



Organization for Security and  
Co-operation in Europe  
Mission to Bosnia and Herzegovina

## PRIRUČNIK ZA OBUKU

# LJUDSKA PRAVA

## ZA SOCIJALNE RADNIKE

### u **TEORIJI** i **PRAKSI**

*Svako ima pravo na život, slobodu i bezbjednost ličnosti. Niko se ne smije držati u ropstvu ili potčinjenosti; ropstvo i trgovina robljem zabranjeni su u svim oblicima. Niko se ne smije podvrgnuti mučenju ili svirepom, nečovječnom ili ponižavajućem postupku ili kažnjavanju. Svako ima pravo da svuda bude priznat kao pravni subjekt. Svi su pred zakonom jednaki i imaju pravo bez ikakve razlike na podjednaku zaštitu zakona. Svi imaju pravo na jednaku zaštitu protiv bilo kakve diskriminacije kojom se krši ova Deklaracija i protiv svakog podsticanja na ovakvu diskriminaciju. Svako ima pravo na djelotvorni pravni lijek pred nadležnim nacionalnim sudovima protiv djela kojima se krše osnovna prava koja su mu priznata ustavom ili zakonima. Niko ne smije biti proizvoljno uhapšen, pritvoren, niti proteran. Svako ima potpuno jednako pravo na pravično javno suđenje pred nezavisnim i nepristrasnim sudom koji će odlučiti o njegovim pravima i obavezama, i o osnovanosti svake krivične optužbe protiv njega.*



## PREDGOVOR

Centri za socijalni rad<sup>1</sup> imaju ključnu ulogu u pružanju socijalne zaštite ugroženim pojedincima i grupama. Oni su nadležno tijelo na općinskom nivou za implementaciju zakonodavstva, kojim se osigurava socijalna zaštita, prvostepeno tijelo za zahtjeve pojedinaca za socijalnom pomoći, ali i davaoci širokog spektra dodatnih socijalnih usluga. Uprkos obavezama koje centri imaju, utvrđeni su razni propusti države Bosne i Hercegovine u pogledu njenih međunarodnih i evropskih obaveza iz oblasti ljudskih prava po pitanju socijalne zaštite i domaćih zakona i prakse. Misija OSCE-a u Bosni i Hercegovini je, kroz svoje aktivnosti zagovaranja, jasno naglasila mnoštvo takvih propusta.

Važno je da centri za socijalni rad shvataju ljudska prava kao obaveze, i savjesno obavljaju svoje dužnosti prema klijentima - nosiocima prava - efikasno i pravovremeno. Između ostalih dužnosti, ovo znači i procjenu zahtjeva i odgovora na njih na nediskriminatorski način, u skladu sa kriterijem koji se treba zasnivati isključivo na iskazanim potrebama. Pored toga, centri za socijalni rad moraju se uključiti u strateško planiranje i više aktivnosti zagovaranja sa vlastima na općinskom, kantonalnom i entitetskom nivou, radi reforme u oblasti zakona i politike djelovanja, koja će omogućiti dostupnost ljudskih, finansijskih i materijalnih resursa. Zauzvrat će se centrima za socijalni rad omogućiti da efikasno odgovaraju na rastući broj nosilaca prava i odgovarajućih zahtjeva za dodatnim uslugama.

Uzimajući u obzir pitanja navedena u gornjem dijelu teksta, te u cilju podrške razvoja profesionalnih kapaciteta osoblja centara za socijalni rad, Misija OSCE-a u Bosni i Hercegovini izradila je priručnik za obuku, pod nazivom: *Ljudska prava za socijalne radnike u teoriji i praksi*, pripremljen u suradnji sa domaćim stručnjacima. Poglavlja I i II pripremljena su u suradnji sa gospođom *Jasminkom Džumhur*, ombudsmanom BiH, poglavlja III - V sa dr. *Žarkom Papićem*, direktorom Neovisnog biroa za humanitarna pitanja; gospođom *Rankom Ninković-Papić*, pomoćnicom direktora Neovisnog biroa za humanitarna pitanja; i gospođom *Mirom Ćuk*, direktoricom Centra za socijalni rad, Trebinje.

Cilj ovog priručnika je da se socijalni radnici upoznaju s ovom problematikom i da im se objasni koncept međunarodnih i evropskih instrumenata ljudskih prava, kojima je Bosna i Hercegovina pristupila, sa posebnim fokusom na progresivnu realizaciju socijalnih prava i njihov značaj u svakodnevnim aktivnostima socijalnih radnika. Priručnik bi također trebao pomoći osoblju centara za socijalni rad, ne samo u utvrđivanju, već i u sprečavanju neposredne i posredne diskriminacije. Osim toga, praktični elementi ovog priručnika trebali bi socijalnim radnicima pružiti osnovna sredstva i vještine, koje su neophodne za pripremu strateških planova, otvaranje prema korisnicima i procjene potreba ugroženih pojedinaca i grupa, kao i aktivnosti zagovaranja u oblasti socijalne zaštite na svim nivoima vlasti.

Misija OSCE-a u Bosni i Hercegovini uvjerena je da će ovaj priručnik biti korisno sredstvo u pogledu praktične obuke za navedenu problematiku, kao i resurs za socijalne radnike, koji će doprinijeti uspješnijoj realizaciji obaveza iz oblasti ljudskih prava u oblasti socijalne zaštite u Bosni i Hercegovini.

**Gary D. Robbins**  
 Šef Misije  
 OSCE-a u Bosni i Hercegovini

<sup>1</sup> Za potrebe i prikladnost ovog dokumenta, upotreba termina „centri za socijalni rad“ odnosiće se i na općinske službe, odgovorne za pitanja socijalne zaštite.



## Poruka podrške Ministarstva zdravlja i socijalne zaštite Republike Srpske i Ministarstva rada i socijalne politike Federacije Bosne i Hercegovine

Ministarstvo rada i socijalne politike Federacije Bosne i Hercegovine i Ministarstvo zdravlja i socijalne zaštite Republike Srpske pozdravljaju izdavanje priručnika za obuku pod nazivom: *“Ljudska prava za socijalne radnike u teoriji i praksi”*, koji je pripremila Misija OSCE-a u Bosni i Hercegovini u suradnji s Institucijom ombudsmana za ljudska prava Bosne i Hercegovine i Neovisnim birooom za humanitarna pitanja.

U kombinaciji sa serijom treninga, koje je Misija OSCE-a organizirala tokom 2009.godine, a koji će biti održani i u 2010.godini, ovaj priručnik za obuku predstavlja korisno sredstvo za podršku profesionalnom razvoju socijalnih radnika u Bosni i Hercegovini. Priručnik i treninzi poboljšat će kapacitete stručnog osoblja centara za socijalni rad i povećati njihovu sposobnost da adekvatno odgovore na potrebe ugroženih pojedinaca.

Odgovornost za osiguravanje poštivanja, zaštite i ostvarenja ljudskih prava, dijele svi nivoi vlasti. Podrška ugroženim pojedincima je vrlo značajna, naročito u vrijeme kada su dijelovi bosanskohercegovačkog društva izloženi siromaštvu i socijalnoj isključenosti. Zbog toga se osoblje centara za socijalni rad suočava sa velikim izazovima, budući da igraju ključnu ulogu u pogledu ostvarenja prava na socijalnu pomoć i pružanja usluga socijalnog rada ugroženim pojedincima.

Cijenimo podršku koju Misija OSCE-a u Bosni i Hercegovini pruža centrima za socijalni rad, a korisnicima ovog priručnika za obuku želimo uspjeh u njihovom zahtjevnom radu, koji za cilj ima zaštitu ljudskih prava najugroženijih pojedinaca u Bosni i Hercegovini.

**Ranko Škrbić**

Ministar  
Ministarstvo zdravlja i socijalne politike  
Republika Srpska

**dr. Perica Jelečević**

Ministar  
Ministarstvo rada i socijalne politike  
Federacija Bosne i Hercegovine



## SADRŽAJ

<b>POGLAVLJE 1 UVOD U LJUDSKA PRAVA</b>	<b>71</b>
<b>1.1 Koncept ljudskih prava</b>	<b>71</b>
1.1.1 Opće karakteristike ljudskih prava	72
1.1.2 Odgovornost za poštivanje, zaštitu i ostvarenje ljudskih prava	72
1.1.3 Dopuštena ograničenja pri ostvarenju ljudskih prava	73
1.1.4 Mehanizmi za monitoring ljudskih prava	75
1.1.5 Ljudska prava u Ustavu Bosne i Hercegovine	76
<b>1.2 Ekonomska, socijalna i kulturna prava u međunarodnom pravu iz oblasti ljudskih prava</b>	<b>76</b>
1.2.1 Obaveze države u okviru ekonomskih, socijalnih i kulturnih prava	76
1.2.2 Povrede ekonomskih, kulturnih i socijalnih prava	78
<b>1.3 Međunarodni instrumenti za ljudska prava relevantni za ekonomska, socijalna i kulturna prava</b>	<b>79</b>
1.3.1 Opća deklaracija o ljudskim pravima (1948.)	79
1.3.2 Međunarodni sporazum o ekonomskim, socijalnim i kulturnim pravima (1966.)	79
1.3.3 Međunarodni sporazum o građanskim i političkim pravima (1966.)	82
1.3.4 Konvencija o pravima djeteta (1989.)	82
1.3.5 Konvencija o eliminaciji svih oblika diskriminacije žena (1979.)	83
1.3.6 Konvencija o eliminaciji svih oblika rasne diskriminacije (1965.)	84
1.3.7 Konvencija o pravima osoba s invaliditetom (2006.)	85
1.3.8 Dodatni međunarodni instrumenti za ljudska prava	86
<b>1.4 Evropski standardi relevantni za ekonomska, socijalna i kulturna prava</b>	<b>87</b>
1.4.1 Evropska socijalna povelja (revidirana) (1961./1996.)	87
1.4.2 Evropska konvencija o zaštiti ljudskih prava i temeljnih sloboda (1950.) i okvirni protokoli	88
1.4.3 Dodatni evropski instrumenti za ljudska prava	89
<b>POGLAVLJE 2 JEDNAKOST I NEDISKRIMINACIJA</b>	<b>90</b>
<b>2.1 Uvod</b>	<b>90</b>
<b>2.2 Principi jednakosti i nediskriminacije</b>	<b>91</b>
2.2.1 Jednakost	91
2.2.2 Nediskriminacija	92
<b>2.3 Testiranje diskriminacije</b>	<b>92</b>

<b>2.4</b>	<b>Oblici diskriminacije</b>	<b>96</b>
2.4.1	Uznemiravanje i seksualno uznemiravanje	96
2.4.2	Segregacija	96
2.4.3	Nalog za diskriminaciju	96
2.4.4	Viktimizacija	96
<b>2.5</b>	<b>Drugačije postupanje koji se ne smatra diskriminatorskim</b>	<b>96</b>
2.5.1	Pozitivne mjere	96
2.5.2	Razumno prilagođavanje	97
<b>POGLAVLJE 3 STRATEŠKO PLANIRANJE CENTARA ZA SOCIJALNI RAD</b>		<b>98</b>
<b>3.1</b>	<b>Pristup radu centara za socijalni rad, zasnovan na ljudskim pravima</b>	<b>98</b>
<b>3.2</b>	<b>Strateško planiranje centara za socijalni rad, zasnovano na ljudskim pravima</b>	<b>99</b>
3.2.1	Koraci strateškog planiranja	99
3.2.2	Prednosti strateškog planiranja	103
<b>POGLAVLJE 4 OTVARANJE PREMA KORISNICIMA I PROCJENA POTREBA</b>		<b>105</b>
<b>4.1</b>	<b>Uloga centra za socijalni rad u monitoringu, otvaranju prema korisnicima i procjeni socijalnih potreba</b>	<b>105</b>
4.1.1	Procjena individualnih potreba	105
4.1.2	Procjena socijalnih potreba ugroženih kategorija	107
<b>4.2</b>	<b>Važni aspekti za razmatranje prilikom monitoringa, otvaranja prema korisnicima i procjene potreba</b>	<b>111</b>
<b>POGLAVLJE 5 ZAGOVARANJE</b>		<b>113</b>
<b>5.1</b>	<b>O zagovaranju</b>	<b>113</b>
<b>5.2</b>	<b>Zagovaranje u kontekstu rada centara za socijalni rad</b>	<b>113</b>
<b>PRILOZI</b>		<b>116</b>



## RJEČNIK POJMOVA

CAT	Konvencija protiv torture i drugih surovih, nehumanih i ponižavajućih postupanja ili kažnjavanja
CEDAW	Konvencija o eliminaciji svih oblika diskriminacije žena
CERD	Konvencija o eliminaciji svih oblika rasne diskriminacije
CRC	Konvencija o pravima djeteta
CRPWD	Konvencija o pravima osoba s invaliditetom
ECHR	Evropska konvencija o zaštiti ljudskih prava i temeljnih sloboda
ECtHR	Evropski sud za ljudska prava
ECPT	Evropska konvencija o spriječavanju mučenja i neljudskog ili ponižavajućeg postupanja ili kažnjavanja
ESC	Evropska socijalna povelja
FCNM	Okvirna konvencija za zaštitu nacionalnih manjina
ICCPR	Međunarodni sporazum o civilnim i političkim pravima
ICESCR	Međunarodni sporazum o ekonomskim, socijalnim i kulturnim pravima
OPCAT	Okvirni protokol konvencije protiv torture
SWC	Centar za socijalni rad
UDHR	Opća deklaracija o ljudskim pravima



# POGLAVLJE 1 UVOD U LJUDSKA PRAVA

## 1.1. Koncept ljudskih prava

### ⇒ Šta su ljudska prava?

**Ljudska prava shvataju se kao jednaka i neotuđiva prava koja su zajamčena svim ljudima, jednostavno zato što su ljudska bića, bez obzira na njihovu nacionalnost, rasu, etničku pripadnost, spol, vjeroispovijest, ili drugi status.**

Ljudska prava zasnivaju se na temeljnom principu, da sve osobe posjeduju prirodno dostojanstvo i da svako ima pravo na uživanje svih ljudskih prava, bez obzira na razlike, kao što su: rasa, boja kože, spol, jezik, vjeroispovijest, političko ili drugo uvjerenje, nacionalno ili društveno porijeklo, imovina, status po rođenju, ili drugi status.

Važno je naglasiti da pojam "pravo" znači da ljudska prava nisu samo apstraktni principi ili vrijednosti, nego su, u suštini, obavezna i, bez sumnje, pripadaju svim ljudima.

### ⇒ Međunarodno pravo iz oblasti ljudskih prava

Ljudska prava formalno su navedena i kodificirana međunarodnim pravom iz oblasti ljudskih prava. Međunarodno pravo se, u ovom slučaju, sastoji od međunarodnih sporazuma o ljudskim pravima i običajnog prava. Običajno pravo odnosi se na praksu koju mnoge države slijede tokom određenog vremenskog perioda i koje je prihvaćeno od strane zajednice država kao zakonski obavezujuće.

Sporazumi o ljudskim pravima uređeni su od strane Ujedinjenih naroda, kao i regionalnih organizacija, kao što je, naprimjer, Vijeće Evrope. Ovi instrumenti formalni su sporazumi između država, koji su pravno obavezujući za države potpisnice.<sup>2</sup>

### ⇒ Kategorizacija ljudskih prava

Ljudska prava obično su kategorizirana kao građanska i politička prava (prva generacija ljudskih prava), te kao ekonomska, socijalna i kulturna prava (druga generacija ljudskih prava). Ova razlika zasniva se na različitim elementima, koji se vežu za ove dvije grupe prava, posebno u pogledu njihove implementacije.<sup>3</sup> Međutim, ova razlika ne podrazumijeva da je jedna grupa prava važnija od druge grupe, već se zasniva na shvatanju da su sva prava nedjeljiva i međuovisna.

Neophodno je spomenuti i treću generaciju ljudskih prava ili prava „solidarnosti“, koja obuhvata, naprimjer, pravo na razvoj, samoodređenje, mir i zdrav okoliš. Pretpostavlja se da ova prava trebaju uživati ne samo pojedinci, nego i određene grupe i narodi, i da je za njihovu realizaciju potrebna globalna suradnja i solidarnost.

#### ⇒ Primjer:

Bosna i Hercegovina je ratificirala Međunarodni sporazum o civilnim i političkim pravima, Međunarodni sporazum o ekonomskim, socijalnim i kulturnim pravima, Evropsku konvenciju o zaštiti ljudskih prava i temeljnih sloboda i Evropsku socijalnu povelju.

\* U prilogu 1 pogledajte kompletnu listu međunarodnih sporazuma o ljudskim pravima, koje je Bosna i Hercegovina ratificirala.

<sup>2</sup> Državama potpisnicama smatraju se one države, koje su potpisale i ratificirale međunarodni sporazum.

<sup>3</sup> Pogledajte Poglavlje 1.2 za više detalja u ovom pogledu.

### 1.1.1 Opće karakteristike ljudskih prava

Opća deklaracija o ljudskim pravima (UDHR)<sup>4</sup> naglašava da su sva ljudska prava, politička, građanska, ekonomska, socijalna i kulturna, podjednako valjana i važna, što je potvrđeno na Svjetskoj konferenciji o ljudskim pravima u Beču, 1993. godine, gdje su predstavnici 171 države usvojili takozvanu *Bečku deklaraciju* i *Program aktivnosti*, gdje se navodi da:

*“Sva ljudska prava su **opća, nedjeljiva, međusobno ovisna i povezana**. Međunarodna zajednica mora ljudska prava razmatrati globalno, na pravedan i jednak način, pod jednakim uvjetima i s jednakim naglaskom. Iako se važnost nacionalnih i regionalnih posebnosti, te historijske, kulturne i vjerske razlike moraju uzeti u obzir, države imaju dužnost, bez obzira na njihove političke, privredne i kulturne sisteme, promovirati i štiti sva ljudska prava i temeljne slobode.”<sup>5</sup>*

U kontekstu ovog navoda, potrebno je shvatiti da:

- Univerzalnost** (općenitost) znači da ljudska prava pripadaju svim ljudskim bićima, bez diskriminacije po bilo kojem osnovu. Princip univerzalnosti je utvrđen, naprimjer, članom 1 Opće deklaracije o ljudskim pravima, kojim je navedeno da se: „Sva ljudska bića rađaju slobodna i jednaka u dostojanstvu i pravima.”
- Nedjeljivost i međusobna ovisnost** znači da su sva ljudska prava podjednako valjana i važna; ova prava treba posmatrati kao cjelinu, i ona se ne mogu dijeliti. Međusobnom ovisnošću posebno se naglašava da su sva prava međusobno povezana i da neostvarivanje jednog prava može opstruirati ili negirati realizaciju drugih prava.
- Neotuđivost** znači da ljudska prava pripadaju svima. Ona ne mogu biti oduzeta, niti se bilo ko može odreći tih prava.

### 1.1.2 Odgovornost za poštivanje, zaštitu i ostvarenje ljudskih prava

Država potpisnica postaje obavezna u pogledu sporazuma o ljudskim pravima, nakon potpisivanja i ratificiranja takvog sporazuma. S tim u vezi, **potpisivanje** sporazuma početni je korak ka ratifikaciji sporazuma o ljudskim pravima i pokazuje namjeru države da će, nakon toga, preuzeti sve potrebne korake kako bi ispoštovala i djelovala, u skladu sa sporazumom o ljudskim pravima.

Prema tome, država potpisnica postaje pravno obavezna prema sporazumu, nakon **ratifikacije**. Potrebno je napomenuti da neke države trebaju da traže prethodnu suglasnost za potpisivanje sporazuma, da usvoje sporazum u državnom parlamentu ili da donesu zakone, kako bi bio realiziran proces ratifikacije.

Obaveze država potpisnica sporazuma mogu se proširiti dodatnim **protokolima**. Protokoli su posebni dokumenti, koji trebaju biti zasebno potpisani i ratificirani od strane država potpisnica.

Subjekt ili ugovorna strana sporazuma o ljudskim pravima, ili u stvarnosti, jamac bilo kojeg sporazuma, je **država**, a ne vlada koja je potpisala sporazum, jer odgovornost vlade je da samo predstavlja državu, i, ustvari, svoj narod, u određenom periodu. Zbog toga, osnovna odgovornost država je da osiguraju poštivanje, zaštitu i ostvarenje ljudskih prava na svojim teritorijima. Ova odgovornost proširuje se na sve državne organe, agencije i službenike. U pogledu Bosne i Hercegovine, ova odgovornost proširuje se od države, do entitetskog, kantonalnog i općinskog nivoa.

<sup>4</sup> Pogledajte Poglavlje 1.3.1, radi detalja u vezi s UDHR-om.

<sup>5</sup> Pogledajte Bečku deklaraciju i Program aktivnosti, A/CONF, 157/23, 12. juli 1993. godine, stav 5.

#### ➔ Primjer protokola:

Zabrana diskriminacije zajamčena članom 14 Evropske konvencije o ljudskim pravima odnosi se samo na prava zajamčena tom Konvencijom. Međutim, Protokolom broj 12 Evropske konvencije o ljudskim pravima proširuje se okvir zabrane diskriminacije u članu 14, u pogledu uživanja svih prava predviđenih zakonom.

Osim toga, država također snosi odgovornost za sve **fizičke i pravne osobe**, koje legitimno djeluju u ime države, i tako izvršavaju državne nadležnosti. Ovo se primjenjuje, naprimjer, kada država prenosi odgovornost na privatnu pravnu osobu, kako bi se osiguralo dnevno zbrinjavanje djece s invaliditetom ili privatnu službu za sigurnost, u cilju osiguravanja zaštite.

Dok klasičan koncept ljudskih prava ne predviđa horizontalan efekt, koji znači da se ljudska prava mogu primijeniti u odnosima između privatno pravnih subjekata, određeni aspekti horizontalne primjene su, tokom nekoliko godina, integrirani u međunarodno pravo iz oblasti ljudskih prava. Naprimjer, Komitet UN-a za eliminaciju diskriminacije žena (CEDAW) naveo je, u vezi sa nasiljem nad ženama, da država potpisnica ima obavezu "poduzeti sve odgovarajuće mjere, kako bi eliminirala diskriminaciju žena od strane osoba, organizacije ili poduzeća."<sup>6</sup>

### 1.1.3 Dopuštena ograničenja pri ostvarenju ljudskih prava

Samo nekoliko prava, kao što su: zabrana torture, ropstvo i retroaktivne primjene odredaba krivičnog zakonodavstva, mogu se smatrati **apsolutnim ljudskim pravima**, odnosno, ne postoje okolnosti u kojima je dozvoljeno kršenje ili ograničenje prilikom ostvarenja ovih prava.

Pored toga, međunarodni i evropski sporazumi o ljudskim pravima određuju pod kojim uvjetima je **ograničenje** pri realizaciji ljudskih prava dozvoljeno. Odlučujući kriterij, po kojem je ograničenje dozvoljeno, jeste princip proporcionalnosti.

Konkretno, ograničenja su dozvoljena, ukoliko su u skladu sa sljedećim standardima ili kriterijima:

- Zakornost** – ograničenje se mora zasnivati na zakonu, ili biti propisano postojećim zakonom.
- Legitiman cilj** – ograničenje mora biti razumno i objektivno opravdano u demokratskom društvu. To znači da se ograničenje ne može opravdati razlozima koji nisu sadržani u sporazumu o ljudskim pravima ili za svrhu koja je protivna zaštiti ljudskih prava.  
Legitiman cilj države da uvede ograničenje prilikom ostvarenja ljudskog prava može biti, naprimjer, zaštita nacionalne sigurnosti, teritorijalnog integriteta ili javne sigurnosti, sprečavanje nereda ili kriminala ili zaštita zdravlja.
- Proporcionalnost** – restriktivne mjere trebaju biti proporcionalne cilju koji država želi ostvariti i procjenjuju se u svim pojedinačnim slučajevima.
- Nužnost** – mora postojati nužna društvena potreba za primjenu restriktivnih mjera, dok njihova primjena treba biti nužna, kako bi se postigao legitiman cilj.

<sup>6</sup> Komitet za eliminaciju diskriminacije žena, Opća preporuka broj 19 (1992.) – nasilje nad ženama, stav 9.



## Slučaj I:

Policijski službenici obustavljaju javno okupljanje osoba koje protestiraju protiv usvajanja novog zakona, koji bi umanjio njihova socijalna primanja. Iznenada, demonstranti počinju bacati paradajz i lake predmete prema političarima, koji su došli da saslušaju zahtjeve demonstranata. Zatim, neki demonstranti pokušavaju srušiti prepreke koje ih odvajaju od političara, koji stoje na platformi. Putem megafona, policija traži od demonstranata da prekinu demonstracije, da se odmah raziđu i napuste javno mjesto.

Kako bi testirali je li ograničenje prava na slobodu okupljanja i udruživanja bilo dozvoljeno (član 11 ECHR-a, član 21 ICCPR-a), potrebno je postupiti u skladu sa sljedećim koracima:

### **1. Je li restriktivna mjera propisana zakonom? DA**

Prema državnom zakonu, država, preko svoje policije, ima zakonsku nadležnost da obustavi javno okupljanje, ako su zadovoljeni specifični uvjeti.

### **2. Postoji li legitiman cilj za restriktivne mjere? DA**

Policija obustavlja okupljanje, kako bi spriječila nasilje, očuvala javnu sigurnost i spriječila javni nered.

### **3. Je li mjera proporcionalna cilju koji treba biti postignut? DA**

Primijenjene mjere, korištenje megafona i zahtjev da osobe napuste javno mjesto, proporcionalno je cilju, odnosno, sprečavanju javnog nereda. Pošto demonstranti počinju bacati paradajz i lake predmete prema političarima, a neki od njih pokušavaju srušiti prepreke, može se pretpostaviti kako bi, do tada mirna demonstracija, mogla izmaći kontroli i pretvoriti se u nasilnu demonstraciju.

### **4. Je li mjera neophodna za postizanje legitimnog cilja, postoji li hitna društvena potreba? DA**

Kako bi se spriječio nasilni nastup, postoji hitna društvena potreba za primjenom mjera, kako bi se okončala ova demonstracija i obustavilo javno okupljanje.

### ***Izmijenjene okolnosti***

Da je policija upotrijebila silu (naprimjer, palice) da obustavi do tada mirne demonstracije, primijenjene mjere bile bi neproporcionalne postignutom cilju. Međutim, pošto se okupljanje nije pretvorilo u nasilnu demonstraciju, nije postojala ni potreba da policija upotrijebi silu.

## 1.1.4 Mehanizmi za monitoring ljudskih prava

### ⇒ Ugovorna tijela

Kako bi se osigurala provedba obaveza iz oblasti ljudskih prava, razni mehanizmi postoje na međunarodnom i regionalnom nivou. Većina mehanizama određena je kroz sporazume o ljudskim pravima kojim su uspostavljena tijela, koja se obično nazivaju **komiteti**. Većinu komiteta sačinjavaju stručnjaci koje imenuju države potpisnice, sa mandatom da vrše monitoring implementacije ovih sporazuma. U nekim slučajevima, komiteti primaju žalbe koje dostavljaju države potpisnice, protiv druge države potpisnice, ili pojedinci ili grupe protiv država potpisnica.

### ⇒ Državni izvještaji

Države potpisnice sporazuma o ljudskim pravima obavezne su da **periodično** (obično svake dvije do pet godina) **informiraju** odgovarajuće komitete o statusu implementacije prava zajamčenih odgovarajućim sporazumom. Nakon razmatranja državnog izvještaja, ugovorna tijela objavljuju **zapažanja, komentare i preporuke** državama potpisnicama u vezi sa stepenom njihovog poštivanja sporazuma. Potrebno je napomenuti da građansko društvo može učestvovati u procesu monitoringa i dostaviti informacije ugovornim tijelima o ispunjenju obaveza države, u formi paralelnog izvještaja ili izvještaja u sjeni.

### ⇒ Predstavke pojedinaca

Komiteti ICCPR-a, ICESCR-a, CERD-a, CAT-a, CEDAW-a i CRPD-a mogu razmatrati **predstavke pojedinaca**. Predstavke pojedinaca mogu biti podnesene kada su ispunjeni određeni uvjeti. Naime, država mora biti potpisnica određenog sporazuma i priznavati nadležnost komiteta. Pored toga, podnosilac predstavke mora iscrpiti sve domaće pravne lijekove, prije podnošenja predstavke.

### ⇒ Opći komentari

Ugovorno tijelo može usvojiti **opće komentare** o tematskim pitanjima ili metodama rada. Opći komentari su službene izjave, koje usvaja Komitet nakon tumačenja sadržaja odredbi iz oblasti ljudskih prava. Ovi komentari nisu pravno obavezujući za države potpisnice, ali predstavljaju korisno sredstvo za ispravnu primjenu pojedinih odredbi i mogu pomoći da se odredi sadržaj ovih prava, obaveze svih nivoa vlasti, povrede određenih prava i način implementacije prava na državnom nivou.

### ⇒ Opći periodični pregled

**Opći periodični pregled** uspostavljen je na Generalnoj skupštini Ujedinjenih naroda, u martu 2006. godine, i predstavlja jedinstven proces kojim se zahtijeva pregled informacija o stanju ljudskih prava u svim (192) državama članicama Ujedinjenih naroda, jednom u četiri godine. Ovim procesom omogućava se da se svaka država izjasni o tome koje mjere je poduzela ka poboljšanju standarda ljudskih prava i ostvarenju svojih obaveza u pogledu ljudskih prava.

#### ⇒ Primjer ugovornih tijela:

Komitet za ekonomska, socijalna i kulturna prava je tijelo neovisnih stručnjaka, koje vrši monitoring implementacije Međunarodnog sporazuma za ekonomska, socijalna i kulturna prava od strane država potpisnica.

#### ⇒ Primjer državnih izvještaja:

Posljednji izvještaj, koji je Bosna i Hercegovina dostavila Komitetu, i to 2005. godine, je izvještaj o implementaciji Međunarodnog sporazuma o ekonomskim, socijalnim i kulturnim pravima, po kojem je Komitet objavio zaključna zapažanja i dao preporuke Bosni i Hercegovini kako poboljšati ostvarenje ekonomskih, kulturnih i socijalnih prava u državi, naglašavajući određene preporuke u pogledu centara za socijalni rad.\*  
\* Vidi poglavlje 1.3.2

#### ⇒ Primjer predstavki pojedinaca:

Najnoviji mehanizam za individualne žalbe uspostavljen je kroz usvajanje Opcionalnog protokola Međunarodnom sporazumu o ekonomskim, kulturnim i socijalnim pravima, 10. decembra 2008. godine. Od septembra 2009. godine, ovaj Protokol je otvoren za potpisivanje od strane država.

#### ⇒ Primjer općih komentara:

Opći komentari Komiteta o ICESCR-u, koji su bitni za rad centara za socijalni rad su, naprimjer, opći komentari o pravu na socijalnu sigurnost, nediskriminaciju u ekonomskim, socijalnim i kulturnim pravima i pravu na adekvatan smještaj.

#### ➤ Primjer UPRA:

Opći periodični pregled stanja u Bosni i Hercegovini bit će proveden u februaru 2010. godine. Krajnji rok za podnošenje izvještaja Vlade Bosne i Hercegovine je bio septembar 2009. godine. Drugi akteri, kao što su nevladine organizacije, međunarodne organizacije, Ured ombudsmana, itd., pozvani su da podnesu paralelne izvještaje.

#### ➤ Primjer progresivne realizacije:

Progresivna realizacija u kontekstu rada centara za socijalni rad značila bi da centar za socijalni rad izrađuje strateški plan akcije i obavlja aktivnosti prema ispunjenju tog plana. Strateškim planom treba naglasiti tačno formulirane mjere o tome kako poboljšati, naprimjer, ostvarenje prava na socijalnu sigurnost tokom određenog perioda, uključujući finansijske, ljudske i materijalne resurse, neophodne za postizanje određenog cilja. U cilju procjene da li je postignut napredak, općina ili centar za socijalni rad prati situaciju u skladu s unaprijed utvrđenim pokazateljima,\* kao što su, naprimjer, procent ugrožene populacije koja ne prima nikakvu pomoć, vrsta dostupnih socijalnih usluga, iznos osigurane finansijske pomoći, itd.

\* Pokazatelji su mjere koje signaliziraju da li su aktivnosti usmjerene prema postizanju unaprijed utvrđenog parametra ili cilja. Parametri su unaprijed određene prekretnice, koje se koriste kao „kontrolne“ tačke za praćenje napretka prema postizanju značajnog cilja. Pokazatelji i parametri su sredstva za praćenje napretka.

## 1.1.5 Ljudska prava u Ustavu Bosne i Hercegovine

Ljudska prava zajamčena međunarodnim i regionalnim instrumentima, također su uvrštena u Ustav Bosne i Hercegovine.

U Ustavu Bosne i Hercegovine, kao i u ustavima oba entiteta, nabrojana su određena građanska i politička prava, kao i ekonomska, socijalna i kulturna prava. Pored toga, Ustav Bosne i Hercegovine predviđa direktnu primjenljivost Evropske konvencije za zaštitu ljudskih prava i temeljnih sloboda i njenih protokola, koja ima prioritet nad svim drugim propisima u Bosni i Hercegovini.

U Aneksu I Ustava Bosne i Hercegovine navedeni su međunarodni i evropski sporazumi o ljudskim pravima,<sup>7</sup> čija je potpisnica i Bosna i Hercegovina, a koji predviđaju da će uživanje prava i sloboda biti osigurano svim osobama u Bosni i Hercegovini, bez diskriminacije po bilo kojem osnovu, kao što su spol, rasa, boja kože, jezik, vjeroispovijest, političko ili drugo mišljenje, nacionalno ili društveno porijeklo, pripadnost nacionalnim manjinama, imovina, status po rođenju ili drugi status.



#### Pitanja i vježbe:

- [1.1] Šta su ljudska prava?
- [1.2] Koje su glavne karakteristike ljudskih prava?
- [1.3] Pod kojim okolnostima su dozvoljena ograničenja ljudskog prava?
- [1.4] Koja je uloga države u pogledu zaštite ljudskih prava?
- [1.5] Koji mehanizmi postoje u okviru međunarodnog i evropskog sistema zaštite ljudskih prava za otklanjanje narušavanja ljudskih prava?

## 1.2 Ekonomska, socijalna i kulturna prava u međunarodnom pravu iz oblasti ljudskih prava

### 1.2.1 Obaveze države u okviru ekonomskih, socijalnih i kulturnih prava

Kao što je naglašeno u gornjem dijelu teksta,<sup>8</sup> ljudska prava obično se dijele na građanska i politička prava i ekonomska, socijalna i kulturna prava. Ova podjela se zasniva na različitoj prirodi ovih dvaju grupa prava, posebno u pogledu njihove implementacije. Dok se za građanska i politička prava, uglavnom, može reći da ih država može bez odlaganja implementirati, za ekonomska, socijalna i kulturna prava potrebna su finansijska i materijalna sredstva, koja nisu nužno neposredno raspoloživa, i zbog toga mogu biti realizirana samo postepeno ili progresivno.

<sup>7</sup> Pogledajte detalje o ovim sporazumima o ljudskim pravima u poglavlju 1.3 i 1.4.

<sup>8</sup> Pogledajte Poglavlje 1.1.



Međutim, ove razlike ne mogu se primijeniti apsolutno na bilo koju grupu prava, jer će detaljnije razmatranje ovih prava pokazati da su za ostvarenje građanskih i političkih prava također potrebna sredstva, kao naprimjer, za uspostavu i održavanje pravosudnog sistema, ili provedbu općih izbora u državi. Slično tome, postoji nekoliko ekonomskih, socijalnih i kulturnih prava koje bi država trebala ostvariti, bez značajnog izdvajanja sredstava, kao što su: jednaka plaća za isti rad, pravo na formiranje sindikata i zabrana rada za djecu.

### ⇒ **Progresivna realizacija**

Pored toga, osnovna obaveza država potpisnica koja se odnosi na ekonomska, socijalna i kulturna prava po međunarodnom pravu iz oblasti ljudskih prava je **progresivna** realizacija ovih prava. U skladu s time, države su obavezne:

- Poduzeti sve odgovarajuće mjere** za potpunu realizaciju ekonomskih, socijalnih i kulturnih prava kroz, između ostalog, usvajanje zakona, provedbu administrativne, ekonomske, financijske, obrazovne ili socijalne reforme, ili razvoj i uspostavu programa aktivnosti.
- Provoditi aktivnosti do maksimuma raspoloživih sredstava, uključujući sredstva dostupna kroz međunarodnu suradnju i pomoć.** U ovom pogledu, države potpisnice nose teret dokazivanja da su sva moguća sredstva iscrpljena. Bitno je napomenuti da koncept progresivne realizacije ne opravdava neaktivnost, s obrazloženjem da država nije dostigla određeni nivo ekonomskog razvoja.

### ⇒ **Neodložne obaveze**

Kao što je spomenuto u gornjem dijelu teksta, države imaju razne neodložne obaveze u oblasti ekonomskih, socijalnih i kulturnih prava, koje ne ovise o raspoloživim sredstvima. Takve obaveze obuhvataju:

- Zabranu diskriminacije.** U skladu s ovim, države potpisnice obavezne su poduzeti mjere za ostvarivanje prava jednakih za sve, bez obzira na stepen do kojeg mogu ostvariti ta prava.
- Obavezu da **odmah poduzmu** – u pogledu ostvarivanja svih relevantnih prava – **direktno osmišljene, konkretne i ciljane korake** u realno kratkom vremenskom roku nakon ratificiranja sporazuma, kako bi se ostvarila prava navedena u sporazumu.<sup>9</sup>

### ⇒ **Minimalne osnovne obaveze**

Takozvane minimalne osnovne obaveze ostvarivanja prava znače da država potpisnica mora:

- Osigurati ostvarenje **minimalnog osnovnog stepena** svakog ekonomskog, socijalnog i kulturnog prava, kao što je zajamčeno sporazumima o ljudskim pravima; a takav stepen treba osigurati
- Neovisno o raspoloživosti sredstava ili drugih faktora i poteškoća.

Nametanje minimalnih osnovnih obaveza je bitno, kako bi se očuvao razlog i svrha sporazuma. Međutim, mora se uzeti u obzir ograničenje sredstava u predmetnoj državi, prilikom procjene o tome da li su države potpisnice izvršile svoje minimalne obaveze. Kako bi se utvrdilo da li je država potpisnica propustila ispuniti minimalne osnovne obaveze zbog nedostatka raspoloživih sredstava, ona mora dokazati da su uloženi svi napori, i da je poduzela sve potrebne mjere, "do maksimuma svojih raspoloživih sredstava."

#### ⇒ **Primjer neodložnih obaveza:**

- ✓ Usvajanje zakona koji reguliraju pristup socijalnoj zaštiti od strane institucija za socijalnu zaštitu;
- ✓ Obaveza centara za socijalni rad da osiguraju nediskriminaciju osoba po bilo kojem osnovu, prilikom davanja socijalne pomoći; kao i
- ✓ Obaveza centara za socijalni rad da ne sprečavaju pristup socijalnoj pomoći.

#### ⇒ **Primjer minimalnih osnovnih obaveza:**

Države potpisnice, u kojima je značajan broj pojedinaca lišen neophodnih prehrambenih proizvoda, neophodne primarne zdravstvene njege, utočišta i smještaja, ili najosnovnijih oblika obrazovanja, na prvi pogled, ne ispunjavaju svoje obaveze.\*

\* Opći komentar 3 (1990.) stav 10 Komiteta za ekonomska, socijalna i kulturna prava

#### ⇒ **Primjeri obaveze poštivanja:**

Država se mora suzdržati od djelovanja koje bi povećalo ugroženost socijalno ugroženih pojedinaca, država ne treba sprečavati ljude da se organiziraju, kako bi mogli tražiti svoja socijalna prava i treba se suzdržati od uplitanja u pravo na adekvatan smještaj provedbom samovoljnih delozacija. U okviru rada centara za socijalni rad, ovo bi značilo da su oni obavezni da evidentiraju svaki zahtjev za pomoć i ne smiju ih odbiti bez obaveznog razmatranja, ili zbog nedovoljno raspoloživih finansijskih sredstava.

<sup>9</sup> Komitet za ekonomska, socijalna i kulturna prava (u daljnjem tekstu: CESCR), Opći komentar 3 (1990.), stav 2.

#### ⇒ Primjer obaveze zaštite:

Država mora osigurati da privatne zdravstvene službe poštuju standarde zdravstvene zaštite, ili da privatni poslodavci poštuju osnovne standarde rada. Osim toga, treba osigurati zaštitu porodica od nasilja u porodici ili drugih kršenja ljudskih prava, što je posebno relevantno za centre za socijalni rad.

#### ⇒ Primjer obaveze ostvarivanja:

Države moraju omogućiti minimalan stepen socijalne zaštite, kao i neophodne usluge primarne zdravstvene njege za sve osobe. U kontekstu Bosne i Hercegovine, ovo znači da institucije vlasti na svim nivoima, koje su odgovorne za socijalnu zaštitu, uključujući i centre za socijalni rad, trebaju osigurati izdvajanje dovoljnih finansijskih sredstava, kako bi osigurale da svaka osoba uživa minimalan stepen socijalne zaštite i povećavati ovaj stepen postupno, u skladu sa kapacitetima i budžetskim sredstvima države.

## ⇒ Obaveza poštivanja, zaštite i ostvarivanja prava

Ekonomska, socijalna i kulturna prava nameću tri vrste obaveza državama potpisnicama, a to su:<sup>10</sup>

- Obaveza poštivanja:** Ovo je neodložna obaveza, i znači da država ima obavezu da se suzdrži od uplitanja, koje bi negativno utjecalo na ostvarenje prava.
- Obaveza zaštite:** Ova neodložna obaveza znači da države moraju osigurati da se akteri, koji ne pripadaju državnim institucijama, ne upliću u ostvarenje ljudskih prava, kao što su privatni poslodavci, osobe iz privrednog sektora, ili nevladine organizacije. Prema tome, države imaju obavezu omogućiti da postoji dovoljno mehanizama koji će regulirati (naprimjer, kroz zakone) te aktivnosti, osigurati trajno uživanje ljudskih prava u tim područjima.
- Obaveza ostvarivanja:** Ovo je obaveza koja se ostvaruje progresivno. Međutim, države moraju poduzeti, između ostalih, odgovarajuće zakonske, administrativne, finansijske i sudske mjere, kako bi osigurale potpunu realizaciju prava. Osim toga, države moraju poduzeti takve korake u razumnom periodu, odnosno obaveze korištenja svih raspoloživih sredstava, a poduzimanje svih mogućih radnji za potpunu realizaciju prava, predstavlja neodložnu obavezu.

### 1.2.2 Povrede ekonomskih, kulturnih i socijalnih prava

Neispunjavanje bilo koje od spomenutih obaveza predstavlja kršenje ekonomskih, socijalnih i kulturnih prava.<sup>11</sup> Međutim, države uživaju određeni **stepen diskrecije** pri odabiru sredstava za ispunjavanje svojih obaveza, ovisno, naprimjer, o njihovim specifičnim političkim, ekonomskim, socijalnim i kulturnim okolnostima.

Međutim, primjena pravnih normi na konkretne slučajeve od strane međunarodnih tijela za praćenje provedbe sporazuma i domaćih sudova, doprinijela je razvoju **općih minimalnih standarda i općeg razumijevanja okvira, karaktera i ograničenja** ekonomskih, socijalnih i kulturnih prava. Ovo znači da, iako se većina ekonomskih, socijalnih i kulturnih prava može potpuno realizirati samo postepeno, to ne mijenja pravnu obavezu država potpisnica da realiziraju ta prava, i od njih se traži da neodložno poduzmu određene korake, a druge, što je moguće prije.<sup>12</sup>

Država snosi teret dokazivanja da ostvaruje mjerljiv napredak prema potpunoj realizaciji prava, dok se standard "progresivne realizacije" ne može koristiti kao izgovor za neizvršenje realizacije prava, niti država može opravdati uplitanje u prava samo zbog različite socijalne, vjerske i kulturne pozadine.<sup>13</sup>

Smatra se da država potpisnica između ostalog vrši povredu Međunarodnog sporazuma o ekonomskim, socijalnim i kulturnim pravima ako:<sup>14</sup>

- Pravovremeno ne otkloni prepreke** koje je obavezna ukloniti, kako bi omogućila neodložno ostvarenje prava;

10 Pogledajte Smjernice iz Maastrichta o kršenju ekonomskih, socijalnih i kulturnih prava, Maastricht, 22.-26. januar 1997. godine. Ove Smjernice izrađene su na desetu godišnjicu Limburških principa od strane grupe stručnjaka, na sastanku održanom 1997. godine

11 Pogledajte Limburške principe o implementaciji Međunarodnog sporazuma o ekonomskim, socijalnim i kulturnim pravima i Smjernice iz Maastrichta o povredi ekonomskih, socijalnih i kulturnih prava. Limburške principe sastavila je grupa istaknutih stručnjaka za međunarodno pravo, sastavljenih od predstavnika Međunarodne komisije pravnika, Pravnog fakulteta Univerziteta Limburg (Maastricht, Holandija) 1986. godine. Smjernice iz Maastrichta o povredi ekonomskih, socijalnih i kulturnih prava izrađene su na desetu godišnjicu Limburških principa od strane stručnjaka, na sastanku održanom 1997. godine. Cilj ovog sastanka bio je stvaranje elaborata na Limburške principe u vezi sa prirodom i obimom povreda ekonomskih, socijalnih i kulturnih prava i odgovarajući odgovori i sredstva protiv povreda tih prava.

12 Pogledajte gornji dio teksta u vezi sa progresivnom realizacijom i direktnim obavezama.

13 Pogledajte Smjernice iz Maastrichta o povredi ekonomskih, socijalnih i kulturnih prava, Maastricht, 22. - 26. januar 1997. godine, stav 8.

14 Pogledajte Smjernice iz Maastrichta o povredi ekonomskih, socijalnih i kulturnih prava, Maastricht, 22. - 26. januar 1997. godine, stav 14. i 15.

- Ne dozvoli ostvarenje prava **bez odgađanja**, koje se prema Sporazumu mora odmah ostvariti;
- Namjerno ne zadovolji općenito prihvaćen međunarodni **minimalan standard** postignuća, što je u okviru njenih mogućnosti;
- Primjeni **ograničenje prava** priznatog Sporazumom, drugačije nego je to propisano Sporazumom;
- Namjerno usporava ili **zaustavlja progresivnu realizaciju** prava, što može biti opravdano ako, naprimjer, djeluje u okviru ograničenja dozvoljenih Sporazumom; zbog nedostatka raspoloživih sredstava ili kao posljedica *više sile (force majeure)*.<sup>15</sup>
- Vrši diskriminaciju** na temelju rase, boje kože, spola, jezika, vjeroispovijesti, političkog ili drugog mišljenja, nacionalnog ili društvenog porijekla, imovine, statusa po rođenju ili drugog statusa, sa ciljem ili ishodom koji poništava ili umanjuje jednako uživanje ili ostvarivanje ekonomskih, socijalnih i kulturnih prava.

⇒ **Primjer povrede:**  
Neispunjenjem minimalnih osnovnih obaveza smatra se opći nedostatak usluga primarne zdravstvene njege za djecu, uskraćivanje neophodnih prehrambenih proizvoda određenoj kategoriji stanovništva, nedostatak pristupa pojedinaca osnovnim oblicima smještaja i obrazovanja.

## 1.3. Međunarodni instrumenti za ljudska prava relevantni za ekonomska, socijalna i kulturna prava

### 1.3.1 Opća deklaracija o ljudskim pravima (1948.)

Opća deklaracija o ljudskim pravima, rezolucija Generalne skupštine Ujedinjenih naroda, nastala je direktno iz iskustava Drugog svjetskog rata i predstavlja prvo globalno izražavanje prava, koja su zajamčena svim osobama. Opća deklaracija jamči civilna, politička, kao i ekonomska, socijalna i kulturna prava, i naglašava važnost jednakosti i nediskriminacije.

Ovo je bio veoma značajan dokument za mnoge sljedeće sporazume o ljudskim pravima, regionalne instrumente za ljudska prava, kao i ustave i zakone država. Uprkos činjenici da to nije pravno obavezujući međunarodni sporazum mnogi ga općenito smatraju običajnim međunarodnim pravom<sup>16</sup> i, kao takav, čini snažno sredstvo u primjeni diplomatskog i moralnog pritiska na vlade.

U cilju uspostave pravno obavezujućih normi ljudskih prava, izrađena su dva međunarodna sporazuma o ljudskim pravima - Međunarodni sporazum o građanskim i političkim pravima i njegova dva opcionalna protokola i Međunarodni sporazum o ekonomskim, socijalnim i kulturnim pravima koji, zajedno s Općom deklaracijom o ljudskim pravima, predstavljaju takozvani **Međunarodni dokument o ljudskim pravima**.

### 1.3.2 Međunarodni sporazum o ekonomskim, socijalnim i kulturnim pravima (1966.)

Međunarodni sporazum o ekonomskim, socijalnim i kulturnim pravima izrađen je kao jedan od glavnih nosilaca međunarodnog prava iz oblasti ljudskih prava i predstavlja jedini opći instrument za ljudska prava, koji se isključivo bavi cijelim spektrom ekonomskih, socijalnih i kulturnih prava.

Međunarodni sporazum o ekonomskim, socijalnim i kulturnim pravima obavezuje države potpisnice da poduzmu odgovarajuće korake, kako bi se u potpunosti ostvarilo, između ostalog, pravo na rad, pravo na pravične i povoljne uvjete rada, pravo na formiranje sindikata, pravo na socijalnu sigurnost, uključujući socijalno osiguranje, pravo na adekvatan standard života, pravo na najveći dostupan standard fizičkog i psihičkog zdravlja, pravo na obrazovanje i pravo na učešće u kulturnom životu.

⇒ **Primjeri minimalnih osnovnih obaveza u pogledu prava na socijalnu sigurnost:**

- ✓ Osigurati pristup sistemu socijalne sigurnosti, koji pruža minimalan osnovni stepen beneficija za sve pojedince i porodice, i koji će im omogućiti dobivanje barem osnovne zdravstvene zaštite, utočišta i smještaja, vode i sanitarija, prehrambenih proizvoda i najosnovnijih oblika obrazovanja;
- ✓ Omogućiti da pravo na pristup shemama ili sistemima socijalne zaštite bude osigurano po nediskriminatorskoj osnovi, posebno za ugrožene i marginalizirane pojedince i kategorije ljudi;
- ✓ Usvojiti i provoditi državnu strategiju za socijalnu sigurnost i akcioni plan;
- ✓ Poduzeti ciljane mjere za provedbu shema socijalne sigurnosti, posebno onih koje štite ugrožene i marginalizirane pojedince i kategorije;
- ✓ Vršiti monitoring stepena ostvarenja prava.

<sup>15</sup> *Force majeure* odnosi se na izvanredne događaje ili okolnosti, koje su izvan kontrole države potpisnice, kao što su: rat, štrajk, nemiri, poplave, zemljotresi, itd.

<sup>16</sup> Pogledajte Poglavlje 1.1.

Član 2(1) Međunarodnog sporazuma o ekonomskim, socijalnim i kulturnim pravima obavezuje države potpisnice da:

- Poduzmu korake, individualno, i kroz međunarodnu ekonomsku i tehničku pomoć i suradnju,
- Do maksimuma raspoloživih sredstava i
- S ciljem progresivnog postizanja potpune realizacije prava priznatih Konvencijom.

⇒ **Jednako uživanje ekonomskih, socijalnih i kulturnih prava**

Posebno su značajni članovi 2(2) i 3 Međunarodnog sporazuma, koji predviđaju zabranu diskriminacije po bilo kojem osnovu i posebno navode jednako pravo žena i muškaraca na uživanje prava utvrđenih Sporazumom. Zadnji Opći komentar koji je usvojio Komitet za ekonomska, socijalna i kulturna prava u junu 2009. godine, upravo se odnosi na nediskriminaciju pri ostvarivanju ekonomskih, socijalnih i kulturnih prava. Njime se određuje okvir, kriteriji i razni oblici diskriminacije koji su zabranjeni Sporazumom i obaveze svih država potpisnica da poštuju, štite i realiziraju ekonomska, socijalna i kulturna prava kroz politiku i aktivnosti za suzbijanje diskriminacije.<sup>17</sup>

⇒ **Pravo na socijalnu sigurnost**

Član 9 ICESCR-a je posebno relevantan za rad centara za socijalni rad, jer se njime utvrđuje da svako ima pravo na socijalnu sigurnost. Dok elementi prava na socijalnu sigurnost mogu varirati prema različitim uvjetima u državi, nekoliko bitnih faktora može se primijeniti u svim okolnostima:

- Dostupnost:** Pravo na socijalnu sigurnost traži funkcionalan i dostupan sistem socijalne sigurnosti, kako bi se osigurala pomoć u slučaju društvenih rizika i nepredviđenih situacija, i to u slučaju kada je nužna zdravstvena njega, u slučaju bolesti, starosti, nezaposlenosti, povreda na radu, podrške porodici i djeci, porodiljstva, invaliditeta, i siročadi;
- Adekvatnost:** Socijalna primanja moraju biti i adekvatna, kako bi se postigao adekvatan standard života. Potrebno je redovno pratiti da li primanja zadovoljavaju potrebe korisnika, odnosno, da li su korisnici u mogućnosti sebi priuštiti proizvode i usluge koje su im potrebne da ostvare prava osigurana Sporazumom;
- Pristupačnost:** Sve osobe trebaju biti zaštićene sistemom socijalne sigurnosti bez diskriminacije, posebno pojedinci koji pripadaju najugroženijim i marginaliziranim grupama. Kriteriji, potrebni za pristup pravu na socijalnu sigurnost, moraju biti realni, transparentni i proporcionalni. Beneficije treba omogućiti pravovremeno, a korisnici trebaju imati fizički pristup pravu na usluge socijalne sigurnosti, kako bi imali na raspolaganju beneficije i informacije i davati doprinose u relevantnim slučajevima. Posebnu pažnju treba posvetiti osobama s invaliditetom, migrantima, osobama koje žive u udaljenim područjima ili područjima izloženim nepogodama, kao i područjima zahvaćenom oružanim sukobom;
- Priuštivost:** Ako su za sistem socijalne sigurnosti potrebni doprinosi, oni trebaju biti unaprijed određeni. Direktni i indirektni troškovi i izdaci nastali iz doprinosa, moraju biti priuštivi za sve.

**Minimalne osnovne obaveze u pogledu prava na socijalnu sigurnost:** Pod minimalnim osnovnim obavezama u pogledu prava na socijalnu sigurnost podrazumijeva se da države moraju osigurati da najugroženijim i najranjivijim grupama bude osiguran osnovni nivo socijalne sigurnosti. Ove grupe obuhvataju, naprimjer, starije osobe, osobe s invaliditetom i hroničnim bolestima i siromašnu djecu. Ako država potpisnica ne može osigurati ovaj minimalni nivo za sve rizične i nepredviđene situacije u okviru svojih maksimalnih raspoloživih sredstava, Komitet preporučuje da država potpisnica izabere osnovnu grupu korisnika, nakon što obavi sveobuhvatne konsultacije.

**Povreda prava na socijalnu sigurnost:** Države potpisnice moraju pokazati da su poduzele potrebne korake ka ostvarenju prava na socijalnu sigurnost u okviru svojih maksimalnih raspoloživih sredstava i da jamče uživanje prava bez diskriminacije. Povreda prava na socijalnu sigurnost može se dogoditi kroz **radnje činjenja ili propuštanja**.<sup>18</sup>

### ⇒ Preporuke Komiteta za ekonomska, socijalna i kulturna prava Bosni i Hercegovini

Bosna i Hercegovina je, 2005. godine, dostavila inicijalni izvještaj Komitetu za ekonomska, socijalna i kulturna prava. Nakon razmatranja izvještaja, Komitet je usvojio, između ostalog, sljedeća zaključna zapažanja, koja su također relevantna za rad centara za socijalni rad u Bosni i Hercegovini.<sup>19</sup> U ovom pogledu, Komitet je izrazio veliku zabrinutost zbog situacije u oblasti socijalne zaštite, sa posebnim naglaskom na:

- Nedostatak finansijskih sredstava i stručnog osoblja u centrima za socijalni rad;
- Velike razlike između značajnih budžetskih izdvajanja za finansiranje penzija vojnih žrtava rata i relativno malih sredstava koja se izdvajaju za socijalnu zaštitu;
- Visoki stepen siromaštva u državi potpisnici, posebno u seoskim područjima i među najugroženijim grupama.

Stoga, Komitet preporučuje Bosni i Hercegovini da:

- Osigura da entiteti, kantoni i općine izdvajaju adekvatna finansijska sredstva za centre za socijalni rad i povećaju broj socijalnih radnika, psihologa i drugog stručnog osoblja u ovim centrima, u cilju uspješnije reakcije na posebne potrebe djece bez roditeljske brige, žena nosilaca domaćinstva, osoba s invaliditetom i žrtava trgovine ljudima;
- Omogući pravedniju dodjelu postojećih finansijskih sredstava za socijalnu zaštitu, posebno za civilne žrtve rata, s ciljem da se smanji razlika između, pored ostalih, budžeta za civilne i vojne žrtve rata;
- U rješavanju problema siromaštva, da osigura, na prioritarnoj osnovi, da adekvatna socijalna pomoć bude dodijeljena pojedincima i grupama koji žive ispod linije siromaštva, da uticaj zakona i politike djelovanja u vezi ekonomskih, socijalnih i kulturnih prava tih pojedinaca i grupa bude ocijenjena na osnovu redovno ažuriranih podataka, razvrstanih prema spolu, dobi, etničkoj pripadnosti, društvenom statusu i drugim relevantnim kriterijima, te da efikasan mehanizam monitoringa bude usvojen i da se provodi u takve svrhe.

### ⇒ Mehanizam predstavki pojedinaca

**Mehanizam za pojedinačne predstavke** uspostavljen je 10. decembra 2008. godine, kroz usvajanje Okvirnog protokola Međunarodnog sporazuma za ekonomska, socijalna i kulturna prava. Od septembra 2009. godine, Protokol je otvoren za potpisivanje od strane država potpisnica.<sup>20</sup>

<sup>18</sup> Činjenje je provedba određenog djela s određenim rezultatima, dok je propuštanje neprovedba određenog djela.

<sup>19</sup> E/C.12/BIH/CO/1, Zaključna zapažanja Komiteta za ekonomska, socijalna i kulturna prava, 35. sjednica, 7. - 25. novembar 2005. godine

<sup>20</sup> Pogledajte Poglavlje 1.1.4.

#### ⇒ Primjeri povreda prava kroz radnje činjenja:

- ✓ Usvajanje mjera koje uzrokuju nazadovanje i koje nisu u skladu s osnovnim obavezama navedenim u gornjem dijelu teksta, naprimjer, ako općina u svom planu za socijalnu sigurnost onemogućava pristup određenim osobama da dobiju pomoć;
- ✓ Formalno ukidanje ili obustava zakona neophodnih za daljnje korištenje prava na socijalnu sigurnost, naprimjer, usvajanje zakona koji omogućavaju pristup pravu na socijalnu pomoć samo za osobe s invaliditetom od 90% i 100%, isključujući osobe sa manjim stepenom invaliditeta iz bilo kakve podrške;
- ✓ Uspostava različitih uvjeta za dobivanje socijalne pomoći za ugrožene i marginalizirane pojedince, ovisno o mjestu prebivališta;
- ✓ Odbijanje centra za socijalni rad da registrira zahtjev za socijalnu pomoć, s objašnjenjem da ne raspolaže sa dovoljno finansijskih sredstava.

#### ⇒ Primjeri povreda prava kroz radnje propuštanja:

- ✓ Država članica ne provodi relevantne zakone ili politiku djelovanja koja je izrađena s ciljem realizacije prava na socijalnu sigurnost, naprimjer, kanton ne donosi neophodne podzakonske akte, koji određuju ili preciziraju pristup pravu na socijalnu pomoć ili uvjete za korištenje obaveznog zdravstvenog osiguranja djece i starijih osoba;
- ✓ Dva entiteta ne postižu sporazum, koji će omogućiti finansijsku održivost državnog penzijskog sistema;
- ✓ Propust države da regulira aktivnosti nevladinih organizacija koje osiguravaju pomoć za žrtve nasilja u porodici i da prati da li je njihov rad u skladu sa datim standardima.



### Pitanja i vježbe:

- [1.6] Kako biste definirali minimalne osnovne obaveze Bosne i Hercegovine u pogledu prava na socijalnu sigurnost?
- [1.7] Kako centri za socijalni rad mogu u svom svakodnevnom radu doprinijeti provedbi preporuka Komiteta za ekonomska, socijalna i kulturna prava?

#### ⇒ Primjer:

U takozvanim "slučajevima vezanim za socijalno osiguranje u Holandiji," ovo tumačenje praktično je primjenjivao Komitet za ljudska prava. Slučajevi su se odnosili na zakone u vezi osiguranja nezaposlenih u Holandiji, u kojima su primijenjeni diskriminatorni uvjeti za udate žene. U skladu s tim, udata žena morala je dostaviti dokaz da je hraniteljica porodice, kako bi bila kvalificirana za dobivanje beneficija za nezaposlenost, odnosno, ostvarenje socijalnog prava. Sličan uvjet nije bio primijenjen za oženjene muškarce. Komitet je smatrao da je ovaj zakon diskriminatorni po osnovu spola. Naglasio je da se klauzulom o nediskriminaciji ne „zahtijeva od bilo koje države da donese zakone kojima će osigurati socijalnu sigurnost. Međutim, kada takav zakon bude usvojen pri izvršenju ovlasti države, onda on mora biti u skladu sa klauzulom o nediskriminaciji.“ \*

\*Komitet za ljudska prava Zwaan-de Vries protiv države Holandije (veza broj 182/1984); Broeks protiv države Holandije (veza broj 172/1984; 172/1984).

### 1.3.3 Međunarodni sporazum o građanskim i političkim pravima (1966.)

Međunarodni sporazum o građanskim i političkim pravima čini dio Međunarodnog dokumenta o ljudskim pravima. **Komitet za ljudska prava**<sup>21</sup> vrši monitoring implementacije prava navedenih u ovom Sporazumu. Prava zaštićena ovim Sporazumom obuhvaćaju: pravo na život, zabranu torture i okrutnog, nehumanog ili ponižavajućeg postupanja, pravo na slobodu i sigurnost osobe, slobodu kretanja i izbor prebivališta, jednakost pred zakonom, pravo na privatnost u porodici, dom i prepisku, slobodu izražavanja, pravo na mirno okupljanje i pravo na udruživanje.

Važno je napomenuti da je Komitet za ljudska prava utvrdio da će klauzula o nediskriminaciji<sup>22</sup> iz Sporazuma o građanskim i političkim pravima biti primijenjena i na zaštitu ekonomskih, socijalnih i kulturnih prava, što znači da će klauzula o nediskriminaciji štiti i ekonomska, socijalna i kulturna prava, kao što je prikazano u primjeru u desnom dijelu stranice.

Sporazum sadrži **dva opcionalna protokola**. Prvim opcionalnim protokolom uspostavlja se mehanizam za predstavke pojedinaca, dok se Drugim opcionalnim protokolom ukida smrtna kazna. U odnosu na uspostavu mehanizma za individualne predstavke Međunarodnog sporazuma o ekonomskim, socijalnim i kulturnim pravima,<sup>23</sup> Opcionalni protokol Međunarodnog sporazuma o građanskim i političkim pravima donesen je već 1966. godine.<sup>24</sup> Ovo pokazuje različitu brzinu razvoja podložnosti sudu ekonomskih, socijalnih i kulturnih prava u poređenju sa građanskim i političkim pravima.

### 1.3.4 Konvencija o pravima djeteta (1989.)

Konvencijom o pravima djeteta utvrđena su građanska, politička, ekonomska, socijalna i kulturna prava djece.<sup>25</sup> Konvencijom se potvrđuje da svako dijete ima određena temeljna prava, uključujući pravo na život, pravo na očuvanje vlastitog imena i identiteta, pravo djeteta na odgoj od strane njegovih roditelja u okviru porodice ili druge zajednice i da ima vezu s oba roditelja, čak i ako su razdvojeni.

U kontekstu rada centra za socijalni rad važno je napomenuti da konvencija o pravima djeteta obavezuje države potpisnice da priznaju pravo svakog djeteta na standard života koji je adekvatan za fizički, psihički, duhovni, moralni i društveni razvoj djeteta.

21 Član 28 Međunarodnog sporazuma o građanskim i političkim pravima.

22 Član 26 Međunarodnog sporazuma o građanskim i političkim pravima.

23 Usvojen je u decembru 2008. godine.

24 Pogledajte Poglavlje 1.1.4.

25 „Dijete” je ljudsko biće ispod 18 godina starosti, osim ako se, po lokalnom zakonu, punoljetnost ne stiče u ranijoj dobi.

U slučaju da roditelji nisu u mogućnosti ispuniti svoje obaveze u ovom pogledu, država, putem svojih centara za socijalni rad i drugih odgovarajućih institucija, mora osigurati materijalnu pomoć, posebno u pogledu ishrane, odjeće i smještaja. Osim toga, država potpisnica obavezna je zaštititi djecu od svih oblika seksualnog iskorištavanja i zlostavljanja i poduzeti državne, bilateralne i multilateralne mjere protiv dječije prostitucije i dječije pornografije.

Osnovni principi konvencije o pravima djeteta su:

- Prava djece treba poštivati i osigurati, bez ikakve diskriminacije;
- Najbolji interesi djeteta će, prije svega, biti uzeti u obzir;
- Opstanak i razvoj djeteta mora se osigurati do najvišeg mogućeg stepena;
- Potrebno je pridavati dužnu važnost mišljenju djeteta o svim pitanjima koja mogu utjecati na njega.

#### ⇒ Preporuke Komiteta za prava djeteta Bosni i Hercegovini<sup>26</sup>

- Poduzeti sve potrebne mjere za pružanje podrške i materijalne pomoći ekonomski ugroženim porodicama, uključujući programe namijenjene porodicama kojima je pomoć najpotrebnija, kako bi se zajamčilo pravo svakog djeteta na adekvatan standard života;
- Koristiti institucionalizaciju djece bez roditeljske brige, samo kao posljednju mjeru, što znači da se to realizira samo po savjetu stručnjaka (pedagoga i psihologa), i kada se smatra da je to u najboljem interesu djeteta i sistematski provoditi periodične revizije smještaja djece;
- Razvijati kvalitetne standarde za hraniteljstvo i značajno skraćivati vrijeme, koje djeca bez roditeljske brige provode u institucijama. Osim toga, potrebno je izdvojiti adekvatna sredstva za pravilno funkcioniranje i nadgledanje institucija za brigu o djeci, kao i djece smještene kod hranitelja.



#### Pitanja i vježbe:

- [1.8] U kojim bi oblastima rada centra za socijalnu pomoć Konvencija o pravu djeteta mogla biti primijenjena?
- [1.9] Kako centri za socijalni rad mogu, u svom svakodnevnom radu, doprinijeti ostvarenju preporuka Komiteta za prava djeteta?

### 1.3.5 Konvencija o eliminaciji svih oblika diskriminacije žena (1979.)

S obzirom na to da su žene često više pogođene siromaštvom u poređenju sa muškarcima, što znači da imaju manji pristup hrani, zdravstvenoj zaštiti i obrazovanju, međunarodna zajednica je prepoznala potrebu za uspostavljanjem sporazuma o ljudskim pravima, kojim bi se direktno usmjerila pažnja na ova pitanja i zaštitio širok spektar ljudskih prava za žene, što je rezultiralo usvajanjem Konvencije o eliminaciji svih oblika diskriminacije žena.<sup>27</sup>

<sup>26</sup> CRC/C/15/Add. 260, Zaključna zapažanja Komiteta za prava djeteta.

<sup>27</sup> Pogledajte Poglavlje II.

Konvencijom o eliminaciji svih oblika diskriminacije žena utvrđeno je šta predstavlja diskriminaciju žena, i postavljeni su standardi po kojima institucije vlasti moraju štiti prava žena kroz zakone i kreiranje politike djelovanja. U Konvenciji se navodi lista raznih oblasti u kojima države moraju poduzeti odgovarajuće mjere da eliminiraju diskriminaciju po osnovi spola u političkom i privatnom životu, pred zakonom, u zapošljavanju, ekonomskom i društvenom životu, kao i u oblasti obrazovanja i zdravstvene zaštite. U ovom pogledu, države potpisnice nisu samo obavezne poduzeti mjere za eliminaciju diskriminacije posredstvom zakonskih sredstava i uključiti ravnopravnost spolova u domaće zakonodavstvo, nego poduzeti i političke, socijalne, ekonomske i kulturne mjere, kako bi osigurale efikasan i ravnopravan napredak žena.

#### ⇒ Preporuke Komiteta za eliminaciju diskriminacije žena BiH<sup>28</sup>

- Poduzeti konkretne mjere za ohrabivanje žena da prijave slučajeve nasilja u porodici i osigurati da, kroz programe obuke, javni službenici, naročito osoblje zaduženo za provedbu zakona, sudstvo, zdravstveni radnici, socijalni radnici i nastavno osoblje, budu potpuno upoznati sa primjenom zakonskih odredbi kao i sa svim oblicima nasilja nad ženama, te da su obučeni da adekvatno reagiraju na nasilje.
- Prikupljati podatke o slučajevima nasilja u porodici nad ženama i, na osnovu takvih podataka, i dalje razvijati održive strategije za borbu protiv povreda ljudskih prava;
- Dati prioritet prikupljanju podataka i obuhvatiti statističke podatke razvrstane na osnovu spola u svom sljedećem izvještaju Komitetu, u cilju prikazivanja potpune slike o praktičkoj mogućnosti žena da uživaju svoja ljudska prava.



#### Pitanja i vježbe:

- [1.10] Kako centri za socijalni rad, u svom svakodnevnom radu, mogu doprinijeti ostvarenju prava koja su predviđena Međunarodnom konvencijom o eliminaciji diskriminacije žena?
- [1.11] Kako centri za socijalni rad mogu, u svom svakodnevnom radu, doprinijeti ostvarenju preporuka Komiteta za eliminaciju svih oblika diskriminacije žena?

### 1.3.6 Međunarodna konvencija o eliminaciji svih oblika rasne diskriminacije (1965.)

Konvencija o eliminaciji svih oblika rasne diskriminacije usvojena je u svjetlu Drugog svjetskog rata i besprimjernih okrutnosti protiv osoba određenog rasnog, etničkog i nacionalnog porijekla, kao i u kontekstu borbe država takozvanog trećeg svijeta protiv rasne diskriminacije i kolonijalizma.

Međunarodnom konvencijom o eliminaciji svih oblika rasne diskriminacije utvrđuje se pojam rasne diskriminacije, zahtijeva od država potpisnica da osude sve oblike rasne diskriminacije, bilo da se zasniva na rasi, boji kože, porijeklu ili nacionalnom ili etničkom porijeklu i da razvijaju politiku eliminacije rasne diskriminacije. Države potpisnice moraju zajamčiti pravo svih na jednakost pred zakonom, kao i širok spektar ljudskih prava sadržanih u Međunarodnom dokumentu o ljudskim pravima.<sup>29</sup>

<sup>28</sup> CEDAW/C/BIH/CO/3, Zaključni komentari Komiteta o eliminaciji diskriminacije žena, stav 26.

<sup>29</sup> Pogledajte detalje u Poglavlju II.



⇒ **Preporuke Komiteta za eliminaciju svih oblika rasne diskriminacije BiH** <sup>30</sup>

- Prikupljati statističke podatke o stanovništvu, razvrstane po etničkoj pripadnosti stanovništva i uspostaviti adekvatan mehanizam za praćenje slučajeva etnički motivirane diskriminacije i nasilja između različitih etničkih grupa;
- Omogućiti povratak svih ljudi različitog etničkog porijekla, posebno pripadnika romske zajednice, u njihove predratne domove i osigurati im mogućnost zakonitog i sigurnog boravka u njima., a prema potrebi, osigurati adekvatan alternativni smještaj ili kompenzaciju raseljenim Romima, uključujući prijeratne stanare koji su deložirani iz svojih naselja ili čiji su domovi uništeni;
- Poduzeti direktne mjere, naprimjer, uklanjanjem administrativnih prepreka, omogućiti da svi Romi dobiju lične dokumente, koji su im potrebni da koriste, između ostalog, svoja ekonomska, socijalna i kulturna prava, kao što su zapošljavanje, stambeno zbrinjavanje, zdravstvena zaštita, socijalna sigurnost i obrazovanje;
- Osigurati da penzije i zdravstvena zaštita budu dostupne po nediskriminatorskoj osnovi, bez obzira na etničku pripadnost, posebno kada se tiču manjinskih povratnika.



**Pitanja i vježbe:**

[1.12] Kako centri za socijalni rad mogu, u svom svakodnevnom radu, doprinijeti ostvarenju preporuka Komiteta za eliminaciju svih oblika rasne diskriminacije?

### 1.3.7 Konvencija o pravima osoba s invaliditetom (2006.)

Konvencija o pravima osoba s invaliditetom označava “obrazac za promjenu” stava i pristupa pitanju invalidnosti. Ovom Konvencijom promijenjeno je stanovište da su osobe s invaliditetom “objekti” milosrđa, medicinskog tretmana i socijalne zaštite, u stanovište da su oni “subjekti”, kojima pripadaju određena prava i kojima je zajamčeno da potražuju ta prava, da mogu donositi odluke o svojim životima slobodno i svjesno, i biti aktivni pripadnici društva.

Konvencijom o pravima osoba s invaliditetom namjerava se promovirati, štiti i osigurati potpuno i jednako uživanje svih ljudskih prava i temeljnih sloboda za sve osobe s invaliditetom i promovirati poštivanje njihovog urođenog dostojanstva. Pored toga, Konvencija ima jasnu dimenziju socijalnog razvoja.

Konvencija se zasniva na sljedećim vodećim principima:

- Poštivanje urođenog dostojanstva, lične autonomije uključujući slobodu ličnog izbora i neovisnost osoba;
- Nediskriminacija;
- Puno i efikasno učešće i uključenju u društvo;
- Poštivanju razlika i prihvatanju osoba s invaliditetom kao dijela ljudske raznolikosti i čovječnosti;
- Jednakim mogućnostima;

<sup>30</sup> CERD/C/BIH/CO/6, Zaključna zapažanja Komiteta o eliminaciji rasne diskriminacije.

- Pristupačnosti;
- Jednakosti između žena i muškaraca;
- Poštivanje razvojnih sposobnosti djece s teškoćama u razvoju i poštivanju prava djece s teškoćama u razvoju na očuvanje vlastitog identiteta.



#### Pitanja i vježbe:

- [1.13] Kako centri za socijalni rad mogu, u svom svakodnevnom radu, poboljšati zaštitu prava osoba s invaliditetom i osigurati jednak pristup socijalnim pravima?
- [1.14] Koje mjere centri za socijalni rad mogu poduzeti u cilju promoviranja jednakosti osoba s invaliditetom?
- [1.15] Koje mjere treba poduzeti kao prioritet u cilju implementacije Konvencije o pravima osoba s invaliditetom u BiH?

### 1.3.8 Dodatni međunarodni instrumenti za ljudska prava

- Konvencija o statusu izbjeglica (1951.)
- Međunarodna konvencija o zaštiti prava svih radnika migranata i članova njihovih porodica (1990.)
- Konvencija o spriječavanju mučenja i neljudskog ili ponižavajućeg postupanja ili kažnjavanja (1984.)

## 1.4. Evropski standardi relevantni za ekonomska, socijalna i kulturna prava

### 1.4.1 Evropska socijalna povelja (revidirana) (1961./1996.)

Evropska socijalna povelja, koja jamči ekonomska i socijalna ljudska prava, dodatak je Evropskoj konvenciji o ljudskim pravima, koja sadrži civilna i politička ljudska prava.<sup>31</sup> Evropska socijalna povelja usvojena je pod okriljem Vijeća Evrope 1961. godine, i revidirana je 1996. godine.<sup>32</sup>

Evropska socijalna povelja jamči, između ostalog, pravo na rad, pravo na stambeno zbrinjavanje, pravo na zdravstvenu zaštitu, pravo na obrazovanje, pravo na socijalnu sigurnost, pravo na socijalnu i zdravstvenu pomoć i zabranu diskriminacije. U pogledu prava koja se odnose na rad centara za socijalni rad, najvažniji su članovi 12, 13 i 14 Evropske socijalne povelje, koja utvrđuju pravo na socijalnu sigurnost, socijalnu i medicinsku pomoć i pravo na beneficije iz usluga socijalnog rada.

#### ⇒ Pravo na socijalnu sigurnost

Prema članu 12 Evropske socijalne povelje, koji se u osnovi odnosi na iste principe kao i član 9 Međunarodnog sporazuma o ekonomskim, socijalnim i kulturnim pravima,<sup>33</sup> države potpisnice obavezne su da uspostave ili održavaju sistem socijalne sigurnosti, da održavaju sistem na zadovoljavajućem nivou i nastoje da ga postepeno unaprijede ka višem nivou.

#### ⇒ Pravo na socijalnu i zdravstvenu pomoć

Po članu 13 Evropske socijalne povelje, države potpisnice obavezne su osigurati da se svim osobama, bez adekvatnih sredstava i bez mogućnosti da steknu ta sredstva svojim naporima ili iz drugih izvora, osigura adekvatna pomoć i, u slučaju bolesti, zdravstvena njega, koja je potrebna zbog uvjeta u kojima se te osobe nalaze.

Konkretno,

- U članu 13. navodi se da je socijalna pomoć pravo pojedinca, i kao takvo je obaveza države potpisnice na svim nivoima vlasti;
- Socijalnu pomoć treba dodjeljivati samo na osnovu dokazane potrebe i ne treba biti uvjetovana drugim faktorima, kao što su: rad ili plaćanje doprinosa, vremenska dužina prebivališta u određenom području ili ograničena samo na državljane određene države. Ovaj član izričito navodi da osobe, koje nisu državljani određene države, ali koje, po zakonskoj osnovi, žive na teritoriju te države, trebaju primati istu socijalnu pomoć kao i državljani te države, na osnovu dokazane potrebe;
- Osobe koje su u stanju potrebe za medicinskom njegom, i nemaju drugih mogućnosti da zadovolje takve potrebe, također imaju pravo na zdravstvenu zaštitu.

<sup>31</sup> Pogledajte Poglavlje 1.4.2.

<sup>32</sup> BiH je ratificirala Evropsku socijalnu povelju 2008. godine, ali još uvijek nije dostavila izvještaj Evropskom komitetu za socijalna prava.

<sup>33</sup> Pogledajte poglavlje 1.3.2.

#### ⇒ Primjer:

U slučaju Sobota-Gajić protiv BiH, Evropski sud za ljudska prava ustanovio je da je BiH odgovorna za povredu prava na privatni i porodični život. Podnositeljica žalbe tvrdila je da su organi vlasti pokazali nesposobnost i alarmantan nedostatak savjesti u proteklih šest godina, kada se ona pokušavala ponovno sastati sa svojim sinom, koji je ostao s ocem, nakon što je ona napustila dom zbog nasilja u porodici i nakon njihovog razvoda. Nakon što je iskoristila sve domaće pravne lijekove, aplikantkinja je podnijela zahtjev Evropskom sudu za ljudska prava. Sud je u ovom slučaju utvrdio da je BiH odgovorna za uplitanje u porodični život podnositeljice žalbe, s obzirom na to da lokalni centar za socijalni rad i prvostepenski sud u više navrata nisu proveli odluke u njenu korist, što je rezultiralo pretjeranim odgađanjem i ne može se ničim opravdati. Evropski sud za ljudska prava ustanovio je da državni organi nisu poduzeli sve raspoložive mjere da omoguće njeno sjedinjenje sa sinom, i pored odluka na lokalnom nivou donesenih u njenu korist, i dodijelio je podnositeljici zahtjeva nadoknadu za nematerijalnu štetu, te nadoknadu njenih troškova.\*

\* Slučaj: Sobota-Gajić protiv Bosne i Hercegovine, ECHR, Aplikacija br. 27966/06.

#### ⇒ Pravo na beneficije iz usluga socijalnog rada

Članom 14 Evropske socijalne povelje propisuje se da države potpisnice promoviraju ili osiguraju usluge koje bi doprinijele dobrobiti i razvoju pojedinaca i kategorija u zajednici i njihovom uspješnom prilagođavanju društvenoj sredini. Usluge socijalnog rada trebaju biti dostupne i pristupačne svakom pojedincu kome je potrebna podrška a naročito ugroženim kategorijama. Usluge socijalnog rada trebaju biti zasnovane na pristupu orijentiranom prema klijentu tj. prilikom donošenja odluka moraju se uzeti u obzir individualne karakteristike klijenta do najvišeg mogućeg stepena.



#### Pitanja i vježbe:

[1.16] Razmotrite do kojeg stepena su zakoni i propisi, koji reguliraju pristup socijalnoj pomoći u BiH, u skladu sa članom 13 Evropske socijalne povelje?

[1.17] Kako socijalni radnici mogu, u svom radu, ispoštovati principe člana 13 Evropske socijalne povelje?

### 1.4.2 Evropska konvencija o zaštiti ljudskih prava i temeljnih sloboda (1950.)

Evropska konvencija o zaštiti ljudskih prava i temeljnih sloboda usvojena je pod okriljem Vijeća Evrope 1950. godine, kako bi se zaštitila ljudska prava i temeljne slobode. Sve države članice Vijeća Evrope su potpisnice Konvencije, a očekuje se da novi članovi ratificiraju Konvenciju što je moguće prije.

Ova Konvencija jamči širok spektar građanskih i političkih prava, kao što su, između ostalog, pravo na život, zabrana torture, sloboda izražavanja, pravo na pravično suđenje, pravo na privatni život, pravo na mirno okupljanje i pravo na efikasan pravni lijek. Konvencija je usvojena u cilju poduzimanja prvih koraka prema kolektivnoj provedbi građanskih i političkih prava, kao što su i zajamčeni Općom deklaracijom o ljudskim pravima.

#### ⇒ Princip nediskriminacije

Evropska konvencija o zaštiti ljudskih prava ima 14 **Protokola**,<sup>34</sup> s općom zabranom diskriminacije, koja je navedena u Protokolu 12 Konvencije, koji značajno proširuje okvir zaštite od diskriminacije i određuje da se klauzula o nediskriminaciji primjenjuje, ne samo na prava izričito navedena u Konvenciji, već za sva prava predviđena propisima, uključujući i ekonomska, socijalna i kulturna prava.

34 Protokol 1, član 1 – imovina; Protokol 1, član 2 – obrazovanje; Protokol 1, član 3 – izbori; Protokol 4 – kazna zatvora za civile, sloboda kretanja, protjerivanje; Protokol 6 - restrikcija smrtno kazne; Protokol 7 – kriminal i porodica; Protokol 12 – diskriminacija; Protokol 13 – potpuno ukidanje smrtno kazne; Protokol 11 (protokoli 2, 3, 5, 8, 9 i 10 zamijenjeni su Protokolom 11); Protokol 14 slijedi Protokol 11 u daljnjem poboljšanju efikasnosti djelovanja suda.

## ⇒ Evropski sud za ljudska prava

Evropski sud za ljudska prava uspostavljen je 1959. godine s ciljem zaštite prava zajamčenih Evropskom konvencijom o ljudskim pravima. Države potpisnice Evropske konvencije o ljudskim pravima ili pojedinci koji tvrde da su prekršena njihova prava zagarantovana ECHR-om, mogu podnijeti zahtjev direktno sudu. Kako bi uložili zahtjev, pojedinci moraju najprije iscrpiti sva pravna sredstva u svojoj državi, i dostaviti zahtjev Evropskom sudu za ljudska prava u roku od šest mjeseci od konačne odluke donesene od strane sudskih organa države članice.

Navedeni primjer pokazuje da se svi nivoi vlasti, uključujući i centre za socijalni rad, mogu smatrati odgovornim za povredu prava navedenih u Evropskoj konvenciji o zaštiti ljudskih prava i da su socijalni radnici obavezni slijediti Konvenciju prilikom obavljanja svojih svakodnevnih aktivnosti.

### 1.4.3 Dodatni evropski instrumenti za ljudska prava

- Okvirna konvencija za zaštitu nacionalnih manjina (1995.)
- Evropska konvencija o spriječavanju mučenja i neljudskog ili ponižavajućeg postupanja ili kažnjavanja (1987.)



#### Pitanja i vježbe:

- [1.18] Diskutirajte i razmotrite situaciju raseljenih osoba i povratnika u Bosni i Hercegovini. Šta je potrebno uraditi, kako bi se poboljšala njihova situacija? Šta socijalni radnici mogu uraditi da se omogući povratak i osigura njegova održivost?
- [1.19] Koje mjere socijalni radnici mogu poduzeti u cilju zaštite djece i njihovih posebnih potreba? Koji se međunarodni standardi mogu koristiti kao pravna osnova za promoviranje zaštite djece, posebno od diskriminacije?
- [1.20] Šta socijalni radnici mogu uraditi kako bi osigurali da korisnici, kojima je potrebna pomoć, ne budu diskriminirani?

## POGLAVLJE 2 JEDNAKOST I NEDISKRIMINACIJA

### 2.1 Uvod

Opća deklaracija o ljudskim pravima izražava ideju da se svi ljudi rađaju slobodni i jednaki u dostojanstvu i pravima, što je osnova zaštite i promoviranja ljudskih prava.<sup>35</sup> Kako se navodi u prethodnom poglavlju, principi jednakosti i nediskriminacije mogu se naći u svim značajnim međunarodnim i evropskim dokumentima iz oblasti ljudskih prava koji zajedno garantiraju zaštitu od diskriminacije.

Ustavom BiH izričito se navode principi jednakosti i nediskriminacije u **članu 2, stav 4**, koji osigurava sljedeće:

*„Uživanje prava i sloboda, predviđenih u ovom članu ili u međunarodnim sporazumima navedenim u Aneksu I ovog Ustava, osigurano je svim osobama u Bosni i Hercegovini, bez diskriminacije po bilo kojem osnovu, kao što je: spol, rasa, boja kože, jezik, vjera, političko i drugo mišljenje, nacionalno ili socijalno porijeklo, povezanost sa nacionalnom manjinom, imovina, status po rođenju ili drugi status.“*

Ovi principi osnaženi su u Ustavu, kroz neposrednu primjenu Konvencije o zaštiti ljudskih prava i temeljnih sloboda, te naročito Protokola 12 Evropske konvencije, što je već spomenuto u poglavlju 1.4.2.

Također, zaštita od diskriminacije u BiH je, 2009. godine, ojačana usvajanjem *Zakona o zabrani diskriminacije*. Ovaj Zakon primjenjuje se u čitavoj BiH i zabranjuje diskriminaciju u javnom i privatnom životu.

#### ⇒ **Zabranjene osnove za diskriminaciju**

Zabranjene osnove za diskriminaciju obuhvataju, ali se ne ograničavaju na: rasu, boju, spol, rod, porijeklo, dob, jezik, religiju, političko ili drugo mišljenje, državljanstvo, nacionalno ili socijalno porijeklo, imovinu, invaliditet, porodični status, status po rođenju ili udruživanje, kao i na druge **stvarne ili pretpostavljene zabranjene osnove za diskriminaciju**.

Navod „druge stvarne ili pretpostavljene zabranjene osnove za diskriminaciju“ u međunarodnom ugovoru u oblasti ljudskih prava znači da, bez obzira što se određena zabranjena osnova za diskriminaciju ne spominje izričito, pojedinac može ipak tražiti zaštitu na osnovu statusa, čak i ako se status samo pretpostavlja.<sup>36</sup>

#### ⇒ **Oblasti života u kojima je diskriminacija zabranjena**

Zaštita od diskriminacije garantirana je u svim **oblastima javnog i privatnog života**, uključujući građansku, političku, ekonomsku, socijalnu i kulturnu sferu života, kao što su između ostalog: pravo na sigurnost, socijalnu zaštitu, zdravstvenu zaštitu, obrazovanje i posao.

<sup>35</sup> Član 1 Opće deklaracije o ljudskim pravima.

<sup>36</sup> Na taj način je zabranjeno diskriminirati osobu na osnovu statusa ili karakteristike, za koju se pretpostavlja da je osoba ima. To znači da su osobe zaštićene od diskriminacije u slučajevima kada se, naprimjer, vjeruje da su zaražene nekim virusom, zato što pripadaju zajednici koja je općenito uveliko zahvaćena ovom bolešću.

## 2.2. Principi jednakosti i nediskriminacije

### 2.2.1 Jednakost

S obzirom na to da su svi ljudi rođeni jednaki, što se navodi i u Općoj deklaraciji o ljudskim pravima, razumljivo je da se sa njima treba postupati jednako i bez diskriminacije. Principi jednakosti i diskriminacije usko su povezani. Kako bi se razumjela diskriminacija, od pomoći je prvo shvatiti šta čini jednakost.

#### ⇒ Formalna jednakost

Formalna jednakost zasniva se na ideji da se sa pojedincima ili određenim kategorijama u istim situacijama treba postupati *na isti način*.

Formalno jednako postupanje, ipak, u praksi, može rezultirati nejednakostima za određene kategorije, koje su, usljed svog nepovoljnog položaja, u lošijem stanju od drugih. Zbog toga, jednostavno postupanje sa svima na formalno jednak način, ne uzimajući u obzir razlike i sličnosti u društvu, često je neprikladan način osiguravanja stvarne jednakosti.

Naprimjer, čak i ako žene formalno imaju pravo da se kandidiraju za izbore, one možda neće biti u mogućnosti realizirati to pravo usljed dugotrajne diskriminacije, stereotipa ili predrasuda.

#### ⇒ Stvarna jednakost

Stvarna jednakost zasniva se na ideji da se sa pojedincima u *drugačijim* situacijama treba postupati na drugačiji način; prepoznaje da prava, mogućnosti i pristup nisu jednako distribuirani kroz društvo, i da može biti prepreka koje rezultiraju nejednakim ishodima i nejednakim mogućnostima za određene kategorije ljudi.

Stvarna jednakost obuhvata dva koncepta: **jednakih ishoda** i **jednakih mogućnosti**.

**Koncept jednakih ishoda** podrazumijeva da bi rezultati radnje ili mjere trebali biti jednaki i prepoznaje da jednako postupanje u nejednakim okolnostima može pojačati već postojeću diskriminaciju. Ovaj koncept zahtijeva da se učinci odnosno ishodi, kao i svrha radnje ili mjere moraju uzeti u obzir.

**Koncept jednakih mogućnosti** podrazumijeva da bez obzira na moguće različite početne pozicije, svi pojedinci trebaju imati jednaku mogućnost da ostvare beneficije koje traže.

#### ⇒ Primjer formalne jednakosti:

Jednako zakonsko pravo za žene i muškarce da se kandidiraju za izbore, neovisno od historijski nepovoljnijeg položaja u zastupljenosti.

#### ⇒ Primjer koncepta jednakosti ishoda:

Osiguranje kvota za veću zastupljenost žena u političkim strankama, uz progresivno povećanje mogućnosti za žene u političkom životu i mijenjanje sistematski nedovoljne zastupljenosti žena.

#### ⇒ Primjer koncepta jednakosti mogućnosti:

Opremanje svih biračkih jedinica adekvatnim prilazom, kako bi se osobama u invalidskim kolicima osigurao jednak pristup biračkim mjestima, kao i drugima.

➔ **Primjer neposredne diskriminacije:**

Zakonom se pruža viši nivo socijalne pomoći osobama s invaliditetom koje pripadaju etničkoj grupi X, u poređenju sa drugim osobama s invaliditetom, koje pripadaju etničkoj grupi Y.

➔ **Primjer posredne diskriminacije:**

Zahtjevanje da korisnici beneficija za slučaj invalidnosti moraju lično doći svaka tri mjeseca pred medicinsku komisiju, neovisno o njihovim ograničenim mogućnostima kretanja usljed invalidnosti, naprimjer, isti uvjet se primjenjuje na nepokretne osobe, kao i osobe sa slušnim smetnjama.

➔ **Primjer:**

Kao u primjeru neposredne diskriminacije, navedenom u gornjem dijelu teksta, navodne žrtve diskriminacije, su osobe s invaliditetom iz etničke grupe Y, koje primaju niži nivo pomoći nego osobe s invaliditetom iz etničke grupe X (uporednik). Situacije su uporedive, jer obje grupe imaju invaliditet, ali se ne poštuje zabranjena osnova za diskriminaciju (ne pripadaju istoj etničkoj grupi).

## 2.2.2 Nediskriminacija

Kako je navedeno u prethodnom poglavlju, dvije konvencije, koje su posebno posvećene principu jednakosti i nediskriminacije su Konvencija o ukidanju svih oblika rasne diskriminacije i Konvencija o ukidanju svih oblika diskriminacije nad ženama.<sup>37</sup> Općenito, smatra se da diskriminacija znači:

*“svako razlikovanje, isključivanje, ograničavanje ili davanje prvenstva, koji se zasnivaju na rasi, boji kože, precima, nacionalnom ili etničkom porijeklu, koji imaju za svrhu ili za rezultat da naruše ili da kompromitiraju priznavanje, uživanje ili vršenje, pod jednakim uvjetima, prava čovjeka i temeljnih sloboda na političkom, ekonomskom, socijalnom i kulturnom polju, ili u svakoj drugoj oblasti javnog života.”*

Osim toga, diskriminacija se manifestira kao kršenje principa jednakog postupanja, i može se manifestirati u dva oblika:

- Neposredna diskriminacija:** Neposredna diskriminacija postoji kada se osoba (ili grupa osoba) tretira na manje povoljan način u poređenju sa drugom osobom (ili grupom osoba). Zakonske odredbe, kriteriji ili prakse, koje rezultiraju drugačijim postupanjem prema pojedincima u sličnim situacijama, mogu se smatrati neposrednom diskriminacijom.
- Posredna diskriminacija:** Posredna diskriminacija javlja se kada prividno neutralna odredba, kriterij ili praksa rada ima neproporcionalan učinak na osobu (ili grupe osoba) na osnovu njihove pripadnosti zaštićenom statusu.

Posredna diskriminacija naglašava utjecaj, ili učinak pojedinih radnji ili mjera, prije nego razloga koji su u pozadini. Prepoznaje da, iako namjera nije postojala, neke radnje mogu neopravdano nepogodno utjecati na ranjive kategorije ljudi i podržati njihov nepovoljan položaj u društvu. U vezi s tim, koncept posredne diskriminacije koristan je za razmatranje institucionalnih i manje očiglednih oblika diskriminacije.

## 2.3 Testiranje diskriminacije

Kako bi se procijenilo da li je došlo ili bi moglo doći do diskriminacije, treba primijeniti dvodijelni test na sljedeći način:

- Prvim dijelom utvrđuje se **drugačije postupanje i/ ili nesrazmjeran učinak;**
- Drugim dijelom utvrđuje se da li **drugačije postupanje ili nesrazmjeran učinak** ima **razumno i objektivno opravdanje.**

### 1. Postoji li drugačije postupanje ili nesrazmjeran učinak?

Po definiciji, drugačije postupanje (neposredna diskriminacija) i nesrazmjeran učinak (posredna diskriminacija) su uporedivi i utvrđuju se prema okolnostima. Prema tome, glavni metod određivanja da li se radi o drugačijem postupanju je poređenje. Odgovarajuće poređenje se mora odrediti između situacije navodne žrtve diskriminacije na osnovu njegove/njene pripadnosti zaštićenom statusu i situacije **uporednika**. U ovom kontekstu, uporednik je pojedinac ili grupa pojedinaca koja se nalazi u uporedivoj situaciji ali ne pripada istom zaštićenom statusu kao i podnositelj žalbe.



## 2. Može li postojati razumno i objektivno opravdanje?

Prema Općim komentarima o nediskriminaciji Međunarodnog sporazuma o građanskim i političkim pravima, “diskriminaciju neće predstavljati svako drugačije postupanje, ako je kriterij razuman i objektivan, i ako je cilj da se postigne svrha, koja je legitimna prema Sporazumu.”<sup>38</sup>

Kada se utvrdi slučaj drugačijeg ili nesrazmjernog postupanja, teret dokaza prebacuje se na tuženog, naprimjer, pojedinca ili grupu ljudi, koji su tuženi za primjenu diskriminatorских mjera, kako bi dokazali da diskriminacija nije imala ulogu u drugačijem postupanju ili nesrazmjernom učinku, ili da drugačije postupanje i nesrazmjernan učinak jesu objektivno i razumno opravdani.

U tom pogledu, neophodno je ispitati svrhu i učinak drugačijeg ili nepovoljnijeg postupanja, koje mora imati razumno i objektivno opravdanje. Ovo znači da mjere koje se primjenjuju moraju imati legitiman cilj, te da postoji razumna veza proporcionalnosti između cilja i sredstava koja se koriste. Samo ukoliko su ispunjeni svi ovi uvjeti, drugačije postupanje može biti razumno i objektivno opravdano.

### [2.a] Je li svrha drugačijeg postupanja legitimna?

Svrha ili **cilj** drugačijeg postupanja mora:

- Odgovarati legitimnoj potrebi za radnjom ili mjerom koja je racionalna, a ne proizvoljna u vezi sa radnjom ili mjerom;
- Imati dovoljan značaj, kako bi opravdala drugačije postupanje ili učinak;
- Ne smije biti u vezi sa diskriminacijom na temelju zabranjenih osnova.

### [2.b] Jesu li korištene mjere proporcionalne cilju koji se želi postići?

Čak i ako cilj različitog postupanja sa pojedincima ili grupama pojedinaca jeste legitiman, mjere korištene da se ostvari legitiman cilj moraju biti **srazmjerne** cilju koji se želi postići.

Prema međunarodnim standardima ljudskih prava, ograničenja prava pojedinaca ili grupa pojedinaca dozvoljena su samo onoliko koliko je **neophodno** da se ostvari legitiman cilj.

#### Da bi bile srazmjerne:

- Mjere moraju biti odgovarajuće i neophodne za postizanje tog cilja;
- Moraju prevagnuti nad efektom drugačijeg postupanja ili nesrazmjernosti;;
- Ne smiju biti ostvarive manje štetnim sredstvima;
- Mogu štetiti pravu u najmanjoj mjeri.

#### ➔ Primjer:

Objektivno i razumno opravdane su, naprimjer, mjere neophodne za nacionalnu sigurnost, javnu sigurnost, sprečavanje nemira, zločina i zaštita javnog zdravlja.\*

\* Vidi primjere slučajeva II i III.



## Slučaj II:

### Primjer za testiranje neposredne diskriminacije:

Dvije bolničke čistačice zaposlene su 2009. godine, od kojih je jedna Romkinja, a druga ne. Romkinja prima manju plaću od svoje kolegice, koja nije Romkinja.

#### 1. Postoji li drugačije postupanje? DA

Postoji drugačije postupanje u vezi sa plaćom, jer čistačica koja je Romkinja prima manju plaću. Podnosilac žalbe razlikuje se po etničkoj pripadnosti. Poređenje se može napraviti sa podnosiocem žalbe i sličnom situacijom čistačice koja nije Romkinja.

#### 2. Može li postupanje biti objektivno i razumno opravdano? NE

Na osnovu poznatih informacija, Romkinja je tretirana manje povoljno od druge čistačice, dok obje čistačice rade pod istim uvjetima, naprimjer, obavljaju isti posao. Stoga se čini da postoji očigledan slučaj različitog tretmana

#### Postoji li neposredna diskriminacija? DA

Ukoliko se ne može dokazati da situacija ili status radnica nisu uporedivi, postupanje je diskriminatorско i legitiman cilj neće biti prihvaćen.

#### *Izmijenjene okolnosti:*

Ako je ustanovljeno da je čistačica koja nije Romkinja nadređena drugoj, onda su radne okolnosti legitimno drugačije, te razlika u plaći može biti razumno i objektivno opravdana.



### Slučaj III:

#### Primjer za testiranje posredne diskriminacije:

Iz sigurnosnih i higijenskih razloga, tvornica tijesta ima uvjet za zapošljavanje: ljudi koji imaju bradu ne mogu biti uposleni. Na osnovu ovog kriterija, muslimanu, kandidatu za posao koji ima bradu iz religijskih razloga, rečeno je da mora obrijati bradu, ili neće biti uzet u obzir za posao pekara.

#### 1. Postoji li drugačije postupanje? DA

Podnosilac žalbe pripada religijskoj manjini, u kojoj je posjedovanje brade odraz njegovih religijskih uvjerenja. Naizgled neutralni kriterij, koji se primjenjuje na sve osobe jednako, ima poseban učinak na podnosioca žalbe (zasnovano na zabranjenim osnovama diskriminacije) i nesrazmjerno bi utjecao na osobe koje uživaju zaštićeni status. Isti učinak neće postojati za osobe koje nemaju zaštićeni status. Ovo znači da bi drugi radnici u tvornici, koji nisu pripadnici iste religijske manjine, bili relevantni **uporednici**.

#### 2.a. Može li postupanje biti objektivno i razumno opravdano? DA

Uzročna veza između učinka i zaštićenog odnosa je očigledna. Tuženik, uprava tvornice, nudi legitiman cilj za kriterij koji je, razumno uzevši, povezan sa ciljem, a to je briga o zdravlju i sigurnosti.

#### 2.b. Jesu li korištene mjere srazmjerne postizanju cilja? NE

Srazmjernost se može manifestirati kroz manje restriktivne mjere kojima će biti postignut cilj – naprimjer, nošenje maske koja će pokriti bradu.

#### Postoji li posredna diskriminacija? DA

Bez srazmjerne ravnoteže mjera i ciljeva, ne može biti objektivne opravdanosti i učinci mjera su, zbog toga, posredno diskriminirajući.

➤ **Primjer uznemiravanja i seksualnog uznemiravanja:**

Nepoželjno dodirivanje, sugestivni komentari ili šale, zahtjevi za seksualnim odnosom ili eksplicitan fizički kontakt, neumjesna pitanja o nečijem privatnom životu ili tijelu, uvrede ili izrugivanje na račun spola ili seksualne orijentacije.

➤ **Primjer segregacije:**

Segregacija djece prema etničkoj i religijskoj pripadnosti, kao u slučajevima „dvije škole pod jednim krovom“.

➤ **Primjer naloga za diskriminaciju:**

Menadžer agencije za nekretnine izda instrukcije svome osoblju da ne daju u najam kuće Romima.

➤ **Primjer viktimizacije:**

Žena je izložena osveti svog nadređenog, jer je upravi prijavila njegovo uznemiravanje koje je, prema njenom mišljenju, bilo ponovljeno više puta, agresivno i zastrašujuće.

## 2.4. Oblici diskriminacije

### 2.4.1 Uznemiravanje i seksualno uznemiravanje

Uznemiravanje je oblik neposredne diskriminacije. Može se definirati kao neželjeno ponašanje na temelju zabranjenih osnova za diskriminaciju, sa ciljem ili učinkom narušavanja dostojanstva osobe i stvaranja zastrašujuće, neprijateljske, degradirajuće, ponižavajuće ili uvredljive okoline.

Poslodavci, koji su svjesni uznemiravanja, a ne poduzmu ništa, mogu se smatrati odgovornima. Određeni oblici uznemiravanja, uključujući seksualno uznemiravanje, mogu biti predmet krivičnog gonjenja.

### 2.4.2 Segregacija

Segregacija može biti definirana kao radnje, mjere ili propuštanje radnje od strane javne ili privatne institucije, fizičke ili pravne osobe, što vodi prisilnom razdvajanju, diferencijaciji ili razdruživanju osoba od drugih, na temelju njihove pripadnosti zaštićenom statusu.

### 2.4.3 Nalog za diskriminaciju

Nalog za diskriminaciju protiv osoba na osnovu njihovog rasnog ili etničkog porijekla smatrat će se oblikom diskriminacije. Osoba koja daje nalog, i osoba koja provodi diskriminaciju, smatraju se jednako odgovornim.

### 2.4.4 Viktimizacija

Viktimizacija se može definirati kao postupanje sa nekim na manje povoljan način, jer se žalio na diskriminaciju, za koga se misli da se žalio, ili je podržao nekog drugog u podnošenju žalbe.

## 2.5. Drugačije postupanje koji se ne smatra diskriminatorskim

U skladu sa međunarodnim i evropskim standardima ljudskih prava, određeni oblici drugačijeg postupanja su dozvoljeni i ne smatra se da rezultiraju diskriminacijom. Sve takve radnje i mjere moraju se pažljivo osmisлити, kako ne bi ostavljale prostor za neopravdano postupanje.

### 2.5.1 Pozitivne mjere

Pozitivne mjere<sup>39</sup> su mjere koje se poduzimaju u svrhu sprečavanja, uklanjanja negativnih posljedica ili nadoknađivanja učinaka prošle i sadašnje diskriminacije na temelju zabranjenog osnova za diskriminaciju<sup>40</sup>.

Pozitivne mjere mogu se smatrati “prefencijalnim postupanjem”, što je suprotno od formalne jednakosti. Ipak, primjenjuju se u cilju stvaranja uvjeta za stvarnu jednakost, baveći se suštinskim strukturama nejednakosti.

<sup>39</sup> Nazivaju se još pozitivnim/ afirmativnim akcijama ili posebnim.

<sup>40</sup> Sukladno Međunarodnoj konvenciji o ukidanju svih oblika diskriminacije, pozitivne mjere se mogu poduzeti “ jedino u svrhu da se osigura odgovarajući napredak izvjesnih rasnih ili etničkih skupina ili osoba, kojima je nužna zaštita koja može biti potrebna radi jamčenja, uživanja i ostvarenja prava čovjeka i temeljnih sloboda pod pod jednakim uvjetima, a pod jednakim uvjetima ne smatraju se mjerama rasne diskriminacije, pod uvjetom da nemaju za rezultat održanje različitih prava za razne rasne skupine i ne održavaju se na snazi kada se postignu ciljevi zbog kojih su ove mjere bile poduzete”.

Na takve mjere pozivaju se međunarodni ugovori o ljudskim pravima, kao što su CEDAW i Konvencija o pravima osoba s invaliditetom, koji imaju za cilj sprečavanje diskriminacije i izjednačavanje rezultata i mogućnosti pruženih ženama i osobama s invaliditetom. Žene i osobe s invaliditetom predstavljaju dvije grupe, koje su tradicionalno bile diskriminirane, te se i dalje suočavaju sa diskriminacijom u brojnim društvima. Zbog toga, u ovom kontekstu, nije dovoljno postupati sa njima jednako, već je neophodno osloviti generacije nejednakosti kroz primjenu pozitivnih mjera.

Kako se navodi u Konvenciji protiv svih oblika rasne diskriminacije, pozitivne mjere trebaju biti:

- Vremenski ograničene; treba ih obustaviti kada je svrha mjera postignuta;
- Osmišljene na osnovu razumnog i objektivnog kriterija;
- Ograničene na postizanje određene svrhe, zbog koje su i osmišljene.
- Implementaciju i utjecaj pozitivnih mjera treba pratiti, kako bi se osiguralo da ciljevi budu srazmjerno ostvareni.

## 2.5.2 Razumno prilagođavanje

Razumno prilagođavanje znači „neophodne i odgovarajuće modifikacije i prilagođavanja, koje ne predstavljaju nesrazmjernan ili neprimjeren teret, a potrebne su u određenim slučajevima, kako bi se osobama s invaliditetom garantiralo uživanje ili ostvarivanje svih ljudskih prava i temeljnih sloboda na jednakim osnovama.“<sup>41</sup>

Kao i pozitivne mjere, razumno prilagođavanje proizilazi iz priznavanja da formalna jednakost i neutralno postupanje, ne eliminiraju uvijek diskriminaciju ili promoviraju stvarnu jednakost. Bez takvih mjera, određene ugrožene grupe mogu biti u tako lošoj poziciji, da nisu u mogućnosti da potpuno učestvuju u javnom životu. Neuspjeh pri prilagođavanju, kada postoji dužnost da se to uradi, vodi diskriminaciji.



### Pitanja i vježbe:

- [2.1] Podijeljeni u manje grupe, definirajte osobe u Bosni i Hercegovini koje su, po vašem mišljenju, najizloženije diskriminaciji? Dajte primjere sa terena, iz javnog i privatnog života, u kojima su osobe, spomenute u gornjem dijelu teksta, diskriminirane. Odredite da li se radi o neposrednoj ili posrednoj diskriminaciji.
- [2.2] Tokom sukoba na Kosovu, bračni par i njihovo dvoje djece došli su u Bosnu i Hercegovinu kao izbjeglice. Po rođenju njihovog trećeg djeteta, roditelji su se obratili centru za socijalni rad, tražeći jednokratnu pomoć za majku novorođenčeta, što je predviđeno kantonalnim propisima za sve majke u periodu od šest mjeseci nakon rođenja djeteta. Uposlenici centra odbili su zahtjev, na osnovu činjenice da majka nije državljanka BiH. Podijeljeni u manje grupe, prodiskutirajte *da li je zakon diskriminatoran u ograničavanju prava na socijalnu pomoć građanima države?*

⇒ **Primjer pozitivnih mjera:**

- ✓ Uvođenje kvota i ciljnih grupa, naprimjer, upošljavanje osoba s invaliditetom, kako bi se povećao njihov broj među uposlenicima;
- ✓ Treninzi i programi podrške, naprimjer, izgradnja kapaciteta za nepriviligirane, kako bi se poboljšao nivo njihovih kvalifikacija i omogućilo da se nadmeću za rukovodeće pozicije;
- ✓ Ciljano zapošljavanje, naprimjer, objavljivanje oglasa za posao na romskom jeziku, kako bi se povećao broj Roma koji se prijavljuju za određeni posao.

⇒ **Primjer razumnog prilagođavanja:**

- ✓ Prilagođavanje za gluhe studente, kroz upotrebu znakovnog jezika i pisanih materijala;
- ✓ Osiguravanje odgovarajućih standarda porodiljskog dopusta za trudnice;
- ✓ Prilagođavanje javnih zgrada i javnog prijevoza, s odgovarajućim ulazima i automatskim vratima za korisnike u invalidskim kolicima;
- ✓ Pristupačan ili alternativni sistem prijevoza; prilagođena učila; posjete medicinskog osoblja starijim pacijentima.

<sup>41</sup> Konvencija UN-a o pravima osoba s invaliditetom, član 2.

## POGLAVLJE 3 STRATEŠKO PLANIRANJE CENTARA ZA SOCIJALNI RAD

### 3.1 Pristup radu centara za socijalni rad, zasnovan na ljudskim pravima

Kod pristupa radu centara za socijalni rad, zasnovanog na ljudskim pravima, koristi se teoretski i analitički okvir međunarodnih standarda ljudskih prava, kako bi se analizirali i tretirali razni oblici ugroženosti, siromaštva, neravnopravnosti, te političkog, socijalnog i ekonomskog isključivanja. Ovakve pojave ne smatraju se isključivo pitanjem nezadovoljenih potreba, neadekvatnih ili nedovoljnih sredstava, manjkavostima u razvoju pojedinaca ili grupa, već direktnim povredama ljudskih prava. Pristup zasnovan na ljudskim pravima, ne samo da prepoznaje ove slučajeve, već ih također nastoji riješiti postupcima koji imaju za cilj poštivanje, zaštitu i ostvarenje ljudskih prava.

Važna osobina pristupa zasnovanog na ljudskim pravima jeste da određuje odgovorne osobe, to jest osobe čija je obaveza da poštuju, štite i ostvaruju ljudska prava i nosioce prava, to jest pojedince koji posjeduju prava i polažu pravo na njihovo ostvarenje. U tom pogledu, pristupom zasnovanom na ljudskim pravima naglašava se odgovornost nosilaca dužnosti, i ističe njihova odgovornost za ispunjavanjem osnovnih obaveza, te osiguravaju minimalni standarde u realizaciji ekonomskih, socijalnih i kulturnih prava.

#### Glavni principi pristupa zasnovanog na ljudskim pravima su:

- Efikasna primjena međunarodnog i domaćeg okvira ljudskih prava;
- Jednakost i nediskriminacija;
- Utvrđivanje i davanje prioriteta siromašnima i ugroženim kategorijama;
- Određivanje ciljeva, mjerila i prioriteta;
- Učešće i osposobljavanje nosilaca prava da zahtijevaju ispunjenje svojih prava;
- Monitoring aktivnosti odgovornih osoba i njihova odgovornost prema nosiocima prava.<sup>42</sup>

Pristup sistemu socijalne zaštite zasnovan na ljudskim pravima znači udaljavanje od mišljenja da centri za socijalni rad isključivo osiguravaju pomoć ili milostinju ljudima kojima je ona potrebna. Zbog toga, socijalni rad treba shvatiti kao dio usluga koje odgovorne osobe pružaju nosiocima prava, a čiji je cilj ispunjavanje obaveza države prema pojedincu. U isto vrijeme, pristup zasnovan na ljudskim pravima može pomoći centrima za socijalni rad u njihovim naporima, kada od organa vlasti (općinskih, kantonalnih i entitetskih vlasti) traže podršku, koja je neophodna za ispunjavanje njihovih obaveza.

Kako bi odgovorili na ove obaveze, uposlenici centara za socijalni rad moraju poštivati standarde ljudskih prava, vrijednosti i principe, koji moraju biti osnova njihovih svakodnevnih aktivnosti. Pored toga, socijalni radnici moraju poštivati etičke principe socijalnog rada, koji se zasnivaju na vrijednostima ljudskih prava.<sup>43</sup>

42 Pogledajte: Pristupi socijalnoj zaštiti zasnovani na pravima, Laure-Hélène Piron, Overseas Development Institute, DFID, septembar 2004. godine; i Državni izvještaj o ljudskom razvoju, 2007. godine – Socijalna inkluzija u Bosni i Hercegovini, UNDP/IBHI, Sarajevo, 2007. godine.

43 Pogledajte Aneks 1: Etika u socijalnom radu, izvještaj o principima Međunarodne federacije socijalnih radnika (<http://www.ifsw.org/p38000324.html>)

## 3.2 Strateško planiranje centara za socijalni rad, zasnovano na ljudskim pravima

Uzevši u obzir očigledne socijalne probleme u Bosni i Hercegovini danas, kombinirane s ograničenošću resursa sa kojima se suočava većina organa vlasti, ključno je da centri za socijalni rad uspostave prioritete i osiguraju da se dostupni resursi koriste na najbolji mogući način. Strateško planiranje zasnovano na ljudskim pravima predstavlja korisno sredstvo u ovom pogledu, pomoću kojeg centar za socijalni rad definira vlastite kapacitete, određuje prioritete na koje će se usredsrijediti i ciljeve koje treba ostvariti, te kreira mjere i aktivnosti koje je realno moguće planirati i provesti u datom vremenskom okviru. Strateški plan može se razviti kratkoročno (naprimjer, šest mjeseci, do godinu dana), srednjoročno (naprimjer, 2 do 3 godine) ili dugoročno (5 godina i više).

Korištenje okvira ljudskih prava u procesu planiranja znači da ciljevi, postavljeni u strateškom planu, trebaju uvijek biti usmjereni ka postizanju najvišeg mogućeg stepena ostvarenja prava. Strateškim planiranjem potrebno je u centar pažnje staviti obaveze centara za socijalni rad, kao nosilaca dužnosti u pogledu ostvarivanja ljudskih prava i omogućiti centrima da planiraju aktivnosti, koje se direktno bave određenim primjerima neostvarivanja ljudskih prava.

Ipak, centri za socijalni rad ne trebaju izolirano razvijati strateške planove, već u suradnji sa nadležnim općinama. Svakako, sastavni dio procesa strateškog planiranja je povezan sa drugim razvojnim strategijama ili planovima, bez obzira da li se radi o kantonalnom, entitetskom ili državnom nivou. U tom smislu, u strateškom planu centra za socijalni rad potrebno je uzeti u obzir postojeće općinske ili druge razvojne planove.

U procesu strateškog planiranja zasnovanog na ljudskim pravima, uloga centra za socijalni rad prevashodno je da:

- Pokrene proces strateškog planiranja u oblasti socijalne zaštite unutar općine;
- Preuzme vodeću ulogu kao stručni davalac socijalnih usluga i, da kao jedna od glavnih zainteresiranih strana, radi zajedno sa drugim partnerima;
- Prati i vrši procjenu stepena realizacije socijalnih prava, sa fokusom na ugrožene kategorije ljudi;
- Uspostavi i održava kontakte sa socijalno isključenim i ugroženim osobama;
- Potiče i podržava razne oblike partnerstava udruženja građana i nevladinih organizacija, u cilju unapređenja jednakog ostvarivanja prava;
- Ima ključnu ulogu u procesu prikupljanja podataka, odnosno, u terenskim i aktivnostima procjene potreba;
- Određuje strateške ciljeve za progresivnu realizaciju socijalnih prava ugroženih pojedinaca i kategorije ljudi.

### 3.2.1 Koraci strateškog planiranja

#### **KORAK 1: Priprema**

Prije izrade strateškog plana, centar za socijalni rad treba razjasniti sljedeće:

- Metodologija:** Kako će strateški plan biti izrađen? Šta centri za socijalni rad očekuju u pogledu sadržaja plana? Šta je konkretni cilj i koji je vremenski okvir za njegovo ostvarenje?

⇒ Primjer SWOT analize:

PREDNOSTI	SLABOSTI
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Članovi osoblja sa velikim iskustvom</li> <li>✓ Dobra suradnja sa policijom i zdravstvenim ustanovama</li> <li>✓ Dobra suradnja sa lokalnim zajednicama</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Nedovoljan iskorak prema stanovništvu, djelomično zbog ograničenih sredstava</li> <li>✓ Negativan stav javnosti prema centru za socijalni rad</li> <li>✓ Nema značajnijeg kontakta sa nevladinim organizacijama</li> </ul>
PRILIKE	PRIJETNJE
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Gradonačelnik/ načelnik općine podržava socijalna pitanja</li> <li>✓ Kantonalno ministarstvo otvoreno za suradnju i podršku</li> <li>✓ Nevladine organizacije, aktivne na datom području, spremne su surađivati</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Primjena izmjena i dopuna zakona o socijalnoj zaštiti povećat će broj administrativnih zadataka</li> <li>✓ Općina se suočava sa teškim ekonomskim statusom</li> </ul>

- Odgovorne osobe:** Koje su uloge i odgovornosti svakog člana osoblja prilikom izrade ovog plana? Potrebno je osigurati sveukupno razumijevanje zadataka i uloge svakog člana osoblja;
- Vremenski okvir:** Koliko vremena centar za socijalni rad može posvetiti izradi plana i u kojem vremenskom okviru plan treba biti pripremljen?
- Finansijske potrebe:** Da li će centru za socijalni rad biti potrebna dodatna finansijska sredstva za izradu plana? Koliki budžet je potreban i na koji način će biti osiguran?

### KORAK 2: Interna analiza centra za socijalni rad

Za unutarnju analizu centra za socijalni rad će se, po pravilu, uzeti u obzir sljedeći elementi:

- Mandat:** S obzirom na mandat i odgovarajuće zakonske i obaveze iz oblasti ljudskih prava, centar za socijalni rad treba ispitati je li fokus rada centra još uvijek relevantan u odnosu na trenutačnu situaciju, odnosno, treba li prioritete prilagoditi novim okolnostima? S tim u vezi, bilo bi korisno da osoblje centara za socijalni rad poznaje obaveze koje ima BiH u pogledu međunarodnih standarda ljudskih prava, kao i domaći pravni okvir koji se odnosi na obaveze centara za socijalni rad.
- Upravljanje i organizacijska struktura:** U centrima za socijalni rad, izvršiti procjenu ljudskih resursa, nadležnosti, unutarnjih procedura, načina izvještavanja i sredstava monitoringa.
- Budžetska sredstva:** Potrebno je pronaći dostupna finansijska sredstva.
- Pronalaženje partnera:** Uzeti u obzir druge općinske odjele, organe vlasti, organizacije građanskog društva, međunarodne partnere, društvene grupe, itd., koje mogu biti uključene, i osigurati podršku u provedbi aktivnosti.
- SWOT analiza:** Centar za socijalni rad treba razmotriti svoj trenutni status, pri čemu je SWOT analiza korisna tehnika koja pomaže u određivanju prednosti, slabosti, prilika i opasnosti. Snage i slabosti utvrđuju se u okviru kapaciteta centra za socijalni rad, dok se prilike i opasnosti odnose na vanjske utjecaje. Analizom bi se trebala posvetiti posebna pažnja ljudskim resursima centra i pokazati je li popuna osobljem adekvatna za potrebe centra za socijalni rad i njegovih korisnika.

### KORAK 3: Sistematsko ispitivanje potreba ugroženih osoba

Primjenjujući pristup zasnovan na ljudskim pravima, neophodno je utvrditi potrebe u pogledu prava koja nisu ostvarena, ili su direktno povrijeđena. Neophodno je odrediti čija prava se ispituju: prava nosilaca prava, koji su već korisnici usluga centra za socijalni rad, prava ugroženih pojedinaca, koji su potencijalni korisnici usluga centra za socijalni rad, ili prava postojećih ugroženih kategorije ljudi na području odgovornosti centra za socijalni rad.

Procjena potreba je sredstvo za izradu strateškog plana, jer će imati značajan utjecaj na utvrđivanje ciljeva i planiranje aktivnosti. Međutim, u slučaju da centar za socijalni rad nikada ranije nije obavljao procjenu potreba, ona može biti jedna od aktivnosti predviđenih strateškim planom.

Treba dodati da se u ovoj fazi mogu koristiti različita sredstva radi provedbe procjena potreba, o kojima će biti više govora u poglavlju 4.



#### **KORAK 4: Utvrđivanje strateških ciljeva i definiranje konkretnih aktivnosti za njihovo postizanje**

Procjena unutarnjih kapaciteta, vanjskih partnera i postojećih potreba, omogućit će centrima za socijalni rad da utvrde ciljeve, koji trebaju biti usklađeni s obavezama centra za socijalni rad u pogledu poštivanja ljudskih prava i baviti se manjkavostima u ostvarivanju prava.

##### ⇒ Ciljevi trebaju biti UREĐENI (SMART):

- Određeni (Specific):** Postavljeni ciljevi trebaju biti fokusirani, u razumnim granicama konkretni, te trebaju biti jasan pokazatelj onoga što centar za socijalni rad želi postići.
- Mjerljivi (Measurable):** Ciljevi moraju biti mjerljivi posebnim pokazateljima i mjerilima,<sup>44</sup> kako bi se jasno procijenio njihov uspjeh ili neuspjeh.
- Ostvarljivi i realni (Attainable and realistic):** Ciljevi moraju biti realni i u skladu sa postojećim ljudskim, materijalnim i finansijskim resursima centra za socijalni rad.
- Konkretni (Tangible):** Kad se postigne određeni cilj, taj cilj bi trebao imati stvarni ishod; dokaz ovog postignuća treba biti primjetan.

##### ⇒ Aktivnosti

Planirane aktivnosti trebaju jasno doprinosti ostvarenju ciljeva. Prihvatanje takvog pristupa vodit će razvoju dobro osmišljenih aktivnosti koje su realne i opravdane, a ne proizvoljno odabrane. Ovaj pristup može imati kritičnu ulogu u osiguranju prihvatanja aktivnosti od strane finansijera, potencijalnih partnera koji mogu pružiti pomoć u njihovoj provedbi, te zajednica i samih korisnika.

Pored toga, za provođenje se trebaju odrediti uloge i odgovornosti socijalnih radnika i drugih uključenih aktera i utvrditi vremenski okvir za njihovu primjenu. Vremenski okvir treba biti realan i u skladu s utvrđenim potrebama i resursima.

##### ⇒ Resursi

Nakon što se odrede ciljevi i aktivnosti, strateškim planom se mora osigurati i procjena potrebnih resursa (financijskih, materijalnih, ljudskih), koji će biti potrebni za njihovu implementaciju, uzimajući u obzir načine na koji se može doći do tih resursa, bilo kroz općinsko ili drugo financiranje ili kroz podjelu zadataka i troškova s partnerima

#### **KORAK 5: Uspostava mehanizama za monitoring i procjenu**

Posljednja mjera strateškog planiranja je proces ocjene dovršenih zadataka i provedenih aktivnosti u odnosu na prvobitni plan. Kontinuirana ocjena procesa strateškog planiranja obuhvata procjenu kvaliteta i kvantiteta promjena i treba se zasnivati na uspostavljenim pokazateljima, mjerilima, procedurama i metodologiji rada.

Pored konačne ocjene, trebalo bi također provesti i srednjoročnu reviziju, kako bi se centru za socijalni rad omogućilo da otkrije greške i uspjehe u planiranju i provedbi. Rezultati ocjene ili srednjoročne revizije trebali bi se koristiti za revidiranje tekućih aktivnosti i poboljšanje sadržaja strateškog plana u budućnosti.

<sup>44</sup> Pokazatelji i mjerila su sredstva kojima se posmatra napredak. Pokazatelji su signali, koji nam daju do znanja idu li aktivnosti u pravom smjeru, kako bi se postigao unaprijed određeni cilj ili mjerilo. Mjerila su unaprijed određeni putokazi, koji se koriste kao kontrolne tačke u svrhu posmatranja napretka ka postizanju cilja.

⇒ Primjer:	
NEUREĐEN CILJ (NON SMART GOAL)	UREĐEN CILJ (SMART GOAL)
"Poboljšati situaciju romske populacije" ✓ neodređen – suviše općenit i preopširan, može obuhvatiti veliki broj pitanja ✓ nemjerljiv – suviše općenit za određivanje realnih pokazatelja, koje centar za socijalni rad može pratiti ✓ nerealan – ima li centar za socijalni rad kapacitete da poboljša opću situaciju romske populacije? ✓ nekonkretan - preopširan da bi se omogućilo planiranje određenih aktivnosti koje mogu imati konkretan ishod	"Utvrditi potencijalne korisnike socijalne pomoći u lokalnoj romskoj zajednici" ✓ određen – odnosi se samo na dio stanovništva, usmjeren na najugroženije kategorije ljudi ✓ mjerljiv – prema određenom pokazatelju, naprimjer, broju korisnika socijalne pomoći, napredak se može pratiti ✓ realan – nastoji riješiti jedan dio pitanja u vezi romske zajednice, ne bavi se svim problemima ✓ konkretan – omogućava planiranje određenih aktivnosti (naprimjer, kontakt sa romskim nevladinim organizacijama, provedba procjene potreba, procjena slučajeva ugroženih osoba, evidentiranje svih zahtjeva za pomoć)



## Primjer strateškog plana centra za socijalni rad:

- I UVOD**  
Kratki sažetak plana, uključujući njegovu svrhu i odgovarajuće osnovne informacije;  
Pregled procesa izrade plana
- II MANDAT I SISTEM VRIJEDNOSTI CENTRA ZA SOCIJALNI RAD**  
Mandat centra za socijalni rad;  
Sistem vrijednosti koje centar poštuje u svom radu, kako bi ostvario svoj mandat: naprimjer, profesionalnost, jednakost i nediskriminacija, principi ljudskih prava, davanje prioriteta ugroženim grupama i pojedincima
- III ANALIZA SITUACIJE**  
Interna analiza centra za socijalni rad (struktura, ljudski potencijali, materijalni i finansijski resursi, SWOT analiza);  
Eksterna analiza (kratak opis područja odgovornosti, socijalna i ekonomska situacija, utvrđene ugrožene kategorije, postojeći i potencijalni partneri)
- IV CILJEVI, AKTIVNOSTI I POKAZATELJI**  
Opći ciljevi;  
Posebni ciljevi (SMART);  
Odgovarajuće aktivnosti (pojedinačno za svaki određeni cilj);  
Pokazatelji za procjenu rezultata (za svaku aktivnost i određeni cilj);  
Specifikacija partnera u provedbi aktivnosti
- V MONITORING I PROCJENA**  
Procedure i mehanizmi monitoringa;  
Uspostava mjerila i pokazatelja;  
Postupak izvještavanja i vremenski okvir;  
Unaprijed utvrđeni vremenski intervali za reviziju i reorganizaciju i prilagođavanje plana, ukoliko je potrebno
- VI KLJUČNE PRETPOSTAVKE**  
Mogući rizici;  
Mogući načini prevladavanja rizika

### 3.2.2 Prednosti strateškog planiranja

- ❑ **Ogledanje i samoispitivanje:** Strateško planiranje trebalo bi omogućiti centru za socijalni rad da preispita svoje kapacitete, kao i nedostatke, te da se pripremi i bude u stanju prepoznati prepreke i prilike. Ono također pruža priliku za konsultacije na temu najefikasnijeg korištenja ljudskih resursa unutar centra za socijalni rad, te dalje omogućava centru da odredi neophodna sredstva, kako bi proveo planirane aktivnosti.
- ❑ **Interna komunikacija i motivacija:** Procesom planiranja, osoblje centra za socijalni rad stalno je informirano o izazovima s kojima se centar suočava. Zatim, procesom komunikacije se treba stvoriti osjećaj njihove vlastite odgovornosti kroz aktivno učešće u procesu planiranja i pomoći osoblju da razumiju, da se prilagode i prihvate strateške ciljeve centra za socijalni rad.
- ❑ **Mehanizam upravljanja:** Tokom procesa planiranja, uprava odlučuje o pravcu djelovanja i strateškim ciljevima centra za socijalni rad, određuje prioritete i optimalne aktivnosti uz kratkoročnu, srednjoročnu i dugoročnu implementaciju i određuje posebna sredstva za koordinaciju politike djelovanja i aktivnosti. Pored toga, ovim okvirom osigurava se opravdana dodjela finansijskih sredstava prema prioritetnim aktivnostima.
- ❑ **Ispitivanje okoline:** Za planiranje je potrebno sistematsko ispitivanje okoline, koja može utjecati na rad centra za socijalni rad i zbog toga može biti sredstvo za uspostavu dijaloga sa zainteresiranim partnerima, drugim javnim službama i institucijama, donatorima, tvorcima politike djelovanja, itd.
- ❑ **Učešće i osposobljavanje:** U proces planiranja se, osim rukovodstva i osoblja centra za socijalni rad, uključuju i nosioci prava, donatori, volonteri i partneri. Proces zahtijeva zajedničku odgovornost svih učesnika u vođenju procesa i realiziranju dogovorenih aktivnosti.
- ❑ **Osnova za zagovaranje prema drugim institucijama:** Strateški plan može biti presudan, kada centar za socijalni rad od općinskih, kantonalnih i entitetskih organa zahtijeva podršku, kako bi ispunio svoju ulogu. Dobro osmišljen strateški plan može pružiti centrima za socijalni rad jasno i održivo opravdanje potreba, uključujući objektivno razmatranje ograničenja i kapaciteta centra za socijalni rad i jasnu prezentaciju potreba.



### Pitanja i vježbe:

- [3.1] S kojim se izazovima centri za socijalni rad suočavaju u procesu strateškog planiranja zasnovanom na ljudskim pravima, uzimajući u obzir sistem socijalne zaštite u Bosni i Hercegovini, ograničena sredstva, postojeću strukturu upravljanja i mehanizme monitoringa?
- [3.2] Kakvo iskustvo imate u prevazilaženju takvih izazova? U čemu se ogleda dobit primjene takvog pristupa?
- [3.3] Kako se centar za socijalni rad može, na najbolji način, uključiti u razvoj općinskog plana socijalne zaštite?
- [3.4] Kako definirate međusobnu vezu između aktivnosti i ciljeva?
- [3.5] Koji bi, prema vašem mišljenju, trebao biti strateški razvojni smjer centra za socijalni rad? Šta bi bio zajednički strateški smjer, koji svi centri za socijalni rad mogu prihvatiti u svrhu svog razvoja?
- [3.6] Napravite primjer SWOT analize, zasnovan na iskustvu vašeg centra za socijalni rad (u malim grupama).
- [3.7] Napravite primjer SMART ciljeva, koje biste mogli postaviti vašem centru za socijalni rad (u malim grupama).
- [3.8] Razgovarajte o utjecaju koji strateško planiranje može imati na planiranje budžeta.

## POGLAVLJE 4 OTVARANJE PREMA KORISNICIMA I PROCJENA POTREBA

### 4.1 Uloga centra za socijalni rad u monitoringu, otvaranju prema korisnicima i procjeni socijalnih potreba

U ostvarivanju svog mandata, kao javnog davaoca socijalnih usluga, jedan od osnovnih zadataka centra za socijalni rad jeste da vrši monitoring i procjenjuje stepen realizacije socijalnih prava u okviru svog područja odgovornosti. Monitoring i procjena potreba ugroženih pojedinaca i grupa u okviru područja odgovornosti omogućit će da centar za socijalni rad:

- Jasno utvrdi oblasti u kojima ljudska prava nisu realizirana;
- Pruži sveobuhvatne i sistematizirane podatke, koji će doprinijeti formuliranju politika djelovanja;
- Omogući stručno planiranje programa i aktivnosti i efikasno fokusiranje na ugrožene pojedince i skupine;
- Dâ prioritet najugroženijim pojedincima i kategorijama ljudi, kako bi na efikasan način pristupio problemu siromaštva i socijalne isključenosti, uzimajući u obzir ograničena sredstva centra za socijalni rad;
- Poboljša komunikaciju između centra za socijalni rad i drugih relevantnih aktera u sistemu socijalne zaštite i ojača poziciju centra za socijalni rad prilikom potražnje dodatnih sredstava.

Otvaranje prema korisnicima, monitoring i procjena potreba imaju za cilj dvije međusobno povezane kategorije:

- a. **Ugroženi pojedinci**, za koje su aktivnosti usmjerene ka utvrđivanju osnovnih uzroka njihovih potreba i određivanja metoda kojima im se može pružiti podrška;
- b. **Ugrožene grupe**, koje imaju specifične potrebe i osobine, naprimjer, povratnici, raseljene osobe, porodice sa djecom, starije osobe, pripadnici nacionalnih manjina i osobe s invaliditetom.

#### 4.1.1 Procjena individualnih potreba

##### KORAK 1: Utvrđivanje potencijalnih nosilaca prava

Centar za socijalni rad može odrediti potencijalne nosioce prava na sljedeće načine:

- Prema zahtjevima i izjavama pojedinaca koji su u stanju potrebe;
- Po zahtjevu člana porodice, prijatelja, susjeda, predstavnika organizacije, lokalne zajednice, volontera, odnosno, bilo kojeg građanina koji može prepoznati postojeću potrebu;
- Po službenoj dužnosti, kroz samoinicirane aktivnosti otvaranja prema korisnicima.

Proces određivanja može se omogućiti kroz poboljšane aktivnosti otvaranja prema korisnicima, tačnije kroz stalne kontakte između socijalnih radnika i raznih aktera u lokalnoj zajednici, tako da drugi relevantni akteri, kao što su općinski službenici, policija, zdravstveni i prosvjetni radnici, mjesne zajednice, nevladine organizacije i udruženja građana, mogu upozoriti centar za socijalni rad o identificiranim slučajevima.

Pored toga, distribuiranje dostupnih i adekvatnih informacija u zajednici, od ključnog je značaja, kako bi se osiguralo da potencijalni nosioci prava budu dobro informirani o svojim pravima i raspoloživim uslugama. Prilikom distribuiranja informacija o pravima i dostupnim uslugama, centar za socijalni rad mora se pobrinuti da informacija bude pružena na odgovarajući način, imajući u vidu ciljane grupe i njihove specifičnosti. Naprimjer, iako bi postavljanje informacije na općinsku internet stranicu moglo predstavljati pozitivan korak, ono ne bi bilo od pomoći onim potencijalnim korisnicima koji se ne služe kompjuterom ili nemaju pristup internetu; postavljanjem informacije na oglasnu ploču u općini, informacija neće stići do onih koji žive u udaljenim seoskim područjima.

## **KORAK 2: Prvi kontakt i evidentiranje**

### **⇒ Evidentiranje svakog zahtjeva**

Centar za socijalni rad mora evidentirati svaki zahtjev, čak i u slučajevima kada, zbog ograničenih kapaciteta, nije u mogućnosti odmah realizirati pozitivno ocijenjene zahtjeve. Evidentiranjem takvih slučajeva bit će omogućeno da u centru za socijalni rad postoji zabilješka o osobama čija prva nisu ostvarena, što može biti korišteno za buduće planiranje aktivnosti, kao i za odgovarajuće predviđanje i potraživanje dodatnih budžetskih sredstava. Čak i u slučaju da se daljnjom procjenom dokaže da osobe nisu kvalificirane za dobijanje pomoći, evidentiranje će biti korisno, jer pruža informacije u pogledu shvatanja uloge centara za socijalni rad od strane javnosti i mogućih pokušaja da se zloupotrijebi sistem socijalne zaštite.

### **⇒ Pružanje potpunih informacija**

Prilikom prvog kontakta, klijent treba biti potpuno informiran o svojim pravima, instituciji i njenom radu, osobi koja radi na njegovom slučaju i o svim drugim strankama uključenim u proces.

Važno je da socijalni radnik uspostavi dobar odnos sa nosiocem prava, uspostavi skladan odnos, koji će omogućiti zajedničko planiranje i razjašnjenje uloga i odgovornosti svih strana u procesu, slaganje u vezi s najboljim pristupom, postavljanje realnih ciljeva i mogućnosti prilagodbe ili izmjene planiranih aktivnosti. Glavna karakteristika ovog procesa je osnaživanje korisnika; bez nametanja rješenja za njih, već podrške u pogledu postepenog preuzimanja odgovornosti i ostvarenja njihovog potencijala u cilju poboljšanja uvjeta njihovog življenja.

Ako nosioci prava nisu lično podnijeli zahtjev, centar za socijalni rad dužan ih je obavijestiti o primljenim informacijama i uključiti ih u sve aktivnosti procesa procjene. Pristanak korisnika mora biti nedvosmislen, jasan i samostalan. U slučaju odbijanja pomoći koju pruža centar za socijalni rad, neophodno je direktno obavijestiti klijenta o svim posljedicama i dostupnim alternativama.

### **KORAK 3: Prikupljanje informacija i planiranje intervencije**

Osim ispitivanja svih važnih aspekata životnih okolnosti osobe, jedan od važnih ciljeva procjene potreba treba biti i osposobljavanje nosioca prava da aktivira vlastite potencijale i sve raspoložive resurse zajednice. Socijalni radnici trebaju dobiti što je moguće potpunije informacije iz sljedećih oblasti:

- Priroda socijalnog problema;
- Uloga klijenta i relevantnih osoba u njegovom okruženju u kreiranju problema;
- Drugih faktora u okruženju klijenta, koji doprinose stvaranju i održavanju problema;
- Kapaciteti, resursi i snage klijenta, koje on može koristiti u rješavanju određenih poteškoća i poboljšanju svoje situacije.

Na osnovu analize, centar za socijalni rad treba pripremiti individualni plan pomoći, koji će sadržavati sljedeće:

- Aktivnosti koje centar za socijalni rad treba poduzeti (socijalne usluge, intervencije, itd.);
- Zadaci i aktivnosti koje klijent treba poduzeti;
- Uključivanje drugih aktera i odgovornih osoba (naprimjer, specijalistička pomoć klijentu u pogledu fizičkog i psihičkog zdravlja, pomoć ustanove socijalne zaštite, stručnjaka iz oblasti obrazovanja, itd.);
- Određeni vremenski okvir za realizaciju aktivnosti;
- Određeni pokazatelji za monitoring implementacije plana i aktivnosti;
- Vremenski okvir za reviziju.

Cilj individualnog plana pomoći trebao bi biti da nosilac prava na kraju postane samoodrživ, te da bude u stanju nastaviti život neovisno o drugima. Zbog toga se centar za socijalni rad mora pobrinuti da korisnici ne postanu ovisni o socijalnoj pomoći, nego da primaju neophodnu pomoć, kako bi konačno došli u stanje da preuzmu punu odgovornost za vlastiti život. Centar za socijalni rad mora odrediti kapacitet korisnika, kao i kapacitet okruženja i socijalne mreže, te raditi na osposobljavanju pojedinca za preuzimanje kontrole nad vlastitim životom i napretkom.

#### **4.1.2 Procjena socijalnih potreba ugroženih kategorija**

Od centara za socijalni rad dalje se očekuje da vrše monitoring i procjenu situacije u kojoj se nalaze ugrožene kategorije ljudi, kao što su porodice sa jednim roditeljem, starije osobe, osobe s invaliditetom, djeca sa posebnim potrebama, porodice koje su bile izložene nasilju, nacionalne manjine, izbjeglice, raseljene osobe, povratnici, itd. Zbog činjenice da se ove kategorije ljudi suočavaju sa sličnim ograničenjima u ostvarivanju socijalnih prava, potrebna je sveobuhvatna politika djelovanja, kako bi se zadovoljile njihove potrebe.

Metodologija rada, koja bi se koristila u procesu monitoringa i procjene ostvarenja socijalnih prava u lokalnoj zajednici, ovisi o nekoliko faktora, kao što su: veličina općine, broj stanovnika, razvoj njenog institucionalnog sistema, raspoloživi resursi u zajednici, itd. U manjim općinama bit će lakše provesti procjenu potreba i izgraditi mehanizme za stalni monitoring. Međutim, možda će biti neophodno posvetiti posebnu pažnju udaljenim i izoliranim manjim zajednicama. Pored toga, kako bi se primjereno koristio ovaj potencijal, važno je utvrditi procedure za protok informacija i koordinaciju između svih aktera.

U većim općinama, preporučuje se formiranje tima u okviru centra za socijalni rad (komisija ili grupa), koji bi imao posebnu odgovornost da definira, koordinira i provodi proces procjene potreba ugroženih kategorija ljudi.

### **KORAK 1: Faza pripreme**

Pošto je procjena potreba ugroženih kategorija ljudi prilično kompleksna aktivnost, od posebne važnosti je adekvatno planirati proces, uzimajući u obzir sljedeća pitanja:

- Odabir osoblja u centru za socijalni rad:** Treba odabrati odgovarajuće osoblje centra za socijalni rad i uspostaviti tim ili grupu, sa posebnim zadacima i odgovornostima u pogledu procjene potreba. Također treba razmotriti i specijalističku obuku osoblja centra za socijalni rad i drugih partnera koji će provoditi procjenu potreba.
- Koristiti standarde ljudskih prava u određivanju cilja:** Angažirano osoblje mora u potpunosti poznavati međunarodne i evropske obaveze Bosne i Hercegovine u pogledu ljudskih prava, te kako te obaveze prenijeti u specifične obaveze na domaći nivo, posebno kada se govori o radu centra za socijalni rad. Uz to, centar za socijalni rad trebao bi razmotriti domaći pravni okvir, kao i standarde ljudskih prava i njihove zaštite koje taj okvir uspostavlja. Ovim će se razjasniti koje posebne aspekte treba ispitati u procesu procjene potreba i odrediti osnovu po kojoj se može mjeriti ostvarenje prava.
- Osigurati odgovarajuće informacije:** Socijalni radnici moraju biti upoznati sa historijskim ili drugim relevantnim okvirom, koji utječe, ili je utjecao na socijalni i ekonomski status lokalnog stanovništva. Ovo uključuje demografiju, ekonomiju, kulturu, samoidentifikaciju zajednica (naprimjer, romska zajednica ili druge manjine), pored ostalih faktora.
- Odrediti ciljne grupe za procjenu potreba:** Važno je da centri za socijalni rad dobro znaju koje su to socijalno isključene kategorije ljudi u njihovom području. Za pripremu konkretne procjene potreba, centar za socijalni rad mora odlučiti da li je procjenom cilja obuhvaćena samo određena ugrožena grupa, ili je potrebno izvršiti procjenu određenog dijela sveukupnog stanovništva. To će zavisiti o određenim prioritetima centara za socijalni rad, kao i o konkretnim ciljevima procjene potreba koju treba provesti.
- Postavljanje ciljeva i zadataka:** Centar za socijalni rad mora odrediti ciljeve akcije, uzimajući u obzir raspoložive ljudske potencijale i materijalne resurse i rokove.
- Informiranje o ciljevima i zadacima:** Centar za socijalni rad treba, što je moguće sveobuhvatnije, informirati zajednice uključene u proces, o cilju i svrsi procjene potreba. Uz to, svi partneri koji učestvuju u procesu, drugi relevantni akteri, lokalne vlasti i donosioci odluka, moraju biti detaljno obaviješteni o aktivnostima. Posljednji su posebno važni, naročito ako je potrebno osigurati dodatna finansijska sredstva ili usvojiti programe, posebno sačinjene kao rezultat procjene potreba.

### **KORAK 2: Faza implementacije**

Prije početka prikupljanja podataka, mora postojati jasan plan o tome koji konkretni podaci trebaju biti prikupljeni, kako će se pohranjivati i kakva analiza će biti neophodna. Baza podataka je izuzetno korisno sredstvo, zbog toga što omogućava korištenje informacija po određenim kriterijima.

Korisna sredstva za provedbu procjene potreba su sljedeća:

- Ankete ili upitnici** su najjednostavnije sredstvo za prikupljanje informacija, a posebno su pogodni za prikupljanje informacija u manjim zajednicama. U većim sredinama, ankete se obično vrše na reprezentativnom uzorku stanovništva. Centar za



socijalni rad može odlučiti da provede ankete s određenim kategorijama ljudi, kao što su: Romi, žene nosioci domaćinstva, zajednice povratnika, kako bi se, pomoću rezultata ankete, izvršila procjena specifičnosti njihove situacije.

- Ankete putem pošte** relativno su jeftine, jer se šalju na kućne adrese, kako bi se prikupile informacije o socijalnom i ekonomskom statusu lokalnog stanovništva. Pri korištenju rezultata takvih anketa, centri za socijalni rad trebali bi biti svjesni da se te ankete mogu pokazati manje pouzdanim nego direktni razgovor. Ipak, njihova prednost je u tome što mogu obuhvatiti veliki dio stanovništva za relativno kratko vrijeme.
- Intervjui** osiguravaju direktan kontakt i interaktivnu razmjenu pitanja i odgovora. Osim direktnog kontakta, intervjui se mogu provoditi telefonom i s određenom grupom ljudi koji predstavljaju lokalnu zajednicu.
- Formiranje ciljnih grupa**, sastavljenih od predstavnika određenih grupa, s ciljem diskusije o posebnim potrebama, određivanja prioriteta i olakšavanja komunikacije.
- Javni forumi građana** podrazumijevaju okupljanje svih građana koji žive u određenom području i pozivanje da razgovaraju o svojim potrebama, izražavaju svoje mišljenje, daju prijedloge i određuju prioritete u pogledu neophodnih usluga.

U pripremi procjene potreba, važno je biti svjestan prednosti i mana sredstva spomenutog u gornjem dijelu teksta, kao i toga do koje je mjere to prikladno za pojedine ciljne grupe; naprimjer, ankete putem pošte mogu se pokazati neprikladnima za ciljnu grupu u kojoj postoji veći broj nepismenih osoba. Zbog toga, mnogi slučajevi iziskuju korištenje kombinacije različitih sredstava, ovisno o karakteristikama ciljnih grupa.

### **KORAK 3: Analiza i ažuriranje prikupljenih podataka**

#### **⇒ Analiza i razvrstavanje podataka**

Kako bi bila izvršena analiza prikupljenih podataka, jedinstveni sistem klasifikacije socijalnih potreba, problema i prava iz oblasti socijalne zaštite treba biti kreiran unaprijed. Ovaj sistem klasifikacije bi, na standardiziran način, primjenjivali svi akteri, uključujući centre za socijalni rad, službe za statistiku, nadležna ministarstva, i druge ustanove koje vrše monitoring statusa i događaja u oblasti socijalne zaštite. Podaci trebaju biti pohranjeni u jedinstvenu bazu podataka, koja je dostupna svim akterima uključenim u proces.

Iako kreiranje centralizirane baze podataka neće biti svugdje moguće, to ne smije ni u kom slučaju biti razlog za neprikupljanje podataka na razini centara za socijalni rad. Centri za socijalni rad bi u svakom slučaju trebali osigurati da prikupljeni podaci budu razvrstani i sistematski pohranjeni. U ovom slučaju, centar za socijalni rad može koristiti jednostavniji program koji ne zahtijeva osobite tehničke vještine.

Bez obzira na način pohranjivanja informacija, neophodno je razvrstati podatke prema raznim relevantnim kategorijama, kao što su: spol, dob, etnička pripadnost, društveni status, itd. Ovim će se osigurati da prikupljene informacije budu grupirane, tako da se može prikazati određena vrsta ugroženosti pojedinih grupa i, u skladu s tim, određivati prioritete aktivnosti.

#### **⇒ Zaštita podataka**

Vrlo je važno donijeti i primjenjivati standardizirana pravila o pristupu prikupljenim informacijama, odrediti koje osobe ili organi mogu imati pristup informacijama, kao i razne nivoe pristupa za različite korisnike.

## ⇒ Stalni monitoring i ažuriranje podataka

Kako bi se osiguralo da centar za socijalni rad bude upoznat sa socijalnom i ekonomskom situacijom u svom području odgovornosti, neophodno je redovno obavljati aktivnosti procjene potreba, sa namjerom da se ažuriraju prikupljeni podaci i tako provjeri da li su aktivnosti centra za socijalni rad imale očekivani učinak i kakva daljnja intervencija centra je potrebna.



### Slučaj I:

NN osoba iz centra za socijalni rad pokrenula je projekt pod nazivom: "Socijalna i ekonomska karta" u okviru lokalnog programa ekonomskog razvoja općine. Za projekt je korišten standardizirani upitnik i prikupljene informacije o prihodima domaćinstva, zaposlenju, raseljenju, zdravlju, stambenoj situaciji, i druge. Nevladina organizacija je bila partner centru za socijalni rad i pružala je pomoć u realizaciji posjeta, a centar je imao i podršku općine i nadležnog ministarstva. Projekt je bio dio većeg općinskog projekta, kojim je osigurana podrška od strane općine. Uključeni su bili i predstavnici lokalne zajednice, dok su informacije za javnost emitirane preko lokalnog radija, internet stranice i brošure. Rezultat procjene bilo je određivanje oko 670 novih korisnika, kojima je, kao rezultat ove akcije, centar za socijalni rad mogao pružati razne oblike pomoći. Ishod je bio i uspostava novih standardnih procedura, po kojima će predstavnici lokalnih zajednica moći osigurati redovno ažurirane informacije centru za socijalni rad. Na kraju, daljnji korak bila je uspostava općinskog koordinacijskog tijela, koje uključuje razne javne ustanove, kako bi se osigurala redovna razmjena informacija.



### Slučaj II:

Kantonalno ministarstvo za socijalnu zaštitu započelo je akciju procjene potreba u svim općinama u kantonu, koju vodi osoblje centara za socijalni rad, u suradnji sa predstavnicima lokalnih zajednica, vjerskih zajednica, škola, policije i nevladinih organizacija. Centri za socijalni rad koristili su usluge svoga osoblja i pripravnika za ovaj zadatak. Uposlenici centara posjetili su osobe i domaćinstva, koja bi mogla biti u stanju potrebe, kao i sve lokalne mjesne zajednice u svojim općinama. Održali su sastanke i konsultacije s osobama vodećim u mjesnim zajednicama, policijom, školama, medicinskim ustanovama, vjerskim zajednicama o osobama u stanju potrebe, koje ne primaju nikakav vid socijalne pomoći. Osnovni vodič za kriterije za utvrđivanje ugroženih pojedinaca bio je kantonalni zakon o socijalnoj zaštiti i zaštiti porodica sa djecom. Sve intervjuirane osobe obaviještene su o procesu, mogućim socijalnim primanjima za koje bi mogli biti kvalificirani i kako bi se koristile njihove informacije. Utvrđeno je više od 2000 novih korisnika tokom procjene potreba u 13 općina.

## 4.2 Važni aspekti za razmatranje prilikom monitoringa, otvaranja prema korisnicima i procjene potreba

### ⇒ Značaj socijalnih mreža u procesu procjene potreba

Za svaku procjenu potreba, socijalne mreže<sup>45</sup> će biti od velike važnosti, jer mogu osigurati obilje informacija i biti sredstvo za provjeru već prikupljenih informacija. Posebno u slučajevima ograničenih resursa centra za socijalni rad, gdje neće biti moguće lično intervjuirati svaku osobu, socijalne mreže mogu osigurati najveći dio informacija. Pored toga, mogu imati veoma važnu ulogu prilikom upozoravanja centra za socijalni rad u slučaju neostvarivanja socijalnih prava ugroženih pojedinaca ili grupa.

Zbog toga je posebno važno da centar za socijalni rad održava dobru i redovnu komunikaciju i kontakte sa što je moguće više aktera unutar odgovarajućih socijalnih mreža. To će obično, prije svega, obuhvatati mjesne zajednice i druga lokalna udruženja. Osim toga, socijalne mreže mogu imati značajnu ulogu u obavještanju centara za socijalni rad o neispunjavanju socijalnih prava ugroženih pojedinaca ili kategorija ljudi. Zbog toga je veoma važno da centar za socijalni rad održava redovnu i produktivnu komunikaciju sa što više aktera u okviru određene socijalne mreže.

### ⇒ Razvoj partnerstva u mjesnoj zajednici i između raznih aktera, sektora i nivoa vlasti

Centar za socijalni rad treba predstaviti socijalne potrebe ugroženih kategorija ljudi i pojedinaca s namjerom da motiviraju i uvjere odgovorne aktere da učestvuju u socijalnim intervencijama i utječu na planiranje i implementaciju politike djelovanja. Socijalni radnici mogu, naprimjer, pokrenuti i uspostaviti razne grupe ili udruženja za samopomoć, u cilju rješavanja zajedničkih problema. Oni mogu ponuditi i stručnu pomoć i osposobiti druge aktere da preuzmu određene odgovornosti u pogledu razvoja socijalnih usluga. Centri za socijalni rad također trebaju koordinirati aktivnosti sa drugim relevantnim akterima, kako bi spriječili podudaranje dužnosti i povećali pristup i obim usluga. S ovim pristupom, centar za socijalni rad može postati multifunkcionalna institucija u oblasti socijalne zaštite.

Rad u partnerstvu sa zajednicama, nevladinim organizacijama i drugim ustanovama ima sljedeće prednosti – posebno u zajednicama s ograničenim resursima:

- Racionalna upotreba postojećih resursa;
- Olakšavanje razmjene podataka;
- Stvaranje i razvoj novih usluga;
- Jačanje odgovornosti građanskog društva i lokalnih zajednica prema aktivnostima vezanim za socijalnu zaštitu;
- Povećan broj osoba sa pristupom uslugama socijalne zaštite;
- Stvaranje preduvjeta za razvoj sistema socijalne zaštite, zasnovanog isključivo na potrebama.

<sup>45</sup> Treba uzeti u obzir da su utvrđene dvije vrste socijalnih mreža. Prva se odnosi na **mikrosocijalne mreže**, koja obuhvata ljude i veze unutar bliže porodice, susjedstva i prijateljske odnose, i takozvane **makrosocijalne mreže**, odnosno škola, radno okruženje, sistem socijalnih institucija.

## ⇒ Razvoj mješovitog modela socijalne zaštite

U ovom pogledu, ustanove socijalne zaštite trebaju uzeti u obzir razvoj mješovitog modela socijalne zaštite jer ovaj model predviđa da javne ustanove blisko surađuju i dijele odgovornost sa građanskim društvom i privatnim sektorom u pogledu inicijativa i aktivnosti za dobrobit ugroženih grupa i pojedinaca. Dobro planiran i koordiniran rad relevantnih aktera u javnom sektoru, privatnom sektoru i građanskom društvu, stvara veće resurse i mogućnosti za razvoj i pružanje socijalnih usluga.

Preduvjeti za mješoviti model su: nivo svijesti zajednice o postojećim socijalnim izazovima, snažno građansko društvo, kao i zainteresiran privatni sektor. Kako bi se to postiglo, snažni pokušaji zagovaranja trebaju biti poduzeti od strane javnih ustanova i civilnog društva. Osim toga, za ovaj model potrebni su mehanizmi u zajednici, koji omogućavaju aktivno učešće, pristup fondovima i stalno promoviranje dobrih primjera iz prakse iz ove oblasti.



### Pitanja i vježbe:

- [4.1] Koje bi posebne aktivnosti otvaranja prema korisnicima centri za socijalni rad mogli poduzeti, neovisno o dodatnim finansijskim sredstvima?
- [4.2] Imate li iskustva u implementiranju procjene potreba? Koja su vaša pozitivna i negativna iskustva?
- [4.3] Sa kojim partnerima, koji bi mogli pomoći u provedbi procjene potreba, trenutno radite? Smatrate li da vaš centar za socijalni rad koristi svoj puni potencijal?
- [4.4] Koja su najuobičajenija ograničenja sa kojima se suočavate u organiziranju procjene potreba? Na koje načine se, prema vašem mišljenju, ove teškoće mogu prevazići?
- [4.5] Kakvu biste strategiju primijenili u zagovaranju (dodatne) podrške od strane viših nivoa vlasti, provedbi (povećanih) aktivnosti otvaranja prema korisnicima, kao i u procjeni potreba?
- [4.6] Na koji način biste zagovarali razvoj mješovitog sistema socijalne zaštite u vašem području odgovornosti? Koje su prednosti i izazovi mješovitog sistema socijalne zaštite?

## POGLAVLJE 5 ZAGOVARANJE

### 5.1 Zagovaranje

Zagovaranje se može definirati kao niz aktivnosti, kojima se promoviraju promjene, tako što se utiče na političke, socijalne i ekonomske uslove, a čiji je cilj stvaranje promjena u odnosima moći i procesu donošenje odluka u nakani da se stvore mogućnosti i uslovi koji će omogućiti smisleno učešće onih na koje izravno utiču ti uslovi

U okviru socijalnog rada, zagovaranje je proces posvećivanja više pažnje i usmjeravanja pažnje lokalne zajednice prema bitnim postojećim izazovima u oblasti socijalne zaštite i upućivanja donosilaca odluka prema rješenjima i promjenama u cilju ostvarivanja socijalne pravde.

Radnje zagovaranja trebaju uzeti u obzir sljedeće principe:

- Jasno izražavanje** postojećih problema od strane onih koji se direktno suočavaju sa problemima;
- Smisleno učešće i osnaživanje** onih koji su direktno pogođeni problemima. Korisno je uspostaviti širok spektar saveznika i podrške, koji mogu doprinijeti ostvarivanju ciljeva zagovaranja;
- Odgovornost** prema društvu, društveno marginaliziranim i isključenim;
- Transparentnost** aktivnosti zagovaranja: radnje trebaju biti javne, javnost informirana, a informacije pristupačne građanima.

### 5.2 Zagovaranje u kontekstu rada centara za socijalni rad

Centar za socijalni rad treba u svom pristupu uzimati u obzir ljudska prava prilikom zagovaranja, osiguravajući da lobiranje prihvate relevantni akteri za donošenje odluka i osmišljavanje politike djelovanja, ali ne kao molbu za milosrđe od strane osoba kojima je to potrebno, već kao legitiman zahtjev prema vlastima, kako bi ispunile svoje obaveze koje proizilaze iz domaćih, evropskih i međunarodnih obaveza iz oblasti ljudskih prava.

Uz promoviranje mješovitog modela socijalne zaštite, zagovaranje centra za socijalni rad prvenstveno će biti usmjereno ka privlačenju pažnje vladinih institucija na općinskom, kantonalnom i entitetskom nivou, nevladinog i privatnog sektora u cilju jačanja sektora socijalne zaštite, poboljšanju razvoja aktivnosti centara za socijalni rad i promoviranju socijalnog uključivanja ranjivih pojedinaca i kategorija ljudi.

**Zagovaranje centra za socijalni rad trebalo bi ići u sljedećem smjeru:**

- Obraćanje nadležnim vlastima na općinskom, kantonalnom ili entitetskom nivou pismenim putem - zajedno sa drugim centrom za socijalni rad - ističući nedostatke određenih **propisa** i/ili problem u vezi s implementacijom i zagovaranjem za određene promjene;
- Prezentiranje provjerenih podataka, zasnovanih na rezultatima procjene potreba ugroženih pojedinaca ili kategorija ljudi, sa ciljem da se zagovara s odgovornim vlastima na lokalnom, kantonalnom ili entitetskom nivou za dostatno **finansiranje u cilju adekvatnog odgovora na utvrđene socijalne potrebe**;

- Presentiranje izvještaja zasnovanog na činjenicama općinskim vlastima o nedovoljnoj zastupljenosti **osoblja i materijalnih resursa** centra za socijalni rad, kako bi se zagovaralo za adekvatne resurse;
- Kontinuirano praćenje** problema sa kojima su vlasti upoznate. Presentiranje bilo kojeg problema samo jednom, u pisanoj formi ili na drugi način, neće biti dovoljno da donese promjenu; neophodno je pratiti problem, kako bi se osiguralo da je dobro shvaćen i da se po njemu postupa;
- Provesti javne kampanje**, kako bi se podigao nivo svijesti javnosti o siromaštvu, socijalnoj isključenosti i specifičnim potrebama ugroženih pojedinaca i grupa u cilju promjene shvatanja i stvaranja općeg razumijevanja javnosti o socijalnim potrebama i neostvarenim ljudskim pravima.

### Partnerstva u zagovaranju

Razvijanje partnerstava od ključnog je značaja u procesu zagovaranja. Značajna korist od stvaranja partnerstva jeste da poruka zagovaranja može biti snažnija, ukoliko dolazi od više od jedne zainteresirane strane, s obzirom na to da oni predstavljaju veliki dio zajednice i mogu povećati pritisak na one koji donose odluke i osmišljavaju politiku djelovanja.

Osim toga, partnerske organizacije mogu udruživati resurse i na taj način povećati zajednički kapital. Partnerstva mogu značiti bolji pristup informacijama, stvarajući atmosferu saradnje, što zauzvrat umanjuje rizik s kojim se svaki partner pojedinačno susreće. Svaki partner može pokriti različite segmente i promovirati aktivnosti, koje su međusobno usklađene, kako ne bi doslo do preklapanja. Također, partnerski pristup može dovesti do razvoja odgovornost u zajednici, kroz povećanu interakciju i saradnju radi postizanja istih ciljeva.

U svrhu zagovaranja, centri za socijalni rad trebali bi uspostavljati partnerstva sa drugim predstavnicima vlasti (centri za socijalni rad u drugim općinama, kantonalna ministarstva, škole, domovi zdravlja, policija, itd.) u bitnim oblastima, kao i s organizacijama građanskog društva (nevladine organizacije, udruženja povratnika, itd.) ili privatnim osobama, koje su zainteresirane za sektor socijalne zaštite.

Stvaranja partnerstva u svrhe zagovaranja, naročito sa predstavnicima udruženja ranjivih grupa, također znači da centri za socijalni rad moraju imati proaktivan pristup marginaliziranim zajednicama. To može pomoći smanjenju nedostatka povjerenja ovih zajednica prema vlastima i borbi protiv diskriminacije.



### Slučaj I:

Centar za socijalni rad radi u partnerstvu s udruženjem povratnika, zagovarajući dodatna sredstva, kako bi se raspodijelila rastućem broju korisnika socijalne pomoći u lokalnoj zajednici povratnika. Udruženje može podržati centar za socijalni rad, pružajući nove informacije o socijalnom i ekonomskom statusu povratničke populacije, dok centar za socijalni rad može uštedjeti resurse, koji su neophodni za takvu procjenu. S druge strane, udruženje ima bolji uvid u specifičnost problema sa kojim se suočava povratnička zajednica i može poboljšati kontakt između zajednice i centra za socijalni rad. Na osnovu izvještaja o socijalnom statusu povratničke zajednice, centar za socijalni rad i udruženje povratnika poduzimaju zajedničke radnje zagovaranja, kako bi lobirali u općini za izdvajanje većih finansijskih sredstava, radi ispunjavanja socijalnih prava lokalne povratničke populacije.



### Pitanja i vježbe:

- [5.1] Dajte primjer određenog problema iz vaše radne sredine, u kojem vidite potrebu za zagovaranjem. Kako biste predstavili problem i kojim vlastima? Kako biste osigurali kontinuirano praćenje problema?
- [5.2] Sa kojim vlastima ili predstavnicima građanskog društva u vašoj sredini biste mogli zajedno zagovarati? Kako biste odredili prioritete ciljeva zagovaranja?
- [5.3] Ukoliko ste poduzeli radnje zagovaranja, sa kojim izazovima ste se susreli? Kako ste ih prevazišli?

**PRILOZI**  
**PRILOG 1**

<b>Potpisivanje i ratificiranje međunarodnih konvencija od strane BiH</b>		
<b>Konvencija</b>	<b>Potpisivanje</b>	<b>Ratificiranje</b>
<b>Međunarodni sporazum o građanskim i političkim pravima (1966.)</b>		1. septembar 1993. (sukcesija)
Okvirni protokol Međunarodnog sporazuma o građanskim i političkim pravima (1966.)	1. mart 1995.	1. mart 1995.
Drugi okvirni protokol Međunarodnog sporazuma o građanskim i političkim pravima, sa ciljem ukidanja smrtne kazne (1989.)	7. septembar 2000.	16. mart 2001.
<b>Međunarodni sporazum o ekonomskim, socijalnim i kulturnim pravima (1966.)</b>		1. septembar 1993. (sukcesija)
Okvirni protokol Međunarodnog sporazuma o ekonomskim, socijalnim i kulturnim pravima (2008.)		
<b>Konvencija o pravima djeteta (1989.)</b>		1. septembar 1993. (sukcesija)
Okvirni protokol Konvencije o pravima djeteta, koji se odnosi na angažiranje djece u oružanim sukobima (2000.)	7. septembar 2000.	10. oktobar 2003.
Okvirni protokol Konvencije o pravima djeteta, koji se odnosi na prodaju djece, dječiju prostituciju i dječiju pomografiju (2000.)	7. septembar 2000.	4. septembar 2002.
<b>Konvencija o eliminaciji svih oblika diskriminacije nad ženama (1979.)</b>		1. septembar 1993. (sukcesija)
Okvirni protokol Konvencije o eliminaciji svih oblika diskriminacije nad ženama (1999.)	7. septembar 2000.	4. septembar 2002.
<b>Međunarodna konvencija o eliminaciji svih oblika rasne diskriminacije (1965.)</b>		16. juli 1993. (sukcesija)
<b>Konvencija o pravima osoba s invaliditetom (2006.)</b>	29. juli 2009.	U toku
Okvirni protokol Konvencije o pravima osoba s invaliditetom (2006.)	29. juli 2009.	U toku
<b>Konvencija protiv torture i drugih surovih, neljudskih ili ponižavajućih kazni ili postupaka (1984.)</b>		1. septembar 1993. (sukcesija)
Okvirni protokol Konvencije protiv torture i drugih surovih, neljudskih ili ponižavajućih kazni ili postupaka (2002.)	7. decembar 2007.	24. oktobar 2008.
<b>Konvencija o statusu izbjeglica (1951.)</b>		1. septembar 1993. (sukcesija)
<b>Međunarodna konvencija o zaštiti prava svih radnika migranata i članova njihovih porodica (1990.)</b>		13. decembar 1996. (pristupanje)
<b>Evropska konvencija o zaštiti ljudskih prava i osnovnih sloboda (1950.)</b> i okvirni protokoli (14)	24. april 2002.	12. juli 2002.
<b>Evropska socijalna povelja (revidirana) (1961./1996.)</b>	11. maj 2004.	7. oktobar 2008.
Dopunski protokol Evropske socijalne povelje (1988.)	Ne	Ne
Protokol o izmjenama Evropske socijalne povelje (1991.)	Ne	Ne
Dopunski protokol iz 1995. godine, koji predviđa sistem kolektivnih žalbi (1995.)	Ne	Ne
<b>Evropska konvencija o sprečavanju mučenja i neljudskog ili ponižavajućeg postupanja ili kažnjavanja (1987.)</b>	12. juli 2002.	12. juli 2002.
Protokol broj 1 Evropske konvencije o sprečavanju mučenja i neljudskog ili ponižavajućeg postupanja ili kažnjavanja (1993.) (nije okvirni)	12. juli 2002.	12. juli 2002.
Protokol broj 2 Evropske konvencije o sprečavanju mučenja i neljudskog ili ponižavajućeg postupanja ili kažnjavanja (1993.) (nije okvirni)	12. juli 2002.	12. juli 2002.
<b>Okvirna konvencija za zaštitu nacionalnih manjina (1995.)</b>		24. februar 2000. (pristupanje)



## PRILOG 2

### Etika socijalnog rada, pregled principa

Međunarodna federacija socijalnih radnika (IFSW), Međunarodna asocijacija obrazovnih ustanova socijalnog rada (IASSW)

#### 1. Uvod

Etička osviještenost suštinski je dio profesionalne prakse socijalnih radnika. Njihova sposobnost i volja da se ponašaju etički, osnovni je aspekt kvaliteta usluge koja se nudi onima koji koriste usluge socijalnog rada. Svrha rada IASSW-a i IFSW-a u kontekstu etike je da promovira etičku debatu i promišljanje kod organizacija potpisnika, kod socijalnih radnika u zemljama članicama, kao i kod obrazovnih ustanova za socijalni rad, te studenata socijalnog rada.. Neki etički izazovi i problemi, sa kojima se suočavaju socijalni radnici, specifični su za određene države, dok su neki zajednički. Uzimajući u obzir opće principe, ove dvije asocijacije zajednički žele ohrabriti socijalne radnike širom svijeta i pokazati izazove i dileme sa kojima se susreću, te ih informirati o moralnim odlukama, te o tome kako se ponašati u pojedinačnim slučajevima. Neke od ovih problematičnih oblasti obuhvataju:

- Činjenicu da je lojalnost socijalnih radnika često u središtu sukobljenih interesa.
- Činjenicu da socijalni radnici pomažu i kontroliraju.
- Sukobe između dužnosti socijalnih radnika da zaštite interese ljudi sa kojima rade i ispune zahtjeve koji podrazumijevaju efikasnost i korisnost.
- Činjenicu da resursi u društvu mogu biti ograničeni.

Ovaj dokument, kao polaznu tačku uzima definiciju socijalnog rada, usvojenu od strane IFSW-a i IASSW-a odvojeno na njihovim skupštinama u Montrealu, Kanada, u julu 2000. godine, o kojoj su se usuglasili zajedno u Copenhagenu, u maju 2001. godine (drugi dio). Ova definicija ističe principe ljudskih prava i socijalne pravde. Sljedeća sekcija (3) odnosi se na različite deklaracije i konvencije o ljudskim pravima koje su bitne za socijalni rad, praćene pregledom općih etičkih principa pod dva široko postavljena naslova ljudskih prava i digniteta i socijalne pravde (sekcija 4). Posljednja sekcija uvodi neke osnovne vodilje o etičkom ponašanju pri socijalnom radu, što će biti elaborirano etičkim smjernicama i različitim pravilnicima i uputama članica organizacija IFSW-a i IASSW-a.

#### 2. Definicija socijalnog rada

Socijalni rad promovira društvenu promjenu, rješava međuljudske probleme i osnažuje i oslobađa ljude i poboljšava njihov život. Koristeći teorije o ljudskom ponašanju i društvenim sistemima, socijalni rad intervenira u trenucima kada ljudi komuniciraju sa svojom okolinom. Principi ljudskih prava i socijalne pravde osnova su socijalnog rada.

#### 3. Međunarodne konvencije

Međunarodne deklaracije i konvencije iz oblasti ljudskih prava pružaju zajedničke standarde uspjeha, i prepoznaju prava koja su prihvaćena u široj zajednici. Dokumenti, koji su posebno važni za socijalni rad i praksu, su:

- Opća deklaracija o ljudskim pravima
- Međunarodni sporazum o građanskim i političkim pravima
- Međunarodni sporazum o ekonomskim, socijalnim i kulturnim pravima
- Konvencija o eliminaciji svih oblika rasne diskriminacije
- Konvencija o eliminaciji svih oblika diskriminacije nad ženama
- Konvencija o pravima djeteta
- Konvencija o domorodačkim i plemenskim narodima u neovisnim zemljama (MOR Konvencija br. 169)

## 4. Principi

### 4.1 Ljudska prava i ljudsko dostojanstvo

Socijalni rad zasniva se na poštivanju nerazdvojivih vrijednosti i dostojanstva svih ljudi, i prava koja proizilaze iz ovoga. Socijalni radnici trebali bi održati i braniti fizički, psihološki, emotivni i duhovni integritet svake osobe, kao i blagostanje. Ovo znači:

1. Poštivanje prava na samoodređenje - socijalni radnici trebali bi poštivati i promovirati pravo ljudi na izbor i vlastite odluke, neovisno o njihovim vrijednostima i životnom izboru, ukoliko to ne prijeti pravima i legitimnim interesima drugih.
2. Promoviranje prava na učešće - socijalni radnici trebali bi promovirati potpuno učešće u cilju osnaživanja u svim aspektima odluka i radnji koje se tiču njihovih života.
3. Tretiranje svake osobe posebno - socijalni radnici trebaju se baviti svakom osobom, u okviru porodice, zajednice, društvenog i prirodnog okruženja, i tražiti prepoznavanje svih aspekata života jedne osobe.
4. Utvrđivanje i razvijanje snaga - socijalni radnici trebaju se usredsrijediti na snagu pojedinaca, grupa i zajednica, te promovirati njihovo osnaživanje.

### 4.2 Socijalna pravda

Socijalni radnici imaju odgovornost da promoviraju socijalnu pravdu, u vezi sa društvom općenito, i u vezi sa ljudima sa kojima rade. Ovo znači:

1. Ukazivanje na negativnu diskriminaciju\* - socijalni radnici imaju odgovornost da ukazuju na negativnu diskriminaciju na osnovu karakteristika, kao što su: invaliditet, dob, kultura, rod ili spol, bračni status, socijalni i ekonomski status, političko mišljenje, boja kože, rasna ili druga fizička karakteristika, seksualna orijentacija, ili duhovna uvjerenja.

*\*U nekim državama, pojam „diskriminacija“ koristi se umjesto „negativna diskriminacija“. Riječ „negativna“ ovdje se koristi, jer se u nekim državama „pozitivna diskriminacija“ smatra „afirmativnom radnjom“. Termini „pozitivna diskriminacija“ ili „pozitivne mjere“ također se koriste. Pozitivna diskriminacija ili pozitivne mjere označavaju pozitivne korake, koji se poduzimaju kako bi se preinačili učinci historijske diskriminacije prema kategoriji ljudi, koja je spomenuta u odlomku 4.2.1.*

2. Prepoznavanje različitosti - socijalni radnici trebali bi prepoznati i poštivati etničku i kulturnu raznolikost društava u kojima rade, uzimajući u obzir pojedinačne, porodične, grupne razlike i razlike u zajednici.
3. Ravnomjerno raspoređivanje resursa - socijalni radnici trebali bi osigurati da resursi, koji su im na raspolaganju, budu raspoređeni pravedno i u skladu sa potrebama.
4. Razmatranje politika i praksi djelovanja koje nisu pravedne - socijalni radnici dužni su skrenuti pažnju poslodavaca, kreatora politika djelovanja, političara i javnosti na neadekvatne resurse ili na slučajeve gdje su resursi neadekvatno raspoređeni, na ugnjetavajuće politike i prakse djelovanja, kao i one koje su nepravedne i štetne.
5. Davanje podrške u radu - socijalni radnici imaju obavezu da se suoče sa društvenim uvjetima koji doprinose društvenom isključivanju, stigmatizaciji ili podređenosti, te da rade u svrhu društva koje bi uključilo sve pojedince.

## 5. Profesionalno obavljanje posla

Domaće organizacije, koje su članice IFSW-a i IASSW-a, imaju odgovornost da razvijaju i redovno poboljšavaju svoje etičke pravilnike ili etičke smjernice, kako bi bili u skladu sa misijom IFSW/IASSW-a. Odgovornost domaćih organizacija također je da informiraju socijalne radnike i obrazovne ustanove za socijalne radnike o ovim pravilnicima ili smjernicama. Socijalni radnici

trebali bi raditi u skladu s etičkim pravilnikom ili smjernicama u njihovoj državi. Oni će sadržavati detaljnije vodstvo u praksi, u pogledu etike, uzimajući u obzir specifični kontekst države. Opće smjernice o profesionalnom ponašanju, navedene u donjem dijelu teksta, primjenjivat će se:

1. Od socijalnih radnika se očekuje da razviju i održe tražene vještine i znanje da obavljaju svoj posao.
2. Socijalni radnici ne smiju koristiti svoja znanja i vještine za nehumane svrhe, kao što su mučenje ili terorizam.
3. Socijalni radnici moraju raditi s integritetom: ne smiju zloupotrebjavati vezu povjerenja, koristeći svoje usluge, prepoznavajući granice između ličnog i profesionalnog života, bez zloupotrebjavanja njihove pozicije za ličnu korist ili dobit.
4. Socijalni radnici moraju se ponašati, uzimajući u obzir ljude koji im se obraćaju tražeći njihove usluge: sa suosjećanjem, empatijom i brigom.
5. Socijalni radnici ne smiju podređivati potrebe ili interese ljudi koji koriste njihove usluge svojim potrebama ili interesima.
6. Socijalni radnici imaju dužnost da poduzmu neophodne korake u profesionalnom i ličnom pogledu na radnom mjestu i u društvu, kako bi osigurali adekvatne usluge.
7. Socijalni radnici moraju održati povjerljivost po pitanju informacija o ljudima koji koriste njihove usluge. Izuzetak ovome može se opravdati samo na osnovu značajnije moralne obaveze (kao što je očuvanje života).
8. Socijalni radnici moraju prihvatiti da su odgovorni za svoje radnje naspram korisnika usluga, ljudi sa kojima rade, njihovih kolega, poslodavaca, profesionalnih udruženja i prema zakonu, kao i da se ove odgovornosti mogu sukobljavati.
9. Socijalni radnici moraju biti voljni da surađuju s obrazovnim ustanovama za socijalni rad u cilju podrške studentima socijalnog rada, kako bi dobili praktičnu obuku dobrog kvaliteta i praktične informacije.
10. Socijalni radnici moraju uzeti u obzir i učestvovati u etičkim debatama sa svojim kolegama i poslodavcima i preuzeti odgovornost za donošenje etičkih odluka.
11. Socijalni radnici moraju biti pripremljeni da navedu razloge svoje odluke na osnovu moralnih obrazloženja, i da budu odgovorni za svoj izbor i poduzete radnje.
12. Socijalni radnici moraju raditi kako bi stvorili uvjete u agencijama za zapošljavanje i u svojoj državi gdje su principi njihove misije i zakona (ako postoje) razmotreni i ocijenjeni.

*Dokument „Etika socijalnog rada, pregled principa“ odobrila je Generalna skupština IFSW-a i Međunarodna asocijacija obrazovnih ustanova socijalnog rada iz Adelaide, Australia, u oktobru 2004. godine.*

*Copyright © 2004 International Federation of Social Workers and International Association of Schools of Social Work, PO Box 6875, CH-3001 Bern, Switzerland.*

