.
- Приемане и регистриране на кандидатури - всяка постъпила кандидатурата за обявената позиция се регистрира за процеса на преглед и оценка;
- Подборът се извършва на няколко етапа, в зависимост от броя на кандидатите. Първият етап е подбор по документи (копие от диплома за завършено образование, допълнителни квалификации, заявка с описание на предишния опит и мотивацията на кандидата, автобиография). Ако кандидатите за дадената позиция надхвърлят 5 души се създава „къса листа“ от подходящи кандидатури. Късата листа съдържа информация за кандидатите, които отговарят в максимална степен на критериите за позицията и включва не повече от 5 кандидатури за позиция. Вторият етап е провеждане на интервю за изясняване на мотивите за кандидатстване, очаквания към работата, опит, отношението към заеманите в миналото длъжности и към работодателите, силни и слаби страни на личността и др. и поставяне на практическа задача, познаване на законодателството в областта на закрила на детето, криминално минало или настоящи повдигнати обвинения за престъпление, отношение на кандидата към организационната политика за закрила на детето, разглеждане на препоръки.
- Сформира се Комисия по избора, която ще включва управленския екип на Фондация „Асоциация Анимус“. Работата на Комисията цели

постигане на по- голяма ефективност при провеждането на подбор, както и максимално точна оценка на подадените кандидатури.

Комисията има следните задачи:

- провежда всички етапи на подбора
- всеки от комисията оценява всеки от допуснатите кандидати на интервюто за квалифицирана длъжност на специална бланка, където са вписани и другите показатели по отношение изискванията за заемане на длъжността;
- обявява класиралите се на първо място кандидати.

Доставчикът на услугата Фондация „Асоциация Анимус” дава равни възможности на всички, без значение на пол, религия, етническа принадлежност, семейно положение, възраст и др.

- Където е възможно, избраните кандидати за назначаване се канят на посещение преди вземане на решението за назначаването. Те биват запознавани с плана за развитие на услугата и длъжностната им характеристика, както и с условията и средата на работа.
- Одобрените кандидати се назначават на работа в съответствие с изискванията на Кодекса на труда.
- Новоназначеният персонал преминава през инструктаж за безопасност, хигиена на труда и противопожарна охрана, специфика на работата, изисквания към работното място, график на работното място, щатно разпределение и т.н. Инструктажът се извършва от длъжностното лице в Фондация „Асоциация Анимус”.

За всеки назначен член на персонала се отваря лично досие, което съдържа:

- Заявка за работа;
- Автобиография;
- Мотивационно писмо;
- Протокол от проведе конкурс за избор;
- Заповед за назначаване;
- Медицински свидетелство;
- Свидетелство за съдимост, удостоверение от компетентен орган за повдигнати обвинения и следствия и декларация от служител за криминално минало

- Длъжностна характеристика, подписана от лицето и работодателя;
- Годишна атестация;
- План за професионално развитие
- Молби за ползвани годишни отпуски и др.
- Подписана декларация за конфиденциалност;
- Подписана декларация за проведен инструктаж по ЗБУТ;
- Протоколи от проведени индивидуални супервизии;
- Декларация за спазване Кодекс за поведение
- Декларация за спазване на етичния кодекс за работа с деца

С. Поведенчески етикет/кодекс на поведение

Фондация „Асоциация Анимус“ изисква от своите служители и другите свързани с организацията партньори, посетители и гости да спазват етикет на поведение, който да не вреди и да не е опасен за децата. В кодекса за поведение на организацията се съдържат ясни насоки за приемливо и неприемливо поведение. Всички служители и такива, които са в професионален контакт с организацията се съгласяват да спазват Кодекса за поведение на организацията. При нарушаване или при неправилно спазване на поведенческия етикет на служителите може да бъдат наложени наказания, които се определят според вида и степента на нарушението от директорите на Фондацията.

КОДЕКС ЗА ПОВЕДЕНИЕ НА СЛУЖИТЕЛИТЕ НА ФОНДАЦИЯ „АСОЦИАЦИЯ АНИМУС“

Поведенческият етикет е съвкупност от правила за подходящо и правилно поведение, които са разработени с оглед гарантиране закрилата на децата, но освен това са предназначени и за предпазване на възрастни от лъжливи обвинения в неподходящо поведение или злоупотреба/насилие. Този етикет се отнася за служителите, доброволците, членовете на управителни органи, изпълнителите по договори, спонсорите, както и за всички посетители/гости по линия на проектите, изпълнявани от организацията и следва да се спазва в и извън организацията във връзка с работата и контакт с деца и семейства.

- Служителите на организацията и посетителите/гостите не бива да остават насаме за през нощта с едно или повече деца или малолетни, нито в помещенията за настаняване на служители, нито в помещенията на проекта, нито на други места.
- Служителите на организацията и посетителите/гостите не бива да ангажират непълнолетни като “домашни помощници”, нито да предоставят подслон на малолетни в своите домове. Под малолетен се разбира всяко дете на възраст под 18 години.
- Служителите на организацията и посетителите/гостите не трябва да гаят, държат за ръце, целуват, прегръщат или докосват малолетните по начин, който е неподходящ или неприемлив от културна гледна точка. За да се избегнат недоразуменията, се препоръчва да бъде поискано разрешение от детето преди то да бъде хванато за ръка.
- Когато е възможно и практически изпълнимо, следва да се спазва правилото за “присъствие на двама възрастни”, при което двама или повече възрастни наблюдават всички дейности, в които са ангажирани малолетни или деца, и присъстват непрекъснато на мястото. Ако това не е възможно, организацията има право да потърси алтернативи, като например присъствие на членове на общността по време на посещенията при децата.
- Служителите на организацията следва да отчитат факта, че може да им се наложи да работят с деца, които, поради обстоятелствата и

злоупотребите, които са преживели, могат да използват взаимоотношенията, за да получат “специално внимание”. Възрастният винаги се счита за отговорен, дори и когато детето има съблазнително поведение. Възрастните следва да избягват да се поставят в компрометиращо или уязвимо положение.

- Служителите на организацията и посетителите / гостите трябва да се отнасят към децата с уважение, независимо от техните раса, пол, цвят на кожата, език, религия, политически или други възгледи, националност, етнически и социален произход, собственост, увреждания или друг статус.
- Служителите/ посетители или гостите на организацията не използват език или поведение спрямо деца, които са неподходящи, обидни, сексуално провокативни, унижаващи или културно неприемливи.
- Служителите/ посетители или гостите на организацията не канят и не приютяват непридружени от други близки възрастни деца вкъщи.
- Служителите/ посетители или гостите на организацията не спят до деца, които не са супервизирани от други възрастни,
- Служителите използват компютри, мобилни телефони, видео камери или социалните мрежи по подходящ начин и не допускат контакт с деца или техните родители в личния си профил или на лична електронна поща, както и през личен телефон
- Служителите, посетителите и гостите на организацията не използват никакви форми на физическо наказание спрямо деца.
- Всеки служител на организацията е длъжен да докладва незабавно опасения за експлоатация или злоупотреба с деца, както и нарушения в политиката на организацията (със съответните й процедури) за вътрешна закрила на детето.
- Служителите са длъжни да разкрият незабавно всички обвинения, присъди и други следствия от евентуална криминална дейност, свързана с експлоатация и злоупотреба с деца, която са имали преди или по време на работата или връзка с [организацията].
- Служителите или партньорите на организацията, посетителите и гостите се задължават да спазват конфиденциалност на връзката с децата и семействата, с които работят и да не разпространяват сведения за тях, освен в случаите в които това е свързано с представяне на случая пред супервизор или когато представянето на случая е със съгласието на детето и неговите законни представители и е в негов интерес.

Когато служители, партньори, посетители или гости на организацията осъществяват видео или фото заснемане на деца , както и когато използват изображения на деца за цели на работата си трябва да:

- оценяват и правят усилия да се съобразяват с местните традиции и ограничения при пресъздаването на изображения преди заснемането на деца.
- придобият информирано съгласие от детето и неговите родители/настойници преди да го заснема. Като част от този процес на тях трябва да им бъде обяснено как ще бъдат използвани заснетите материали.
- да се уверят, че заснетите материали представят детето в светлина, която гарантира неговото достойнство и не уронва авторитета му. Децата трябва да бъдат подходящо облечени и да не са в пози, които могат да бъдат възприети като сексуално провокиращи.
- да се уверят, че изображенията представят правдиво истинския контекст и фактите.
- да се уверят, че в описанието на снимките или в имената на файловете на заснетия материал не присъства информация, която може да идентифицира личността на детето, особено когато материалите се изпращат или се използват за публикации.
- Неподходящото поведение спрямо децата или нарушаването на поведенческия етикет е основание за налагане на наказание на служителите на организацията, като неговия вид и степен се определя от директорите на организацията

Специфични политики и процедури за реакция във връзка с работа с деца в организацията:

Политика на Фондация „Асоциация Анимус” – гр.София за регламентиране на отношенията между децата, ползватели на услуги, и персонала

1. Рамка:

Услугите, предоставяни във Фондация „Асоциация Анимус”, са центрирани върху детето. Това означава, че очакванията на персонала по отношение на поведението на детето се базират на знанията за неговата възраст и ниво на развитие. За да могат децата да отговорят на очакванията на персонала към тяхното поведение, те и техните родители трябва да бъдат запознани с тях при влизане на детето в съответната услуга.

Дисциплината е най-ефективна, когато е последователна, когато разпознава и подкрепя желаното поведение на детето и предполага естествените или логични последици от негативното поведение. Дисциплината трябва да бъде един непрекъснат процес на обучение, който винаги да е съобразен с нивото на развитие на детето и който да да помогне на детето да развие вътрешен контрол, за да може да управлява собственото си поведение по социално приемлив начин. Целта на дисциплината е да насърчи саморегулацията и да развие лична самодисциплина.

На поведението, което детето демонстрира, трябва да се реагира адекватно от хората, които се грижат за него. Целият професионален екип на Фондация „Асоциация Анимус”, много често се среща с деца, при които се наблюдават остри емоционални и поведенчески проблеми. За да се справи с тези трудности, екипът познава и ползва в практиката си ясни насоки, както за приемливите, така и за неприемливите мерки на контрол на поведението.

Системата от приемливи и неприемливи мерки за насочване поведението на детето се преразглежда и допълва от екипа непрекъснато на базата на развиващата се практика.

Важна цел в работата на услугите във Фондация „Асоциация Анимус” е да запази добрия ред в услугите чрез използването на адекватно

насочване на поведението на децата и на прилагането на разумни санкции. И двата подхода трябва да дават възможност на децата да се учат от собственото си поведение и да развиват собствени стратегии за самоконтрол. Това може най-добре да се постигне, когато методите, които се прилагат, се оценяват от децата като честни и адекватни на показаното поведение.

2. Основни задачи на политиката:

- да се развива и поддържа добра практика на взаимоотношения деца-персонал;
- регулярно да се информира целия персонал по отношение на промените в нормативната база и международните добри практики за закрила на детето и превенция на насилието;
- да се разработят процедури за осигуряване на максималната сигурност на децата по време на пребиваването им във Фондация „Асоциация Анимус”.

3. Основни ценности и принципи на работа с децата във Фондация „Асоциация Анимус”: Базират се на Етичния кодекс на работещите с деца, където се казва: Всички възрастни трябва да разбират особената уязвимост на децата и необходимостта от прилагане на правата на детето като основна форма на закрила. Правата на детето не могат да бъдат приравнявани и противопоставяни на правата на възрастните. За всички, работещи с деца, правата на детето стоят над тези на възрастните. Съблюдаването на правата на детето е ключов елемент при работата за осигуряване на благосъстоянието на всички деца.

За да бъдат съблюдавани правата на децата, когато служителите или други възрастни са в контакт с деца, те трябва:

- Винаги да се отнасят с уважение към децата и да ги признават като личности с техните собствени права;
- Да ги приемат положително и да ги ценят като личности, които имат конкретни нужди и права и могат да имат конкретен принос.
- Да работят с тях в дух на разбирателство и партньорство, основани на взаимно доверие и уважение.
- Да ценят техните мнения и да ги приемат с необходимата сериозност.

- Да работят с тях по начин, който улеснява присъщите им способности и възможности, и да развиват техния потенциал.

4. Развитие на взаимоотношенията деца - персонал:

4.1. Насочване на поведението на децата.

Фокусира се върху разбиране на поведението на детето, като се окуражава адекватното поведение, а не контрола и наказанията. Това подпомага развитие у детето на позитивно отношение към самото него и спомага за стимулирането му да носи отговорност за действията си. Използването на позитивен подход води до намаляване на конфликтите между децата и намиране на конструктивен начин за разрешаване на неразбирателствата.

Основава се на доброто познаване на особеностите в развитието на децата и внимателно наблюдение на поведението на всяко дете, разбиране на индивидуалните потребности на детето, неговите интереси, както и връзките, които се изграждат или вече са изградени между децата.

Подходът, който се избира за насочване на поведението на детето, е специфичен и съответства на потребностите му.

4.2. Насочване на поведението на детето от страна на персонала, пряко работещ с деца.

Подходи:

- Включва децата в разговори относно желаното поведение, определят се граници и правила;
- Обсъжда с децата чувствата, които ги вълнуват и е наясно с тях;
- Моделира позитивни взаимоотношения и поведение;
- Има адекватни очаквания към поведението на детето в съответствие с неговата възраст и специфични особености;
- Обяснява на детето причините, поради които му се налагат ограничения;
- Предотвратява конфликти и неадекватно поведение, а не наказва;
- Позволява на детето да взема решения и го включва в планиране на дейностите в услугата;
- Окуражава детето да преговаря и намира решения при несъгласие;

- Осигурява екипировка, необходимото пространство и организира средата, за да се осигури хармонична игра.

Стимулира детето:

- Да изразява чувствата си по начин, който не засяга другите и позитивно да излага своите мисли и емоции;
- Да използва думи, за да изрази чувства и мисли, а не вербална и физическа агресия;
- Да изслушва мнението на другите и да намира компромиси при недоразумения;
- Да търси решения на проблема;
- Да съчувства на децата с проблеми.

Позволени дисциплиниращи мерки:

Преди да се реагира на дадено поведение, трябва да се намери възможност да се проверят заедно с детето причините за това поведение. Много често неприемливото поведение може да бъде избегнато чрез използването на повече или по-малко остро словесно порицание. Налагането на формални дисциплинарни мерки трябва да се прави по изключение и само след повтарящи се неформални мерки, които не са оказали очаквания ефект. Трябва винаги да има система от похвали (изказване гласно на одобрение, удължаване на дадена привилегия и др.) и санкции. Когато трябва се налагат санкции, те трябва да се прилагат възможно най-бързо след събитието, да бъдат адекватни по тежест, съответстващи на възрастта на детето и преди всичко, справедливи.

1. Словесно порицание;
2. Уведомяване на родителите/ роднини, настойници и т.н за поведението на детето;
3. Поправка/ Възстановяване на нанесената материална вреда от детето;
4. Ограничаване на дейностите, т.е. на краткосрочна забрана на специфични дейности;
5. Отделяне от другите деца за кратко време с оглед въвеждане на ред или безопасност;
6. Отделяне от групата, което може да изисква съответна физическа интервенция:

а) Отделяне, за да остане сам (а)

б) Извеждане от ситуацията заедно с член на персонала

4.3. Изисквания по отношение действие или поведение на член на персонала, които могат да се тълкуват като лоша практика или потенциално насилие.

- Да има поведение, което е неуместно или сексуално -провокиращо;
- Да оправдава или да участва в поведение на деца, което е незаконно, рисковано или е свързано с насилие;
- Да се държи по начин, предназначен да засрами, унижи, омаловажи или опозори дете, или по някакъв друг начин да подготвя емоционално насилие
- Да дискриминира, демонстрира разлика в отношението или благоразположение в полза на определени деца за сметка на други.

Забранени дисциплинарни мерки от страна на персонала:

1. Физическо наказание;
2. Всяка форма на емоционално насилие;
3. Лишаване от храна и вода;
4. Използване на лекарства за ограничаване на движенията;
5. Ограничаване на комуникацията;
6. Лишаване от сън;
7. Обискиране;
8. Затваряне в помещение, гардероб, др. тясно пространство и заключване, с оглед ограничаване на свободата;

4.4. Документиране на проблемно поведение и наложена санкция.

- Проблемното поведение на дете, наложило предприемане на дисциплинарна мярка от страна на персонала, както и наложената мярка се описват в личното досие на детето.
- Всяка наложена санкция се вписва в специален Дневник, където се отбелязва:
 - а) Дата на случилото се
 - б) Име на детето.
 - в) Описание на неприемливото поведение.
 - г) Име на професионалиста, наложил наказанието
 - д) Описание на санкцията

План за действие при възникване на инциденти, застрашаващи здравето и живота на ползвател на услуги във фондация „Асоциация Анимус“

С цел ефективно реагиране и подобряване координацията при възникване на инцидент, застрашаващ здравето и живота на ползвателите на услуги във Фондация „Асоциация Анимус“ незабавно се предприемат следните действия:

1. Сигнализира се Спешна медицинска помощ на Спешен телефон 112, като в същото време медицинското лице, ако е на смяна, оказва долекарска медицинска помощ;
2. След предприемане на съответните действия по инцидента, незабавно се уведомява Директорът на Фондация „Асоциация Анимус“.
3. За възникналия инцидент и предприетите мерки незабавно се уведомяват родителите или близките на детето/майката, освен в случаите, когато е предвидено друго в документите по случая.
4. Детето/майката, претърпяло инцидент, се придружава от служител на Фондация „Асоциация Анимус“ до мястото на оказване на медицинска помощ;
5. Директорът на Фондация „Асоциация Анимус“ уведомява началник ОЗД за възникналия инцидент, когато ползвателят е дете и/или родител;
6. Ако инцидентът е с криминален характер, се уведомяват органите на МВР;
7. В досието на детето се отразява инцидентът, причините за него, както и всички детайли на предприетите действия и резултатите от тях.

Правила за предотвратяване и ограничаване на неприемливото поведение

Позволени дисциплиниращи мерки:

7. Словесно порицание;
8. Уведомяване на родителите/ роднини, настойници и т.н за поведението на детето;
9. Поправка/ Възстановяване на нанесената материална вреда от детето;
10. Ограничаване на дейностите, т.е. на краткосрочна забрана на специфични дейности;
11. Отделяне от другите деца за кратко време с оглед въвеждане на ред или безопасност;
12. Отделяне от групата, което може да изисква съответна физическа интервенция:
 - а) Отделяне, за да остане сам (а)
 - б) Извеждане от ситуацията заедно с член на персонала

Забранени дисциплинарни мерки от страна на персонала:

9. Физическо наказание;
10. Всяка форма на емоционално насилие;
11. Лишаване от храна и вода;
12. Използване на лекарства за ограничаване на движенията;
13. Ограничаване на комуникацията;
14. Лишаване от сън;
15. Обискиране;
16. Затваряне в помещение, гардероб, др. тясно пространство и заключване, с оглед ограничаване на свободата;

D. Обучение

Организацията ще предостави информация към семействата, партньорите и персонала за вътрешната закрила на детето в писмен вид или устно, като ще следи за това дали и как тази информация е разбрана и дали е популяризирана достатъчно добре.

Всички служители, доброволци и членове на управителни органи ще бъдат обучени относно политиката на организацията за закрила на детето. Те ще получат екземпляр от политиката и ще трябва да подпишат декларация, с която удостоверяват, че са я получили, прочели и разбрали.

Лицата, наети като независими изпълнители по договори, ще получат екземпляр от политиката на организацията за закрила на детето и ще трябва да подпишат декларация, с която удостоверяват, че са я получили, прочели и разбрали.

Доброволците в организацията ще бъдат наблюдавани от ръководителите на екипи, на чието подчинение са назначени, за да се гарантира, че не злоупотребяват с поверителната информация, която касае децата. При възникване на опасения, мениджърите следва да информират директора на човешките ресурси, който от своя страна ще предприеме по-нататъшно разследване.

ПРОЦЕДУРА ЗА ОБУЧЕНИЕ НА ПЕРСОНАЛА

Персоналът получава обучение и възможности за развитие на уменията си с оглед посрещане потребностите на децата и семействата.

Фондация „Асоциация Анимус” има разработена програма за въвеждащо обучение за всеки нов член на персонала.

Въвеждащото обучение има за цел да запознае обучавашите се с философията и организацията на работа във Фондация „Асоциация Анимус”, целите и функциите му, както и с конкретните услуги, които ще бъдат предоставяни на децата и семействата. Обучаваните ще бъдат запознати с политиките и практиките по отношение на закрилата на детето и социалната работа, с професионални профили на различните специалисти в областта на помагащите професии. Във въвеждащото обучение ще бъдат

включени и други важни теми, с които е необходимо да бъдат запознати обучаваните:

- политика за вътрешна закрила на детето – обхват, принципи, процедури и др.
- характеристики на целевите групи – специфики и трудности на работата;
- етапи и особености в развитието на децата;
- специфики на работа с разширеното семейство и близки;
- изготвяне на социално-психологична оценка;
- водене на случай;
- мултидисциплинарен подход на работа в екип;
- копиране на криза и кризисни ситуации;
- базови умения по оказване на първа помощ;
- умения за водене на обучения за приемни родители
- умения за водене на обучения на кандидат осиновители и осиновители

В края на обучението, участниците трябва да имат знания и умения в следните области: да познават политиката на организацията за вътрешна закрила на детето, да познава нормативните изисквания, които определят работата на специалистите в системата на закрилата на детето и при предоставяне на социални услуги; да разбира ролята и методите на работа на Отдела за закрила на детето, както и принципите на взаимодействие с него, като партньор в работата по предоставяне на услуги за деца и семейства; да демонстрират способности за въвличане на семействата в дискусии за критично обсъждане и търсене на решения, основаващи се на техните силни страни; да познават етапите и особеностите в развитието на детето и да ги прилага при оценка на потребностите му; да са запознати с основните характеристики на целевите групи, със спецификите на работа с разширеното семейство; да могат да изготвят социално-психологична оценка; да придобият знания и умения за справяне в кризисни ситуации; да придобият умения за прилагане на кризисна интервенция; да бъдат запознати с мултидисциплинарния подход на работа в екип и да бъдат запознати с етапите на работа и характеристиките на водене на случай; важно е в края на обучението участниците да имат базови умения по оказване на първа помощ.

Програмата за обучение на управителите на отделни услуги включва и допълнително обучение по управление, което ще го подпомогне във връзка с ръководните му и управленски функции. Темите включват: разпределяне

на задачи, изграждане и работа в екип, изготвяне на графици и смени, справяне с конфликти и кризисни ситуации и др.

Надграждащо обучение - предвидени са регулярни надграждащи обучения поне веднъж годишно, в рамките на 30 часа, които целят да разширят знанията, уменията и компетенциите на екипа по теми, където е идентифицирана необходимост от допълнително предоставяне на информация (и на база на атестациите на екипа), обсъждане на трудни случаи от практиката, превенция на професионално изгаряне, взаимоотношения в екипа и работен климат и др.

Води се документация към всяко обучение, прилагат се лист на участниците и програма.

Всеки член на персонала има достъп до професионални сдружения, участие в научни и практически конференции и семинари за повишаване на квалификацията.

- Директорът на ФАА утвърждава заявките за участие в различните професионални форуми и форми на надграждащо обучение, така че отсъствието на даден член на екипа да не се отразява върху качеството на услугата.

-

Оказване на подкрепа и супервизия на персонала

Целият персонал Фондация „Асоциация Анимус” се ръководи с оглед изпълнение целите на услугата, оказва му се професионална подкрепа и супервизия.

Дейността на персонала се оценява индивидуално от Фондация „Асоциация Анимус” веднъж на три години. Атестация се прави задължително веднъж годишно.

Личното досие на работещия съдържа запис на постиженията и слабостите, целите за следващата година и нуждите от обучение.

Целият персонал получава **екипна супервизия**. Тя има следните цели: разширяване на професионалната компетентност; снемане на напрежението в трудни работни ситуации; осигуряване и подобряване на качеството на работа; поощряване на комуникацията и на съвместната работа; ориентиране на професионалните действия към целите и към по-

голяма степен на удовлетвореност. Супервизията предоставя възможност на специалистите да изразят чувствата си за клиентите или работния процес. Тя помага на персонала да бъде мотивиран и отдаден, което пък ще осигури добро качество на услугите. Екипната супервизия се осигурява от Фондация „Асоциация Анимус” регулярно всяка седмица, като в края на всеки месец резултатите и последващите действия се отбелязват в доклад. Докладът се подписва от супервизора и от управителя на съответната услуга и е на разположение при осъществяване на контрол върху качеството на услугата.

Управителите на съответните услуги получават супервизия от експерти на Фондация „Асоциация Анимус” с дългогодишен опит в психосоциалната работа с деца и семейства и с опит в управлението на социални услуги, хора и финанси веднъж месечно.

Всеки член на персонала получава задължително от експерти на Фондация „Асоциация Анимус”, които са с дългогодишен опит в психосоциалната работа с деца и семейства, **индивидуална супервизия по случай**, за който той е ключов работник. Тя дава възможност на всеки специалист да прегледа своята работа, да провери мненията и чувствата си, да изясни ролите и очакванията от различните гледни точки.

Доброволците получават регулярна супервизия (ежемесечно) от член на персонала, определен от управителя във Фондация „Асоциация Анимус”.

На персонала се осигурява писмено ръководство за процедурите и политиките на Фондация „Асоциация Анимус”.

Персоналът има възможност за търсене на съвет и за получаване на консултация по всяко време.

Е. Дизайн на безопасни програми и проекти

Организацията има ангажимент за да развива и прилага програми, които са безопасни за децата.

На всички действащи програми и проекти ще бъде направена оценка на риска и с оглед на резултатите ще бъдат разработени стратегии за безопасност.

Ф. Комуникации - изображения на деца и информация за тях

Организацията има ангажимент да управлява комуникациите си по безопасен за децата начин и с грижа за тяхното достойнство и най-добър интерес.

При комуникацията ни ще следваме следните принципи и действия в интерес на децата:

1. При използването на визуални изображения и видео материали ще показваме уважение към достойнството на децата, семействата и общностите.
2. Съгласно Конвенцията за правата на детето на ООН, която определя най-добрият интерес на детето като водещ и заявява, че всяко дете има право на закрила от всички форми на експлоатация при представянето на нашата работа пред широката общественост и други заинтересовани страни, както и за набиране на средства, затова показваме уважение към всеки, с когото работим и няма да използваме изображения, които са унижаващи или неуважителни.
3. Когато използваме изображения и видео материали, ние ще спазваме следните правила:
 - 3.1 Ние винаги ще искаме разрешение, когато заснемаме фото изображения и видео материали с участието на деца и възрастни и когато е възможно, ние ще обясняваме на субекта вероятната употреба на изображенията.
 - 3.2 Специално внимание ще се обръща на фотографски изображения на деца с увреждания, бежанци и такива, намиращи се в ситуации на конфликт или бедствие, за да може внимателно да се представи контекстът и да не се подронва достойнството на субектите.
 - 3.3 Ние никога няма да правим снимки на хора, които не искат да бъдат заснемани.
 - 3.4 Ние няма да манипулираме субекта по какъвто и да е начин, който

променя реалността на ситуацията (например, няма да го караме да плаче пред камерата).

3.5 Ако е необходимо да се защити поверителността, имената на децата и семействата ще бъдат променени.

3.6 Ще избягваме стереотипи (например как социален работник помага на незащитна жертва).

3.7 Нашата цел е да показваме как хората си помагат и работят за себе си, а не да ги изобразяваме като жертви.

3.8 Описаните случаи и истории няма да се фабрикуват, но могат да се адаптират или редактират, за да се запази поверителността и достойнството на субекта.

3.9 Няма да използваме изображението на едно нещо и да го описваме като нещо друго.

3.10 Където е възможно ще използваме баланс от изображения (например позитивни и негативни), за да отразим ситуацията.

3.11 Ако използваме едно изображение на общо основание (например да илюстрираме проект, който е подобен на този, който описваме), ще добавим това в уточняващ текст.

3.12 Няма да използваме изображения, които могат умишлено да интерпретират грешно истинската ситуация.

3.13 Нашата цел е да бъдем възможно най-осведомени и уверени в осведомеността си, че субектът ще одобри изображението като правдиво и отговарящо на реалната ситуация.

3.14 Няма да използваме еротични, порнографски или нецензурни изображения.

3.15 Изображения на мъртви или голи тела ще бъдат използвани само при изключителни обстоятелства.

3.16 Няма да използваме изображения, показващи крайно страдание.

3.17 Ще уважаваме гледните точки на местните и международните ни партньори при събирането и използването на визуални материали.

3.18_Ще имаме позитивно отношение към хората, на които помагаме в бедствени ситуации.

3.19 Ще сътрудничим на медиите, за да повишим обществения отзвук, но няма да позволим външни или вътрешни заявки за публичност да вземат надмощие.

3.20 Нашата цел е да използваме само висококачествени изображения.

3.21 Няма да изрязваме изображението по начин, който подвеждащо изкривява правдивостта на ситуацията.

3.22 При редакция на видео материали няма да изкривяваме по подвеждащ начин правдивостта на ситуацията.

- 3.23 Изображенията ще отразяват настояща ситуация и ще отговарят на изискванията да бъдат подходящи.
- 3.24 Всички изображения ще бъдат надлежно съхранявани и документирани.
- 3.25 Старите изображения ще бъдат архивирани.

G. Социални мрежи

Фондация „Асоциация Анимус“ ще използва социални мрежи, като ще прилага следната специфична политика:

Политика за ползване на социалните медии

Политиката има за цел да регламентира стандарти за използването на социални мрежи.

Тя се отнася за персонала на Фондация „Асоциация Анимус“ и партньорите и и при нейното неспазване ще бъдат налагани дисциплинарни процедури, които се определят от директорите на организацията.

Отговорин за прилагането и мониторинга на политиката са директора на „Връзки с обществеността“ на организацията.

Хората от организацията, които са оторизирани да пускат материали в социалните мрежи, както и да ползват името на организацията са: Асистент комуникации, както и ключови експерти на позиция „Връзки с обществеността“, а също така и експерти в областта на социалните мрежи - външни за организацията, но наети да поддържат Facebook страницата ни.

Организационни изисквания:

Снимки на деца в социалните мрежи (Facebook, Twitter) се качват само с родителско разрешение. При липса на такова ползваме снимков материал, на базата на който детето е снимано в план, който да не позволява той/тя да бъде разпознат/та/. Информация, свързана с дете, ползващо услугите на организацията, се споделя така, че той/тя да не бъде разпознат/а - без детайли, които могат да позволят на ползвателите на социалната мрежа да идентифицират детето, за което е публикувана информация.

- **Служебно използване на социалните мрежи:** Организацията поддържа Facebook страница и акаунт в Twitter. Преди да започнат работа със социалните мрежи служителите трябва да прочетат политиката за работа с тях, както и да преминат през обучение, организирано от експертите на организацията в областта. Служителят получава разрешение за работа от мениджърския екип на организацията.
- **Лично използване на социалните мрежи:**

В организацията е разрешено личното използване на социалните мрежи, в което има препратки към работата. На служителите се разрешава да споделят линкове, да харесват постове, публикувани на страницата на организацията, а също така и да коментират постове на страницата на Фондация „Асоциация Анимус“. Условието за това са да се спазва вътрешната политика за работа със социалните мрежи.

- **Правила за лично ползване на социалните мрежи за персонала и доброволците:**
 - Винаги пишете в първо лице.
 - Никога не публикувайте унижаващи, неприлични, обидни или навреждащи материали или линкове към тях.
 - Информирате навременно съответното лице в организацията, ако видите, че някой от екипа помества в социалните мрежи такова съдържание.
 - Не споделяйте чувствителна информация - имена и местоположение на деца например.
 - Винаги се съобразявайте с правилата на сайта/мрежата.
 - Вие сте лично отговорни за съдържанието, което споделяте, така че винаги мислете какво качвате и споделяте.
 - Избягвайте да качвате лична информация.
 - Активността на организацията в социалните мрежи ще бъде наблюдавана и ако някой служител наруши правилата, ще бъде обект на дисциплинарни процедури, както е отбелязано в политиката.
 - Ако някой попадне в социалните медии на информация, предполагаща риск за дете, следва да поеме инициатива да уведоми за това компетентните органи и своите преки ръководители устно или писмено (имейл, съобщение).
 - Неспазването на тези правила може да има сериозни последствия и да наруши законите, особено когато се касае за случаи на изображения на злоупотреба с деца, унижаващи изображения и тормоз.

Деца и млади хора, които използват услугите на организацията:

Не се предвижда децата и младите хора с които работи организацията да имат достъп до социални мрежи от името на организацията.

Наблюдение и преразглеждане на политиката: Политиката ще бъде преразглеждана на всеки три години, а при необходимост и по-често (например, при промяна на типа и обхвата на дейностите; при наличие на

инцидент и други подобни обстоятелства). Тя подлежи на регулярно ревизиране при установяване на нужда от това.

Н. Отговорности

Политиката е одобрена от Борда на Фондация „Асоциация Анимус“ и старшият мениджмънт.

VII. Партньори

Всяка договореност с партньори ще включва изявление, че партньорите които нямат организационна политика за вътрешна закрила ще се съобразяват с тази на Фондация „Асоциация Анимус“ или ще развият тяхна политика като необходимо условие за партньорство.

Към всеки договор или друг документ за споразумение за партньорство ще бъде приложен анекс/ декларация, че партньорът познава и ще спазва политиката за вътрешна закрила на детето на Фондация „Асоциация Анимус“

VIII. Докладване на опасения

Процедура за докладване на опасения/ сигнали за злоупотреба с деца във фондация „Асоциация Анимус“ - София

Политика

1. Фондация „Асоциация Анимус“-има писмена процедура за набиране, подбор и обучение на персонала, която включва изисквания към всеки кандидат с оглед превенция на насилието и злоупотребата с деца:

- като част от документите, които се изискват при кандидатстване за дадена длъжност във Фондация „Асоциация Анимус“- лицето представя свидетелство за съдимост, удостоверение от национална следствена служба за повдигнати към него обвинения или текущи дознания и съдебни производство и декларация за криминално минало ;
- персоналет преминава въвеждащо обучение, а при необходимост и продължаващо обучение, което касае насилието над деца във всичките му форми;
- неразделна част от длъжностната характеристика на всеки служител е Етичният кодекс за работа с деца, както и изискването за спазване на конфиденциалност и кодекс за поведение

2. Персоналът в Фондация „Асоциация Анимус” работи ежедневно за превенция на насилието над децата или между децата, ползватели на услугите, като:

- не се допускат никакви ограничения на правата или привилегии, основани на раса, народност, етническа принадлежност, пол, произход, имуществено състояние, религия, образование и убеждения или наличие на увреждане.
- децата системно се запознават с видовете и формите на насилие, както и с правата си и възможностите да потърсят съдействие и подкрепа на територията на Фондация „Асоциация Анимус” и извън нея.
- всяко дете се информира относно правото и възможността да се обърне към полицията и социалните работници в ОЗД по повод на упражнено спрямо него насилие или опит за въвличане в зависимости, сексуална злоупотреба, трудова експлоатация и противообществени прояви.
- При необходимост, децата се включват в подходящи форми на групова работа, за запознаване и идентификация на различните видове насилие, както и с подходите за отреагиране в екстремални ситуации.
- физическият контакт между персонала и децата е редуциран, като се стимулира емоционалната близост.

3. Персоналът периодично се среща със специалисти, имащи отношение към превенция на насилието, представители на различни правителствени и неправителствени организации, както и следи за публикации по темата в различни специализирани източници.

4. Не се допускат репресивни мерки спрямо децата или други лица, подали оплаквания за насилие.

5. Фондация „Асоциация Анимус” трябва да гарантира, че персоналът ще разгледа следните въпроси, преди да счете, че има акт на агресия или насилие от страна на дете:

- Персоналът трябва да обсъди своето собствено поведение и реакции по време, преди и след инцидента;
- Неподходяща ли е реакцията на детето в отговор на чувствата, които то изпитва, или детето има право да бъде ядосано, но поведението му или изявата на тези чувства са неприемливи?

- Случва ли се това само при определен човек, за когото се знае, че има трудности с детето?
- Имало ли е детето посетители или контакти със семейството си/ приятели по време на инцидента или непосредствено преди/след?

Процедура

1. Провежда се индивидуална работа с децата, които са случаи на Фондация „Асоциация Анимус”, за обсъждане на възникнали инциденти от всякакъв характер, проявено насилие, проблеми на междуличностната толерантност, норми на поведение на обществени места, както и възможностите за противодействие и изход в случаи на насилие и други видове опасности.

2. За безопасността на децата във Фондация „Асоциация Анимус” пряко отговарят специалистите, които са в момента на смяна/дежурство. В случай на насилие, застрашаващо живота и здравето на дете, или при възникване на остри конфликти, предизвикваща обективна опасност за децата или соц. работници:

- специалистът, който е регистрирал нарушението, уведомява веднага прекия си ръководител, след което, при необходимост сигнализира ОЗД и полицията. За целта на видно място във Фондация „Асоциация Анимус” е изложен списък с телефоните за спешни връзки - ОЗД, РПУ, Бърза помощ, както и спешен телефон 112.
- уведомяват се родителите на детето, или посочени в Плана за действие на ОЗД близки и роднини с които детето поддържа близки контакти, като се търси тяхната подкрепа и съдействие за разрешаване на случая и преодоляване на психотравмата.

3. Специалистите, които са на дежурство/смяна, регулират взаимоотношенията между децата и при възникване на конфликтни ситуации, след решаване на проблема, работят с децата за изясняване на причините. В ситуации на екзалтирани конфликти децата биват диференцирани, като за целта една от страните се отделя съвместно с специалиста от Фондация „Асоциация Анимус” или психолог в обособено помещение за провеждане на необходимата интервенция и преодоляване на психическото напрежение.

4. Всеки служител на Фондация „Асоциация Анимус” е длъжен незабавно да сигнализира, ако при изпълнение на служебните си задължения стане свидетел, има съмнения или пред него бъдат изказани твърдения за злоупотреба, насилие или неприемливо поведение над дете:

4.1. Ако се отнася за възрастен, външен на организацията или за представител на партньорска организация или подизпълнител, служителът уведомява прекия си ръководител, който подава сигнал в ОЗД към ДСП. Ако е представител на партньорска организация или подизпълнител, се уведомява и ръководителя на партньорската организация или фирмата-подизпълнител.

4.2. В случай, че сигналът е за служител или доброволец на организацията, прекият ръководител и/или свидетелят на насилието уведомяват експерта по закрила на детето в организацията¹.

Уведомяването на експерта по закрила на детето може да стане писмено или устно, /приложена форма за подаване на сигнала/.

Експерт по закрила на детето на Фондация „Асоциация Анимус” е Катя Кръстанова, тел. GSM: 0888 666 393.

5. Експертът по закрила на детето има задължението да консултира служителя, който подава сигнала и да регистрира получената информация. Сигналът се регистрира в регистър, включващ следните данни: номер, дата, име и длъжност на подаващия сигнала, предприети мерки, взети решения.

6. След получаването на сигнала, експертът по закрила на детето дава указания на прекия ръководител за необходимостта от уведомяване на ОЗД и МВР, както и за предприемането на мерки за осигуряване на безопасността и подкрепа на детето.

¹ Ако сигналът е срещу прекия му ръководител, служителът го подава директно на експерта по закрила на детето.

Ако сигналът е срещу изпълнителния директор, той се подава до председателя на Управителния съвет на Фондация „Асоциация Анимус”

Възражения срещу работата на експерта по закрила на детето, могат да се подават до изпълнителния директор на Фондация „Асоциация Анимус”.

7. Експертът по закрила на детето уведомява изпълнителния директор на Фондация „Асоциация Анимус“. При необходимост изпълнителният директор взема решение за отстраняване на служителя, за който се отнася сигнала от директна работа с деца.

8. Експертът по закрила препраща бланката с първоначална информация на Комисията по жалби и дава указания на председателя на Комисията във връзка с работата по разглеждане на сигнала.

9. Комисията по жалбите разглежда сигнала на заседание, което се свиква до една седмица след получаването му, а при необходимост и по-рано. Комисията може да привлича експерти от различни външни институции. Набелязват се конкретните действия за проверка на основателността на сигнала. Информацията от детето/децата се събира от психолог от Фондация „Асоциация Анимус“, който е член на комисията по жалби и оплаквания.

Психологът вписва информацията в бланка от работните сесии с детето и я представя на членовете на комисията по жалби и оплаквания. В зависимост от възрастта и емоционалното състояние на детето, психологът има право да представлява детето по време на заседанията на комисията. Решенията се протоколират.

По време на работата на Комисията, членовете ѝ получават подкрепа и насоки от експерта по закрила на детето. Той консултира и подкрепя и служителя, срещу когото се извършва проверката.

10. След извършването на проверката се провежда ново заседание на Комисията, на което се представят направените констатации и се взема решение за основателността на сигнала. Комисията представя доклад по случая на експерта по закрила на детето, който отбелязва в регистъра предприетите мерки и взетите решения.

11. Докладът на Комисията се предава на изпълнителния директор на Фондация „Асоциация Анимус“.

12. Ако сигналът е основателен, изпълнителният директор предприема дисциплинарни мерки срещу виновния служител.

Всеки служител, който докладва лоша практика със сериозни последствия ще бъде закрилян доколкото е възможно от поведение и отношение, уронващо авторитета му, тъй като организацията приема, че е сигнализирал своите опасения от чисти подбуди. Умишлените фалшиви обвинения са сериозно нарушение на правилника за вътрешния ред и водят след себе си вътрешно разследване, както и дисциплинарни наказания.

Обектът на сигнала (и предполагаем извършител) и всички свидетели трябва да сътрудничат напълно на вътрешното разследване и изслушванията по време на това разследване. Спазването на поверителността на информацията, споделена от тях ще бъде основен принцип, като тази информация ще бъде споделена само с онези, които трябва да я знаят.

Списък на организации, ресурси и професионалисти, които могат да подкрепят докладването и реагирането на сигнали, възникнали от опасения за злоупотреба с деца.

Правни ресурси

- Отдел „Закрила на детето“, Държавна агенция за закрила на детето, Агенция за социално подпомагане

Криминално разследване

- Софийска районна прокуратура
- Районно полицейско управление

РЕД ЗА ПОДАВАНЕ, РЕГИСТРИРАНЕ И РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ ВЪВ ФОНДАЦИЯ „АСОЦИАЦИЯ АНИМУС” ОТ ДЕЦА, ТЕХНИТЕ РОДИТЕЛИ /НАСТОЙНИЦИ/- ПОЛЗВАТЕЛИ НА УСЛУГИ, И ПЕРСОНАЛА

Със заповед на Директора на Фондация ”Асоциация Анимус” се създава Комисия по жалбите с председател - Директор на Фондация ”Асоциация Анимус” и 3 членове, които са представители на различните структурни звена на Фондация „Асоциация Анимус”, наричана за краткост по-долу КОМИСИЯТА. Мандатът на членовете на комисията е 1 година. След изтичане на указания срок се назначават други представители на същите структурни звена от Фондацията.

Жалбоподателят подава жалба до Председателя на Комисията по жалби на Фондация”Асоциация Анимус”, която се завежда в деловодството на Фондацията, в специален регистър, който включва следните данни при постъпването: Номер, Дата, Име, и относно какво е.

Когато дете с говорни или други нарушения, които затрудняват комуникацията, желае да подаде жалба, то се подпомага от възрастен (родител, настойник, попечител) или доверено негово лице, което може да бъде и специалист от Фондация „Асоциация Анимус”, който изписва жалбата от името на детето.

Председателят свиква Комисията на заседание в срок до 5 работни дни след завеждане на жалба в регистъра за жалби. За всяко заседание се води протокол, като след разглеждане на всяка жалба се набелязват конкретни действия и предложения за решаване на случая. Направените констатации и предложения се отразяват в доклад по случая, който се подписва от Председателя на Комисията.

В случай, че жалбата се отнася за насилие над дете, Комисията по жалбите се свиква до 5 работни дни след получаване на сигнала, а при необходимост и по-рано. Комисията може да привлича експерти от различни външни институции. Набелязват се конкретните действия за проверка на основателността на сигнала.

Информацията от детето/децата се събира от психолог от Фондация „Асоциация Анимус”, който е член на комисията по жалби и оплаквания. Психологът вписва информацията в бланка от работните сесии с детето и я представя на членовете на комисията по жалби и оплаквания. В зависимост от възрастта и емоционалното състояние на детето, психологът има право да представлява детето по време на заседанията на комисията.

Решенията се протоколират. По време на работата на Комисията членовете и получават подкрепа и насоки от експерта по закрила на детето

на организацията. След извършването на проверката се провежда ново заседание на Комисията, на което се представят направените констатации и се взема решение за основателността на сигнала. Комисията представя доклад по случая на експерта по закрила на детето, който го предоставя на изпълнителния директор.

Срокът, в който се разглеждат жалбите, е 15 работни дни. След провеждане на проверката, представянето на констатациите и предложенията, Комисията изготвя доклад по случая. Докладът на Комисията се предава на Директора на Фондация "Асоциация Анимус" за решение.

Въз основа на изготвения доклад от направената проверка, предприетите действия в срок и решението на Директора на Фондация "Асоциация Анимус", до 30 дни, след завеждане на жалбата в регистъра, се изготвя писмен отговор до жалбоподателя.

Срокът може да бъде и по-кратък, ако обстоятелствата го изискват.

Несъгласия с решенията и констатациите на Комисията по жалбите и решението на Директора на Фондация "Асоциация Анимус" могат да бъдат обжалвани в 14 -дневен срок от датата на връчване на отговора по жалбата пред компетентни органи.

Всички документи по дадена жалба се включват в досие, което трябва да съдържа: жалбата, копие от протокола от заседание на комисията, копие от направените констатации /доклади, становища и други/, копие от отговора до жалбоподателя, други документи, отнасящи се до разглеждания случай. Досието се съхранява от Председателя на Комисията.

Когато жалба е подадена от ползвател на услуга, която продължава в момента на разглеждане на жалбата и след това, Председателят на Комисията следи за стриктното спазване правата на детето, както и за недопускане на лошо отношение към него от страна на обслужващия персонал и за влошаване на качеството на услугата. При констатиране на подобни прояви от страна на служители, ще им бъдат налагани административни санкции.

IX. Мониторинг и преразглеждане

Фондация „Асоциация Анимус“ ще провежда редовен мониторинг на прилагането на политиката и разписаните в нея процедури. Редовният мониторинг на рисковете, тяхното намаляване и ефективността на мерките за вътрешна закрила на детето ще бъдат интегрирани в организационните процеси и дейности по мониторинг. Политиката за вътрешна закрила на детето ще се преразглежда на всеки три години, а при необходимост и по-рано.

За редовен мониторинг на програмите и услугите, както и за проследяването на интегрирането на политиката за вътрешна закрила на всеки 6 месеца ще бъдат разглеждани обратните връзки от деца и възрастни. Данните, получени от обратните връзки ще се обобщават от координаторите на отделните програми на организацията и ще се представят на директорите на организацията.

Мария Чомарова
Директор
Фондация „Асоциация Анимус“

Надежда Стойчева
Директор
Фондация „Асоциация Анимус“