



**Κώδικας Δεοντολογίας
για επαγγελματίες που εργάζονται
με ασυνόδευτους ανηλίκους**



Περιεχόμενα

ΚΩΔΙΚΑΣ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ	3
Μέρος Α' – Σκοπός, πεδίο και πλαίσιο εφαρμογής	3
1. Εισαγωγή	3
2. Σκοπός	4
3. Πεδίο εφαρμογής	4
3.1 Πεδίο εφαρμογής.....	4
3.2 Τήρηση και εφαρμογή	5
3.3 Ο ρόλος της Γενικής Γραμματείας Ευάλωτων Πολιτών και Θεσμικής Προστασίας.....	7
4. Θεσμικό πλαίσιο και διεθνή πρότυπα	7
Μέρος Β' – Γενικές αρχές κατά την εργασία με ανηλίκους	9
5. Βασικές αρχές	9
Σεβασμός της ανθρώπινης αξιοπρέπειας και των ανθρωπίνων δικαιωμάτων	9
Ισότητα και μη διάκριση	10
Το βέλτιστο συμφέρον του ανηλίκου ως πρωταρχικό μέλημα.....	10
Υιοθετώντας μια παιδοκεντρική προσέγγιση	10
Μη πρόκληση βλάβης	11
Προστασία από κάθε μορφής κακομεταχείριση.....	11
Προαγωγή της συμμετοχής των ανηλίκων και του σεβασμού των απόψεών τους.....	11
Σεβασμός στο πολιτισμικό υπόβαθρο των ανηλίκων	12
Προώθηση της οικογενειακής ενότητας	12
Ενίσχυση της ανθεκτικότητας	12
Διαχείριση πληροφοριών και εμπιστευτικότητα	12
Διαφάνεια και λογοδοσία	13
Προώθηση της ασφάλειας και της υγείας	13
Επαγγελματική ακεραιότητα.....	13
Συνεργασία και ομαδικότητα.....	13
Μέρος Γ' – Βασικοί κανόνες επαγγελματικής συμπεριφοράς	14
6. Οδηγός επαγγελματικής συμπεριφοράς κατά την εργασία με ανηλίκους	14
Επικοινωνία και επαφή με ανηλίκους.....	14
Υποχρέωση μη πρόκλησης βλάβης	16
Ασφάλεια και προστασία των παιδιών από κακοποίηση ή εκμετάλλευση	16



Παροχή υπηρεσιών προσαρμοσμένες στην ηλικία, το φύλο και το πολιτισμικό υπόβαθρο των ανηλίκων	17
Ακεραιότητα και Διαφάνεια.....	17
Εμπιστευτικότητα και προσωπικά δεδομένα	19
Ενίσχυση της συμμετοχής και της ανθεκτικότητας των ανηλίκων.....	20
Συνεργασία και ομαδικότητα.....	21



ΚΩΔΙΚΑΣ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ

Μέρος Α' – Σκοπός, πεδίο και πλαίσιο εφαρμογής

1. Εισαγωγή

Η **Γενική Γραμματεία Ευάλωτων Πολιτών και Θεσμικής Προστασίας** (εφεξής Γενική Γραμματεία) συστάθηκε στο Υπουργείο Μετανάστευσης και Ασύλου με το άρθρο 6 του π.δ. 77/27.06.2023 (Α' 130), με σκοπό τον σχεδιασμό και τη διαμόρφωση ενός αποτελεσματικού προστατευτικού πλαισίου για τις ευάλωτες ομάδες του προσφυγικού και μεταναστευτικού πληθυσμού της χώρας. Στη Γενική Γραμματεία μεταφέρθηκε το σύνολο των υπηρεσιών, αρμοδιοτήτων, οργανικών μονάδων, θέσεων προσωπικού και εποπτευόμενων φορέων της Ειδικής Γραμματείας Προστασίας Ασυνόδευτων Ανηλίκων, καθιστώντας την αρμόδια αρχή για την προστασία, τη στέγαση και την επιτροπεία των ασυνόδευτων και χωρισμένων από την οικογένειά τους ανήλικων πολιτών τρίτων χωρών και ανιθαγενών.

Λαμβάνοντας όλα τα απαραίτητα μέτρα για την προστασία και ευημερία των ασυνόδευτων ανηλίκων που βρίσκονται στη χώρα, και εφαρμόζοντας ήδη την Εθνική Στρατηγική για την Προστασία των Ασυνόδευτων Ανηλίκων για την περίοδο 2021-2025¹ και το Εθνικό Σχέδιο Δράσης για την προστασία των παιδιών από την σεξουαλική κακοποίηση και εκμετάλλευση², ο παρών Κώδικας Δεοντολογίας εντάσσεται στην ευρύτερη πρωτοβουλία της Γενικής Γραμματείας για την ανάπτυξη μιας ολιστικής προσέγγισης και πλαισίωσης των ανήλικων πολιτών τρίτων χωρών ή ανιθαγενών.

Η εργασία με ασυνόδευτους ανηλικούς αποτελεί μια από τις πιο ευαίσθητες και απαιτητικές αποστολές στον τομέα της παιδικής προστασίας και, παρότι όλοι οι ανήλικοι θεωρούνται ευάλωτοι, οι ασυνόδευτοι ανήλικοι ενδέχεται να αντιμετωπίζουν επιπλέον κινδύνους και να έχουν αυξημένες ανάγκες προστασίας και φροντίδας, λόγω της ιδιαίτερης κατάστασής τους.

Μέσα από την καθιέρωση και εφαρμογή του παρόντος Κώδικα Δεοντολογίας, ως αναπόσπαστου μέρους της Πολιτικής Παιδικής Προστασίας που οφείλει να τηρεί κάθε φορέας, η Γενική Γραμματεία επιδιώκει την προστασία και στήριξη των ασυνόδευτων ανηλίκων, διασφαλίζοντας ότι οι υπηρεσίες που λαμβάνουν είναι κατάλληλες και παρέχονται σε ένα ασφαλές και υποστηρικτικό περιβάλλον που προάγει την ανάπτυξη, την ενδυνάμωση και τη συμμετοχή τους. Παράλληλα, οριοθετώντας τη συμπεριφορά και την εργασία των επαγγελματιών, ο Κώδικας

¹ Εθνική Στρατηγική για την Προστασία των Ασυνόδευτων Ανηλίκων για την περίοδο 2021-2025. Διαθέσιμο στο: <https://migration.gov.gr/ethniki-stratigiki-asynodeyton-anilikon/>

² Εθνικό Σχέδιο Δράσης για την προστασία των παιδιών από την σεξουαλική κακοποίηση και εκμετάλλευση για την περίοδο 2022-2027. Διαθέσιμο στο: <https://www.government.gov.gr/wp-content/uploads/2023/04/ΕΣΔ-ΣΕΞΟΥΑΛΙΚΗΣ-ΚΑΚΟΠΟΙΗΣΗΣ-ΠΡΟΣ-ΑΝΑΡΤΗΣΗ.pdf>



συμβάλλει στη λήψη αποφάσεων που ενσωματώνουν βέλτιστες πρακτικές στον τομέα της φροντίδας των ανηλίκων μέσα από τον σεβασμό, την ακεραιότητα και τη συνεργασία, ενισχύοντας την αμοιβαία εμπιστοσύνη και τον σεβασμό μεταξύ των επαγγελματιών και των ανηλίκων.

2. Σκοπός

Πρωταρχικός σκοπός της υιοθέτησης του Κώδικα Δεοντολογίας Προσωπικού (ΚΔΠ), είναι η θεμελίωση ενός ενιαίου πλαισίου αρχών και κανόνων που βασίζονται στον σεβασμό των θεμελιωδών δικαιωμάτων και καθοδηγούν την υπεύθυνη και δεοντολογική επαγγελματική συμπεριφορά όσων εργάζονται με ασυνόδευτους ανηλίκους. Οι κανόνες που περιλαμβάνονται στον Κώδικα εδράζονται στην διασφάλιση της ανθρώπινης αξιοπρέπειας και της ευημερίας των ανηλίκων, στην αρχή του βέλτιστου συμφέροντος του παιδιού, στο δικαίωμα ακρόασης του ανηλίκου, καθώς και στις αρχές της ισότητας, της εμπιστευτικότητας, της διαφάνειας, της λογοδοσίας και της προστασίας των ανηλίκων από κάθε μορφής κακοποίηση ή εκμετάλλευση.

Σε αυτό το πλαίσιο, ο παρών Κώδικας λειτουργεί ως οδηγός και πυξίδα για όλους τους φορείς παιδικής προστασίας, θέτοντας σαφή πρότυπα δεοντολογικής και επαγγελματικής συμπεριφοράς με τα οποία καλούνται να συμμορφώνονται οι εργαζόμενοι. Η τήρηση του Κώδικα αποτελεί προϋπόθεση για την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών φροντίδας προς τους ανηλίκους.

3. Πεδίο εφαρμογής

3.1 Πεδίο εφαρμογής

Ο παρών Κώδικας Δεοντολογίας δεσμεύει το σύνολο του προσωπικού των φορέων που ασχολείται με υποθέσεις ασυνόδευτων ανηλίκων καθώς και τα άτομα που εμπλέκονται στη φροντίδα τους, τόσο σε επαγγελματική όσο και σε εθελοντική βάση, ανεξαρτήτως της νομικής φύσης της απασχόλησής τους. Απευθύνεται, ενδεικτικά, σε εντεταλμένους/ες επιτροπείας του ν. 4960/2022, σε επαγγελματίες που εργάζονται σε φορείς παιδικής προστασίας και/ή σε Δομές Φιλοξενίας Ασυνόδευτων Ανηλίκων - όπως είναι οι Δομές Επείγουσας Φιλοξενίας, τα Κέντρα Φιλοξενίας Ασυνόδευτων Ανηλίκων και τα Εποπτευόμενα Διαμερίσματα Ημιαυτόνομης Διαβίωσης, σε Κέντρα Πληροφόρησης, Κέντρα Ημέρας, κινητές ομάδες παιδικής προστασίας και το προσωπικό που στελεχώνει τις ασφαλείς περιοχές στα Κέντρα Υποδοχής και Ταυτοποίησης (ΚΥΤ) και στις Κλειστές Ελεγχόμενες Δομές (ΚΕΔ), και τις ασφαλείς ζώνες στις Ελεγχόμενες Δομές Προσωρινής Φιλοξενίας Αιτούντων Άσυλο (ΕΔΠΦΑΑ). Παράλληλα, οι φορείς που δεσμεύονται με την τήρηση του παρόντος Κώδικα διασφαλίζουν ότι τα σχετικά πρότυπα και κανόνες τηρούνται περαιτέρω σε κάθε



συνεργασία με τρίτους – όπως εξωτερικούς συνεργάτες, ειδικό επιστημονικό προσωπικό, επιστημονικούς εμπειρογνώμονες, προμηθευτές, εταίρους, μέλη διοικητικών συμβουλίων - οι οποίοι/ες καλούνται να συμμορφώνονται με τις αρχές του κατά λόγο αρμοδιότητας, διασφαλίζοντας ότι κάθε επικοινωνία ή επαφή με ανηλίκους διέπεται από τα πρότυπα δεοντολογίας και προστασίας που ορίζονται στο παρόν.

Λαμβάνοντας υπόψη ότι ορισμένες επαγγελματικές ειδικότητες, όπως ψυχολόγοι, κοινωνικοί λειτουργοί, δικηγόροι και διερμηνείς, είναι ήδη εξοικειωμένοι με τις αρχές που ορίζονται στους δεοντολογικούς τους κώδικες, ο παρών Κώδικας αφενός εφαρμόζεται παράλληλα και συμπληρωματικά προς αυτούς και αφετέρου αποσκοπεί στην οριζόντια καθιέρωση κοινών, βασικών, και σαφώς διατυπωμένων κανόνων για όλες τις ειδικότητες εργαζομένων και εθελοντών που απασχολούνται με παιδιά.

3.2 Τήρηση και εφαρμογή

Όλοι οι φορείς παιδικής προστασίας οφείλουν να υιοθετήσουν και να τηρούν τον παρόντα Κώδικα Δεοντολογίας ως το ελάχιστο απαιτούμενο πλαίσιο αρχών και να εφαρμόζουν υψηλά πρότυπα, τόσο στις διαδικασίες προσλήψεων και ανάθεσης έργου, όσο και στη διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού και τις συνεργασίες τους. Για την εφαρμογή του Κώδικα προβλέπονται τα εξής βήματα από τους φορείς που εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής του:

- ❖ Υιοθέτηση του παρόντος Κώδικα Δεοντολογίας ή σύνταξη εσωτερικού Κώδικα Δεοντολογίας Προσωπικού με ελάχιστο περιεχόμενο τις προβλέψεις του παρόντος.
- ❖ Παροχή έγγραφης ενημέρωσης κατά την πρόσληψη προσωπικού, ή την έναρξη εθελοντικής εργασιακής σχέσης, σχετικά με τον Κώδικα, την Πολιτική Παιδικής Προστασίας, τον Μηχανισμό Αναφοράς Παραβιάσεων του Κώδικα και τη Διαδικασία Κυρώσεων.
- ❖ Ρητή αποδοχή του Κώδικα από κάθε μέλος του προσωπικού και από τα πρόσωπα που εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής του, μέσω υπογεγραμμένης δήλωσης (δήλωση ότι δεσμεύεται να συμμορφώνεται, διάβασε και κατανόησε, αναγνωρίζει υποχρέωση τήρησης και ότι η δέσμευση επεκτείνεται και πέραν των ωρών εργασίας σε κάθε επικοινωνία, ενέργεια ή/και επαφή με ανηλίκους, και ότι αναγνωρίζει υποχρέωση να αναφέρει περιστατικά παραβίασης του Κώδικα στον Μηχανισμό Αναφοράς Παραβιάσεων).
- ❖ Ανάρτηση του Κώδικα στον επίσημο ιστότοπο του φορέα λειτουργίας για λόγους διαφάνειας και προσβασιμότητας.
- ❖ Διατήρηση και φύλαξη υπογεγραμμένου αντιγράφου του Κώδικα στο ατομικό αρχείο κάθε μέλους του προσωπικού ή εθελοντή, σε φυσική και ψηφιακή μορφή.
- ❖ Καθιέρωση διαφανούς, προσβάσιμου και αξιόπιστου Μηχανισμού Αναφοράς Παραβιάσεων του Κώδικα.



- ❖ Καθιέρωση σαφούς, τεκμηριωμένου πρωτοκόλλου παρέμβασης για την άμεση και αποτελεσματική διαχείριση περιστατικών παραβίασης του Κώδικα.

Οι φορείς καλούνται, περαιτέρω:

- ❖ Να παρέχουν καθοδήγηση για την εφαρμογή του Κώδικα, καθώς και εισαγωγικές και περιοδικές εκπαιδεύσεις στο προσωπικό αναφορικά με το περιεχόμενό του, την Πολιτική Παιδικής Προστασίας και τον Μηχανισμό Αναφοράς Παραβιάσεων του Κώδικα.
- ❖ Να εφαρμόζουν στρατηγικές πρόληψης, εποπτείας της εφαρμογής του παρόντος, εντοπισμού περιστατικών παραβίασης και αντιμετώπισης αντιδεοντολογικών συμπεριφορών.
- ❖ Να διασφαλίζουν ότι ο Μηχανισμός Αναφοράς:
 - α) περιλαμβάνει σαφή διαδικασία, πρόσωπα αναφοράς, και κατάλληλα και προσβάσιμα έντυπα για την άμεση αναφορά περιστατικών ή συμπεριφορών που ενδέχεται να συνιστούν παραβίαση του Κώδικα,
 - β) εγγυάται την εχεμύθεια και το απόρρητο, προστατεύοντας το αναφέρον άτομο από αντίποινα,
 - γ) διασφαλίζει την ενδελεχή, δίκαιη και ανεξάρτητη διερεύνηση κάθε αναφοράς, και
 - δ) είναι αποτελεσματικός και υπόκειται τακτικά σε απαραίτητες βελτιώσεις ή αντίστοιχες διορθωτικές ενέργειες.
- ❖ Να διασφαλίζουν ότι οι κυρώσεις που προβλέπονται σε περίπτωση παραβίασης του Κώδικα είναι αναλογικές και συνεπείς με τη σοβαρότητα της παράβασης, εξασφαλίζοντας την τήρηση υψηλών προτύπων επαγγελματισμού και δεοντολογίας.
- ❖ Να ενημερώνουν τη Γενική Γραμματεία σε κάθε περίπτωση αναφοράς ή εντοπισμού σοβαρών παραβιάσεων.

Περαιτέρω, συστήνεται η υιοθέτηση του Κώδικα Δεοντολογίας να γίνεται σε εναρμόνιση με την Πολιτική Εξάλειψης της Βίας και της Παρενόχλησης στην Εργασία που εφαρμόζει ο εκάστοτε φορέας (κατά τα προβλεπόμενα στο ν. 4808/2021, όπως τροποποιήθηκε με το ν. 5149/2024).

Επισημαίνεται ότι οι περιπτώσεις παραβιάσεων του Κώδικα που συνιστούν ποινικό αδίκημα καταγγέλλονται πάραυτα στις αρμόδιες αστυνομικές και εισαγγελικές αρχές της χώρας, οι οποίες είναι οι μόνες αρμόδιες για τη διερεύνηση των άδικων πράξεων ή παραλείψεων και τη δίωξη των εμπλεκόμενων σε αυτές τις ενέργειες.



3.3.0 ρόλος της Γενικής Γραμματείας Ευάλωτων Πολιτών και Θεσμικής Προστασίας

Η Γενική Γραμματεία μεριμνά για τη γνωστοποίηση του παρόντος Κώδικα σε όλους τους φορείς που συμμετέχουν στην προστασία των ανηλίκων, εποπτεύει την ενσωμάτωσή του στην Πολιτική Παιδικής Προστασίας κάθε φορέα, παρακολουθεί την εφαρμογή του και υποστηρίζει τους φορείς για τον σκοπό αυτό, μεριμνώντας ομοίως για την αναθεώρησή του όποτε αυτό απαιτείται. Ειδικότερα, η Γενική Γραμματεία:

- ❖ Επιβλέπει την υιοθέτηση του Κώδικα Δεοντολογίας, ή τη σύνταξη εσωτερικού Κώδικα εναρμονισμένου με τον παρόντα, τη δημοσίευσή του, καθώς και τις διαδικασίες ενημέρωσης και αποδοχής από το σύνολο του προσωπικού, των εθελοντών και λοιπών συνεργατών.
- ❖ Παρακολουθεί τη θέσπιση και λειτουργία του Μηχανισμού Αναφορών.
- ❖ Επιβλέπει την εφαρμογή των Πρωτοκόλλων Παρέμβασης στις περιπτώσεις Παραβίασης του Κώδικα, καθώς και της προβλεπόμενης Διαδικασίας Κυρώσεων
- ❖ Λαμβάνει τακτική ανατροφοδότηση από τους φορείς συνεργασίας και προχωρά σε αναθεώρηση του Κώδικα, όταν αυτό κρίνεται απαραίτητο.
- ❖ Σε περιπτώσεις όπου διαπιστωθεί μη έγκαιρη παρέμβαση, ή/και ολιγωρία λήψης κατάλληλων μέτρων από τον αρμόδιο φορέα παιδικής προστασίας, με αποτέλεσμα την έκθεση του ανηλίκου σε κίνδυνο, η Γενική Γραμματεία προβαίνει στις απαραίτητες ενέργειες βάσει του θεσμικού πλαισίου.

4. Θεσμικό πλαίσιο και διεθνή πρότυπα

Ο Κώδικας Δεοντολογίας για επαγγελματίες που εργάζονται με ασυνόδευτους ανηλίκους βασίζεται στη διεθνή, ευρωπαϊκή και εθνική νομοθεσία, και εναρμονίζεται με αναγνωρισμένα διεθνή πρότυπα. Βασικά νομικά κείμενα αναφοράς είναι:

- Η Σύμβαση των Ηνωμένων Εθνών για τα Δικαιώματα του Παιδιού (κύρωση με τον ν. 2101/1992)
- Η Ευρωπαϊκή Σύμβαση Δικαιωμάτων του Ανθρώπου (ν.δ. 53/1974)
- Ο Ευρωπαϊκός Κοινωνικός Χάρτης (ν. 1426/1984)
- Ο Χάρτης Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης
- Η Σύμβαση του Συμβουλίου της Ευρώπης για την Προστασία των Παιδιών από τη Σεξουαλική Εκμετάλλευση και τη Σεξουαλική Κακοποίηση (**Σύμβαση Λανζαρότε**) (ν. 3727/2008)
- Η Σύμβαση του Συμβουλίου της Ευρώπης για την Πρόληψη και Καταπολέμηση της βίας κατά των γυναικών και της ενδοοικογενειακής βίας (**Σύμβαση Κωνσταντινούπολης**) (ν. 4531/2018)



- Προαιρετικό Πρωτόκολλο στη Σύμβαση των Ηνωμένων Εθνών για τα Δικαιώματα του Παιδιού σχετικά με την εμπορία παιδιών, παιδική πορνεία και παιδική πορνογραφία (ν. 3625/2007)
- Επιτροπή των Ηνωμένων Εθνών για τα Δικαιώματα του Παιδιού, Γενικό Σχόλιο αριθ. 6 (2005), **Μεταχείριση των ασυνόδευτων και των χωρισμένων από την οικογένειά τους παιδιών που βρίσκονται εκτός της χώρας καταγωγής τους** (έγγραφο CRC/GC/2005/6, Σεπτέμβριος 2005)
- **Ο νόμος 4939/2022** «Κύρωση Κώδικα Νομοθεσίας για την υποδοχή, τη διεθνή προστασία πολιτών τρίτων χωρών και ανιθαγενών και την προσωρινή προστασία σε περίπτωση μαζικής εισροής εκτοπισθέντων αλλοδαπών» (Α' 111)
- **Ο νόμος 4960/2022** «Εθνικό Σύστημα Επιτροπείας και Πλαίσιο Φιλοξενίας Ασυνόδευτων Ανηλίκων και άλλες διατάξεις αρμοδιότητας του Υπουργείου Μετανάστευσης και Ασύλου» (Α' 145), όπως ενσωματώθηκε στον ν. 4939/2022.
- **Ο Ποινικός Κώδικας** (νόμος 4620/2019 όπως ισχύει) και ο Κώδικας Ποινικής Δικονομίας.

Η δημιουργία του παρόντος εδράζεται καταρχήν στην ελληνική νομοθεσία, όπου ήδη από το 2018 με τον ν. 4540/2018 (Α' 91) και μέχρι σήμερα στον ν. 4939/2022 (άρ. 65 παρ. 3, Α' 111) προβλέπεται η τήρηση κώδικα δεοντολογίας από το προσωπικό των φορέων και υπηρεσιών που εργάζονται με ασυνόδευτους ανηλίκους. Περαιτέρω, προβλέπεται στο θεσμικό πλαίσιο που διέπει την επιτροπεία και την φιλοξενία των ασυνόδευτων ανηλίκων (νόμος 4939/2022 όπως συμπληρώθηκε και τροποποιήθηκε με τον ν. 4960/2022, Α' 145, και οι οικείες υπουργικές αποφάσεις).

Για την ανάπτυξη του παρόντος έχουν ληφθεί υπόψη:

- Επαγγελματικοί κώδικες δεοντολογίας που διέπουν συγκεκριμένες ειδικότητες, όπως: ο Κώδικας Δεοντολογίας Συλλόγου Ελλήνων Ψυχολόγων, ο Κώδικας Δεοντολογίας των Κοινωνικών Λειτουργών, ο Κώδικας Δικηγόρων και ο Κώδικας Δεοντολογίας Δικηγορικού Λειτουργήματος, καθώς και ο Κώδικας Δεοντολογίας Νοσηλευτών. Κανονισμοί και κανόνες προσωπικού των Ηνωμένων Εθνών (*Staff Regulations and Rules of the United Nations, 1st January 2018, UN Doc ST/SGB/2018/1*)
- Ο Κώδικας Δεοντολογίας της Ύπατης Αρμοστείας του ΟΗΕ για τους Πρόσφυγες (UNHCR) και οι Επεξηγηματικές Σημειώσεις (*The UNHCR code of conduct and explanatory notes, June 2004*)
- Ο Κώδικας Δεοντολογίας για τη Διεθνή Δημόσια Διοίκηση (*Standards of Conduct for the International Civil Service, 2013*)
- Οι Θεμελιώδεις δεσμεύσεις της UNICEF για τα παιδιά στο πλαίσιο ανθρωπιστικής κρίσης (*Core Commitments for Children in Humanitarian Action - CCCs, 2022*)



- Βασικές Αξίες της UNICEF (*UNICEF Core Values*)³
- Πλαίσιο Ικανοτήτων της UNICEF (*UNICEF Competency Framework*)⁴
- Ελάχιστα Πρότυπα για την Προστασία του Παιδιού σε Ανθρωπιστικές Παρεμβάσεις (*The Minimum Standards for Child Protection in Humanitarian Action*)⁵
- Διεθνή Πρότυπα Διασφάλισης της Παιδικής Προστασίας (*The International Child Safeguarding Standards*)⁶

Ως προς τους ορισμούς του παρόντος Κώδικα, ισχύουν οι ορισμοί του ν. 4939/2022, όπως έχει τροποποιηθεί με τον ν. 4960/2022 και ισχύει.

Μέρος Β' – Γενικές αρχές κατά την εργασία με ανηλίκους

5. Βασικές αρχές

Σεβασμός της ανθρώπινης αξιοπρέπειας και των ανθρωπίνων δικαιωμάτων

Τα πρόσωπα που εργάζονται με ανηλίκους οφείλουν να προάγουν και να σέβονται την ανθρώπινη αξιοπρέπεια και τα θεμελιώδη δικαιώματα κάθε ατόμου, καθώς και να ενεργούν με συμμόρφωση προς το διεθνές δίκαιο, το δίκαιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης και το εθνικό δίκαιο. Ο Κώδικας Δεοντολογίας βασίζεται σε μια προσέγγιση θεμελιωμένη στα ανθρώπινα δικαιώματα, αναγνωρίζοντας ότι όλοι οι άνθρωποι είναι φορείς αυτών των δικαιωμάτων και ότι η αξιοπρέπιά τους είναι εγγενής, αναπαλλοτρίωτη και οφείλει να τυγχάνει απόλυτου σεβασμού. Η εργασία με ανηλίκους διέπεται από τις αξίες του σεβασμού της ανθρώπινης αξιοπρέπειας, της ελευθερίας, της δημοκρατίας, της ισότητας, του κράτους δικαίου και της προστασίας των δικαιωμάτων κάθε ανηλίκου. Κατά τη σχετική εργασία, απώτερος στόχος είναι η αναγνώριση και η κάλυψη των ατομικών τους αναγκών και κάθε ενέργεια που τους αφορά πρέπει να διασφαλίζει τη συμμόρφωση με τα θεμελιώδη δικαιώματά τους.

³ Διαθέσιμο στον σύνδεσμο:

https://www.unicef.org/careers/media/1081/file/UNICEF_Values_Charter_11x17_poster.pdf

⁴ Διαθέσιμο στον σύνδεσμο:

https://www.unicef.org/careers/media/1041/file/UNICEF%27s_Compentency_Framework.pdf

⁵ Διαθέσιμο στον σύνδεσμο: <https://www.unicef.org/eap/regional-launch-child-protection-minimum-standards-humanitarian-action-cpms-eap>

⁶ Διαθέσιμο στον σύνδεσμο: https://commission.europa.eu/document/download/f53f19ef-c655-4d63-91e5-db4fee59ca3e_en?filename=KCS-CS-Standards-ENG-200218.pdf



Ισότητα και μη διάκριση

Τα πρόσωπα που εργάζονται με ανηλίκους προωθούν και σέβονται τα δικαιώματα κάθε ανηλίκου χωρίς καμία διάκριση ως προς τη φυλή, την εθνικότητα, την εθνοτική καταγωγή, τη γλώσσα, την ηλικία, το φύλο, την ταυτότητα φύλου, τον σεξουαλικό προσανατολισμό, τις θρησκευτικές, πολιτικές ή άλλες πεποιθήσεις, την οικογενειακή κατάσταση, τη συμμετοχή σε ιδιαίτερη κοινωνική ομάδα, την ευαλωτότητα, την κατάσταση της σωματικής ή ψυχικής υγείας ή όποιο άλλο ιδιαίτερο χαρακτηριστικό γνώρισμα, ή τυχόν αναπηρία. Η εφαρμογή αμερόληπτης προσέγγισης είναι ζωτικής σημασίας και οι επαγγελματίες οφείλουν να αποφεύγουν οποιαδήποτε προσωπική προκατάληψη, ώστε όλοι οι ανήλικοι να απολαμβάνουν ισότιμη προστασία και κατάλληλες υπηρεσίες.

Το βέλτιστο συμφέρον του ανηλίκου ως πρωταρχικό μέλημα

Το βέλτιστο συμφέρον του ανηλίκου λαμβάνεται πρωτίστως υπόψη σε όλες τις διαδικασίες και αποφάσεις που τον αφορούν, ιδίως όταν συνυπολογίζονται συμφέροντα διαφορετικών μερών. Στην παροχή υπηρεσιών μιας ομάδας παιδιών το βέλτιστο συμφέρον αφορά τόσο καθένα ξεχωριστά όσο και το σύνολο των παιδιών. Οι επαγγελματίες που εμπλέκονται στη διαχείριση της υπόθεσης ενός ανηλίκου λαμβάνουν υπόψη και αξιολογούν εξατομικευμένα παράγοντες όπως η ηλικία, το φύλο, η οικογενειακή κατάσταση, η ψυχική και σωματική υγεία, η ευαλωτότητα, οι κίνδυνοι στους οποίους έχει εκτεθεί ή μπορεί να εκτεθεί, το υποστηρικτικό πλαίσιο που διαθέτει και η ανθεκτικότητά του, καθώς και η γνώμη και οι επιθυμίες του ίδιου του ανηλίκου.

Η αρχή του βέλτιστου συμφέροντος ως διαδικαστικός κανόνας επιβάλλει την εκτίμηση τόσο των θετικών, αλλά και των αρνητικών συνεπειών που μπορεί να έχει μια απόφαση στη ζωή του παιδιού. Περαιτέρω, σε κάθε στάδιο στη διαδικασία λήψης κάθε απόφασης που επηρεάζει θεμελιωδώς τη ζωή του ασυνόδευτου ή του χωρισμένου από την οικογένειά του παιδιού, πρέπει να τεκμηριώνεται ότι αξιολογήθηκε και καθορίστηκε το βέλτιστο συμφέρον.

Υιοθετώντας μια παιδοκεντρική προσέγγιση

Η γνώση και κατανόηση της ανάπτυξης του ανηλίκου, των δικαιωμάτων του και της ανάγκης προστασίας του, αποτελούν την βάση για την ορθή αξιολόγηση, εκτίμηση και παρέμβαση. Οι επαγγελματίες που εργάζονται με ανηλίκους οφείλουν να αναγνωρίζουν τους παράγοντες επικινδυνότητας και προστασίας, τις δυναμικές που ενδέχεται να επηρεάζουν την ευημερία του ανηλίκου, και να προσαρμόζουν την επικοινωνία και τη συνεργασία τους ανάλογα με την ηλικία, τις ικανότητες και την ωριμότητα του κάθε ανηλίκου.

Καθώς κάθε στάδιο της παιδικής ηλικίας έχει μοναδικά χαρακτηριστικά, οι ενέργειες των επαγγελματιών πρέπει να είναι κατάλληλα προσαρμοσμένες, λαμβάνοντας



υπόψη όχι μόνο τη χρονολογική ηλικία, αλλά και το επίπεδο ψυχοσυναισθηματικής ωριμότητας του ανηλίκου. Η ωριμότητα, δηλαδή η ικανότητα του ανηλίκου να κατανοεί καταστάσεις, συνέπειες και το δικό του βέλτιστο συμφέρον, ενδέχεται να επηρεάζεται από προηγούμενα τραυματικά βιώματα στη χώρα καταγωγής ή κατά το ταξίδι προς την Ευρώπη, ενώ παράλληλα, το πολιτισμικό του υπόβαθρο μπορεί να επηρεάζει την αντίληψή του για την παιδική ηλικία.

Μη πρόκληση βλάβης

Κάθε ενέργεια και απόφαση των επαγγελματιών που εργάζονται με ανήλικους πρέπει να μην προκαλεί βλάβη σε αυτόν ή να επιδεινώνει την κατάστασή του ή την ευάλωτη θέση του και, τουναντίον, πρέπει να προλαμβάνει, μειώνει ή ελαχιστοποιεί τυχόν αρνητικές συνέπειες ή βλάβη. Για το λόγο αυτό, πριν από κάθε ενέργεια ή απόφαση, πρέπει να συνεκτιμώνται και να σταθμίζονται οι συνθήκες, οι πιθανές επιπτώσεις και τα οφέλη βάσει των ατομικών αναγκών και χαρακτηριστικών του ανηλίκου. Παράλληλα, οι επαγγελματίες πρέπει να είναι έτοιμοι να επανεκτιμήσουν την κατάσταση και να λάβουν διορθωτικά μέτρα όταν είναι απαραίτητο.

Προστασία από κάθε μορφής κακομεταχείριση

Το δικαίωμα στη ζωή, την επιβίωση και την ανάπτυξη του ανηλίκου, δυνάμει της Διεθνούς Σύμβασης για τα Δικαιώματα του Παιδιού, επιτάσσει οι ανήλικοι να μεγαλώνουν και να αναπτύσσονται σε ένα υγιές και ασφαλές περιβάλλον, στο οποίο η ζωή και η επιβίωσή τους προστατεύεται, οι συνθήκες διαβίωσής τους είναι κατάλληλες για την ηλικία και τις ανάγκες τους και έχουν πρόσβαση σε πόρους που είναι απαραίτητοι για την επίτευξη του μέγιστου των δυνατοτήτων τους.

Περαιτέρω, οι επαγγελματίες οφείλουν να διαθέτουν τις κατάλληλες γνώσεις και δεξιότητες για να αναγνωρίζουν έγκαιρα ενδείξεις συναισθηματικής ή σωματικής δυσφορίας, ή ενδείξεις ότι ένας ανήλικος βρίσκεται σε κίνδυνο, να διαμορφώνουν ένα ασφαλές περιβάλλον, να λαμβάνουν κατάλληλα μέτρα για την προστασία από κάθε μορφή κακοποίησης, εκμετάλλευσης ή παραμέλησης, αλλά και να ανταποκρίνονται στις ειδικότερες ανάγκες των ανηλίκων όταν έχουν καταστεί θύματα κακομεταχείρισης.

Προαγωγή της συμμετοχής των ανηλίκων και του σεβασμού των απόψεών τους

Οι επαγγελματίες οφείλουν να παρέχουν ορθή και προσαρμοσμένη στις ανάγκες κάθε ανηλίκου πληροφόρηση και να ενισχύουν τη συμμετοχή τους στη λήψη αποφάσεων που τους αφορούν, όπως σε σχέση με τη στέγαση, τη φροντίδα, τον εντοπισμό μελών της οικογένειάς τους, την οικογενειακή επανένωση και το σχεδιασμό ενεργειών για τους ίδιους. Η συμμετοχή και ο σεβασμός των απόψεων του ανηλίκου προϋποθέτει ότι όλοι οι ανήλικοι πρέπει να είναι σε θέση να



εκφράσουν τις απόψεις τους και ότι αυτές οι απόψεις πρέπει να γίνονται σεβαστές και να λαμβάνονται δεόντως υπόψη, ανάλογα με την ηλικία και την ωριμότητά τους. Οι επαγγελματίες οφείλουν αντίστοιχα να διαμορφώνουν τις κατάλληλες συνθήκες για την προώθηση της έκφρασης των ανηλίκων και την ενίσχυση της συμμετοχής τους.

Σεβασμός στο πολιτισμικό υπόβαθρο των ανηλίκων

Οι επαγγελματίες προσαρμόζουν τις ενέργειες και τις αποφάσεις τους λαμβάνοντας υπόψη το φύλο και την ταυτότητα φύλου του ανηλίκου, τις κοινωνικές και πολιτισμικές τους προεκτάσεις, συμπεριλαμβανομένης της θρησκείας, καθώς και τις επιπτώσεις που μπορεί να έχουν στην (κοινωνική, συναισθηματική ή σωματική) ανάπτυξή του. Περαιτέρω, οι επαγγελματίες αναγνωρίζουν ότι τα ορόσημα που σηματοδοτούν τα διάφορα στάδια κοινωνικής ανάπτυξης ενός ανηλίκου ποικίλλουν από πολιτισμό σε πολιτισμό και σε συνεργασία με τον ανήλικο εργάζονται για την καλύτερη κατανόηση των αναγκών και αντιλήψεών του για επιτυχείς παρεμβάσεις. Όταν το συμφέρον και τα δικαιώματα του ανηλίκου έρχονται σε σύγκρουση με πολιτισμικές αξίες ή πρακτικές, οι επαγγελματίες προτεραιοποιούν πάντα το συμφέρον του ανηλίκου.

Πρωώθηση της οικογενειακής ενότητας

Η αρχή της οικογενειακής ενότητας εγγυάται σε όλους τους ανήλικους το δικαίωμα στην οικογένεια, καθώς και στις οικογένειες το δικαίωμα να φροντίζουν και να ανατρέφουν τα ανήλικα τέκνα τους. Οι επαγγελματίες οφείλουν να υποστηρίζουν τους ανηλίκους να εντοπίσουν τα μέλη της οικογένειάς τους, να αποκαταστήσουν την επικοινωνία και την επαφή ή και να επανενωθούν μαζί τους, εφόσον αυτό εξυπηρετεί το βέλτιστο συμφέρον τους.

Ενίσχυση της ανθεκτικότητας

Η προσέγγιση προς κάθε ανήλικο στηρίζεται στην αναγνώριση και ενίσχυση της ψυχικής του ανθεκτικότητας, της αυτοεκτίμησης και της αυτοπεποίθησής του. Επιδιώκεται η ενδυνάμωση του ανηλίκου ώστε να αναγνωρίζει και να αξιοποιεί τις δυνάμεις, τις δεξιότητες και τα θετικά του χαρακτηριστικά, να αναπτύσσει την ικανότητα να ανταποκρίνεται σε προκλήσεις και δυσκολίες και να καλλιεργεί αίσθηση ελέγχου και εμπιστοσύνης στον εαυτό του και στο περιβάλλον του.

Διαχείριση πληροφοριών και εμπιστευτικότητα

Η διαχείριση κάθε πληροφορίας που αφορά ανηλικούς ή άλλα πρόσωπα πραγματοποιείται με σεβασμό, διακριτικότητα και υπευθυνότητα. Η αρχή αυτή διασφαλίζει ότι τα προσωπικά δεδομένα και οι ευαίσθητες πληροφορίες προστατεύονται από κάθε μη εξουσιοδοτημένη χρήση ή κοινολόγηση, ενώ η ανταλλαγή τους γίνεται μόνο όταν είναι αναγκαία και με τρόπο που υπηρετεί το



βέλτιστο συμφέρον του ανηλίκου.

Διαφάνεια και λογοδοσία

Οι επαγγελματίες ασκούν τα καθήκοντά τους με την δέουσα επιμέλεια και συνέπεια και με γνώση του θεσμικού πλαισίου και των θεμελιωδών αρχών της προστασίας των ανηλίκων. Παράλληλα, εφαρμόζοντας τις αρχές της διαφάνειας και της χρηστής διαχείρισης, αξιοποιούν τους διαθέσιμους πόρους αποκλειστικά προς το συμφέρον των ανηλίκων και με τρόπο αποτελεσματικό και διαφανή, καταγράφουν και τεκμηριώνουν τις ενέργειές τους, ενημερώνουν σχετικά τους συναδέλφους ή/και τους ιεραρχικά ανώτερους και τους ενδιαφερόμενους ανηλίκους, ακολουθούν υψηλά πρότυπα ποιότητας στην εργασία τους και επιδιώκουν την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών. Ομοίως, διαθέτουν σχετική εκπαίδευση, επαρκή επαγγελματική εμπειρία, κατάλληλες δεξιότητες και προσόντα (βάσει των οποίων προσελήφθησαν) και επιδιώκουν τη διαρκή ανάπτυξη αυτών, αναζητούν καθοδήγηση όποτε είναι απαραίτητο για την αποτελεσματικότερη παροχή υπηρεσιών στους ανηλίκους, και συνεργάζονται με άλλους επαγγελματίες, ειδικότητες και υπηρεσίες για το βέλτιστο συμφέρον των ανηλίκων.

Πρωτόθση της ασφάλειας και της υγείας

Οι εργαζόμενοι που δραστηριοποιούνται στον τομέα της παιδικής προστασίας οφείλουν να ενεργούν με υπευθυνότητα για την πρόληψη και την αντιμετώπιση κάθε πιθανού κινδύνου που θα μπορούσε να απειλήσει την υγεία, την ασφάλεια ή την ευημερία τόσο των ίδιων των εργαζομένων όσο και των ανηλίκων. Η συμμόρφωση με τις προβλεπόμενες διαδικασίες και τα πρωτόκολλα ασφαλείας, καθώς και με κάθε σχετική οδηγία, αποτελεί βασική υποχρέωση στο πλαίσιο των καθηκόντων τους.

Επαγγελματική ακεραιότητα

Οι εργαζόμενοι που δραστηριοποιούνται στον τομέα της παιδικής προστασίας οφείλουν να επιδεικνύουν σταθερά ήθος, διαφάνεια και υπευθυνότητα κατά την άσκηση των καθηκόντων τους, λαμβάνοντας υπόψη ότι λειτουργούν ως εν δυνάμει πρότυπα για τους ανηλίκους που υποστηρίζουν. Ως εκ τούτου, οφείλουν να λειτουργούν με σεβασμό προς κάθε άτομο, και ιδίως προς τους ανήλικους, αποφεύγοντας οποιαδήποτε ενέργεια ή παράλειψη που θα μπορούσε να τους ζημιώσει ή να υπονομεύσει την προστασία και τη διαχείριση της υπόθεσής τους, π.χ. με το να υπάρχει μεροληψία ή σύγκρουση συμφερόντων.

Συνεργασία και ομαδικότητα

Η αποτελεσματική προστασία και υποστήριξη των ανηλίκων επιτυγχάνεται μέσα από συνεργασία, ομαδικότητα και αμοιβαίο σεβασμό μεταξύ των επαγγελματιών. Η



προσέγγιση αυτή προϋποθέτει τη δημιουργία ενός αρμονικού και υποστηρικτικού εργασιακού περιβάλλοντος, όπου όλα τα μέλη της ομάδας συμβάλλουν με συλλογικό πνεύμα, αποφεύγουν υποτιμητικές ή επιθετικές συμπεριφορές και λειτουργούν με γνώμονα την ίση μεταχείριση ανεξαρτήτως φύλου, ταυτότητας φύλου, σεξουαλικού προσανατολισμού, ηλικίας, εθνικότητας, κατάστασης υγείας, αναπηρίας ή κοινωνικής κατάστασης. Με την αρχή αυτή ενθαρρύνεται η υπεύθυνη και αμερόληπτη στάση στην εκπλήρωση των καθηκόντων, η εποικοδομητική και ειλικρινής επικοινωνία, η καθοδήγηση και στήριξη των νέων ή λιγότερο έμπειρων μελών, καθώς και η πρόσβαση σε καθοδήγηση από επαγγελματίες που διαθέτουν έναν συντονιστικό ρόλο ή εξειδικευμένο προσωπικό όταν απαιτείται. Μέσω της συνεργασίας, της διαρκούς υποστήριξης και της αναγνώρισης της συμβολής όλων, διασφαλίζεται η ποιοτική και συντονισμένη παροχή υπηρεσιών που προάγουν την ευημερία, την ασφάλεια και την ανάπτυξη των ανηλίκων.

Μέρος Γ' – Βασικοί κανόνες επαγγελματικής συμπεριφοράς

6. Οδηγός επαγγελματικής συμπεριφοράς κατά την εργασία με ανηλίκους

Οι εργαζόμενοι στον τομέα της παιδικής προστασίας, ακολουθούν περαιτέρω τις παρακάτω ειδικότερες οδηγίες:

Επικοινωνία και επαφή με ανηλίκους

- Ενημερώνουν έγκαιρα και με σαφήνεια τους ανηλίκους για την έκταση και τη φύση των παρεχόμενων υπηρεσιών, καθώς και για τον ρόλο τους και τις ενέργειες που πρόκειται να αναλάβουν με γνώμονα το βέλτιστο συμφέρον τους.
- Φέρονται στους ανηλίκους με σεβασμό, δίκαια και ισότιμα ανεξαρτήτως καταγωγής, φύλου, θρησκείας ή άλλων χαρακτηριστικών.
- Είναι δίπλα στους ανηλίκους για να τον υποστηρίξουν και να τον ακούσουν. Είναι ουδέτεροι απέναντι σε αντιλήψεις ή απόψεις των ανηλίκων, υπό την έννοια ότι δεν προβαίνουν σε στιγματιστικούς χαρακτηρισμούς ή σε προσβολές.
- Η σωματική επαφή με τους ανηλίκους και οι χειρονομίες που ενδεχομένως χρησιμοποιεί ένας επαγγελματίας κατά την επικοινωνία του παραμένουν μέσα στο πλαίσιο του επαγγελματικού ρόλου τους και της επαγγελματικής σχέσης, λαμβάνοντας υπόψη τα όρια, τα βιώματα, το φύλο και το πολιτισμικό υπόβαθρο του ανηλίκου. Αποφεύγουν οποιαδήποτε σωματική επαφή μπορεί να εκληφθεί



από τον ανήλικο ως παρεμβατική ή είναι ακατάλληλη για την επαγγελματική σχέση.

- Είναι προσβάσιμοι και προσιτοί στους ανηλίκους, διατηρούν ευλικρινή επικοινωνία, προσαρμοσμένη στην ηλικία και το γνωστικό τους επίπεδο.
- Ενθαρρύνουν και υποστηρίζουν τους ανηλίκους να εκφράζουν τις απόψεις, τις ανησυχίες και τα συναισθήματα τους και επιδεικνύουν σεβασμό προς αυτά, ακόμα και αν δεν τους βρίσκουν σύμφωνους.
- Παρέχουν σαφείς και ακριβείς πληροφορίες και ενημερώσεις για τις υπηρεσίες και τις υποστηρικτικές δυνατότητες που τους προσφέρονται, καθώς και για τις υφιστάμενες διαδικασίες στη χώρα υποδοχής. Σε περίπτωση που δεν γνωρίζουν με βεβαιότητα κάποια πληροφορία δεν προχωρούν σε εικασίες ούτε παρέχουν ανακριβείς ή παραπλανητικές πληροφορίες. Αντ' αυτού ενημερώνουν τον ανήλικο ότι θα ενημερωθούν από αξιόπιστη πηγή ώστε να επανέλθουν με τις έγκυρες πληροφορίες.
- Διασφαλίζουν ότι οι ανήλικοι έχουν κατανοήσει τις πληροφορίες που τους έχουν δοθεί και τις επιλογές που έχουν.
- Χρησιμοποιούν θετικές μεθόδους για τη διαπαιδαγώγηση, την υποστήριξη και τη διαχείριση της συμπεριφοράς των ανηλίκων και απέχουν από κάθε μορφή βίας.
- Προσαρμόζουν τη μεθοδολογία και την προσέγγισή τους όταν η επικοινωνία με τους ανηλίκους δεν αποδίδει τα αναμενόμενα αποτελέσματα.
- Αποφεύγουν να βρίσκονται με έναν ανήλικο μόνοι σε ένα χώρο και εφαρμόζουν τον κανόνα της παρουσίας δύο ενηλίκων.
- Αποφεύγουν να παρέχουν υλικά αγαθά (π.χ., αναψυκτικά, ποτά, φαγητό, κινητό, τσιγάρα, εισιτήρια, κ.α.) στους ανηλίκους χωρίς την έγκριση του Υπεύθυνου Προγράμματος Παιδικής Προστασίας.
- Απέχουν αυστηρά από προσωπικές συναλλαγές με ανηλίκους, είτε υλικών αντικειμένων είτε χρημάτων.
- Χρησιμοποιούν αποκλειστικά επαγγελματικά και θεσμοθετημένα μέσα επικοινωνίας με τους ανηλίκους, εντός του πλαισίου των επαγγελματικών τους αρμοδιοτήτων, αποφεύγοντας την προσωπική επικοινωνία ή την κοινοποίηση προσωπικών στοιχείων, όπως αριθμοί τηλεφώνου, προφίλ κοινωνικών δικτύων ή ιδιωτικές διευθύνσεις ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.
- Απαγορεύεται απολύτως η πρόσκληση, μετακίνηση, φιλοξενία ή η παραμονή ανηλίκου σε ιδιωτική κατοικία εργαζομένου καθώς και η ανάπτυξη οποιασδήποτε μορφής προσωπικής σχέσης ή επαφής εκτός του επαγγελματικού πλαισίου.
- Απαγορεύεται αυστηρά οποιαδήποτε ανάπτυξη ερωτικών ή σεξουαλικών σχέσεων με ανηλίκους ή με πρόσωπα που διαμένουν σε ξενώνες φιλοξενίας και ενδέχεται να έχουν ενηλικιωθεί.



Υποχρέωση μη πρόκλησης βλάβης

- Προβαίνουν σε ενέργειες για τον ανήλικο και την υπόθεσή του αφού πρώτα έχουν εξεταστεί και σταθμιστεί τυχόν επιπτώσεις.
- Με τις ενέργειές τους αποφεύγουν πάντα την χειροτέρευση της θέσης του ανηλίκου ή βλάβη των δικαιωμάτων και της κατάστασής του.
- Δημιουργούν και διατηρούν ένα ασφαλές περιβάλλον κατά τη διενέργεια συναντήσεων ή δραστηριοτήτων, είτε εντός είτε εκτός του καθιερωμένου χώρου εργασίας, ή κατά την παραμονή των ανηλίκων στους χώρους αυτούς.
- Ασκούν τον ρόλο τους με υπευθυνότητα και σεβασμό, χωρίς να εκμεταλλεύονται τη θέση ισχύος τους για ίδιον όφελος ή για να επηρεάσουν τη συμπεριφορά των ανηλίκων.
- Εάν χρειάζεται, στο πλαίσιο άσκησης των αρμοδιοτήτων τους, να υποβάλουν ευαίσθητες ή πιεστικές ερωτήσεις στο παιδί, πρέπει να το κάνουν με τρόπο που δεν θα θέσει τον ανήλικο σε άβολη θέση και δεν θα προκαλέσει συναισθηματική βλάβη.

Ασφάλεια και προστασία των παιδιών από κακοποίηση ή εκμετάλλευση

- Συμμορφώνονται με την καθιερωμένη Πολιτική Παιδικής Προστασίας.
- Αναγνωρίζουν και αξιολογούν με υπευθυνότητα ενδείξεις ή σημάδια παραμέλησης ή κακοποίησης και παραπέμπουν σε αρμόδιους φορείς ή εξειδικευμένες υπηρεσίες.
- Αναφέρουν εγκαίρως και με ακρίβεια κάθε περιστατικό που σχετίζεται με την προστασία των ανηλίκων, συμπεριλαμβανομένων περιπτώσεων υπόνοιας ή ενδείξεων κακοποίησης, σύμφωνα με τις εσωτερικές διαδικασίες, και προς την ΓΓΕΠΘΠ. Αν υπάρχει αποκάλυψη άμεσα ενημερώνονται οι αρμόδιες αστυνομικές και εισαγγελικές αρχές, όπως κι αν υπάρχει σοβαρή υπόνοια ότι τελείται αδίκημα σε βάρος παιδιού.
- Τηρούν το σχετικό πρωτόκολλο και ενημερώνουν άμεσα τις αρμόδιες υπηρεσίες σε επείγοντα περιστατικά που αφορούν την ασφάλεια και την υγεία των ανηλίκων (άμεση δράση, πυροσβεστική, ΕΚΑΒ).
- Απέχουν αυστηρά από τη χρήση ναρκωτικών ουσιών και την κατανάλωση αλκοόλ κατά την άσκηση των εργασιακών τους καθηκόντων. Η υποχρέωση αυτή περιλαμβάνει επίσης την αποφυγή καπνίσματος, συμπεριλαμβανομένης της χρήσης οποιουδήποτε καπνικού προϊόντος, συσκευής θέρμανσης καπνού ή ατμιστικής συσκευής, κατά την παροχή υποστηρικτικών υπηρεσιών σε ανηλίκους εντός εσωτερικών χώρων.
- Αποφεύγουν αυστηρά την ανάρτηση ή/και κοινοποίηση φωτογραφιών, βιντεοσκοπήσεων, εγγράφων ή πληροφοριών που αφορούν τους ανηλίκους, τους λοιπούς εργαζόμενους και το χώρο εργασίας, χωρίς τη ρητή συναίνεση, σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία και τα πρότυπα προστασίας προσωπικών δεδομένων. Για αναρτήσεις φωτογραφιών και/ή βιντεοσκοπήσεων σε μέσα μαζικής ενημέρωσης, ενημερώνουν αναλυτικώς τον ανήλικο και τον επίτροπο του, και για



τις επιπτώσεις που μπορεί να έχει η δημοσίευση στον ανήλικο, λαμβάνεται κάθε μέτρο προστασίας για να μην ταυτοποιείται ή κινδυνεύσει ο ανήλικος ή οι οικείοι του, ζητείται γραπτή συναίνεση από τον ανήλικο και τον επίτροπό του (όπου έχει οριστεί) μέσω σχετικού πρότυπου εντύπου, το οποίο περιλαμβάνει σαφή ενημέρωση για τη χρήση και επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων. Για ανήλικους κάτω των 14 ετών, η ενημέρωση παρέχεται στο παιδί προφορικά και με τρόπο κατάλληλο για την ηλικία του, ενώ η γραπτή συναίνεση παρέχεται αποκλειστικά από τον επίτροπο. Η Γενική Γραμματεία ενημερώνεται σχετικά.

- Ενεργούν εντός των επαγγελματικών τους αρμοδιοτήτων και ρόλου, αποφεύγοντας πράξεις που τις υπερβαίνουν.
- Απέχουν από οποιαδήποτε παράνομη ή καταχρηστική δραστηριότητα, συμπεριλαμβανομένης της παρασιώπησης, προώθησης, διευκόλυνσης ή εκμετάλλευσης της παιδικής εργασίας, της παρασιώπησης, διευκόλυνσης ή τέλεσης κάθε μορφής εμπορίας ανθρώπων και άλλων πράξεων που παραβιάζουν τα δικαιώματα των ανηλίκων ή θέτουν σε κίνδυνο την ασφάλεια, την ακεραιότητα και την ευημερία τους.

Παροχή υπηρεσιών προσαρμοσμένες στην ηλικία, το φύλο και το πολιτισμικό υπόβαθρο των ανηλίκων

- Αναγνωρίζουν ότι κάθε ανήλικος είναι μοναδικός, με προσωπικά βιώματα, ανάγκες και ιδιαίτερες συνθήκες που τον περιβάλλουν κάθε δεδομένη στιγμή.
- Επανεξετάζουν τον τρόπο αλληλεπίδρασης, επικοινωνίας και συμπεριφοράς και τα προσαρμόζουν ανάλογα με τις ανάγκες και ατομικές περιστάσεις της ζωή του ανηλίκου.
- Ενημερώνονται και ευαισθητοποιούνται σε θέματα φύλου και πολιτισμικών διαφορών, για την καλύτερη κατανόηση, την προώθηση κουλτούρας συμπερίληψης και την καλλιέργεια ουσιαστικής διαπολιτισμικής επικοινωνίας μεταξύ των ίδιων και των ανηλίκων.
- Συζητούν με τους ανηλικούς για την επίδραση της κουλτούρας τους σε έννοιες, καταστάσεις και αντιλήψεις, και δεν ερμηνεύουν εκ των προτέρων βάσει θεωρητικών υποθέσεων ή/και προκαταλήψεων λόγω των γενικών χαρακτηριστικών του ανηλίκου.
- Σχεδιάζουν δράσεις ή προχωρούν σε ενέργειες που συνάδουν με το πολιτισμικό υπόβαθρο του ανηλίκου και τις επιθυμίες του.
- Αποφεύγουν την χρήση σύνθετης ορολογίας ή τη διενέργεια μεγάλων σε διάρκεια συναντήσεων χωρίς διαλείμματα, ή την παροχή περισσότερων πληροφοριών από αυτές που ο ανήλικος μπορεί να κατανοήσει ή να συγκρατήσει.

Ακεραιότητα και Διαφάνεια

- Εκπληρώνουν τα καθήκοντά τους σύμφωνα με τις αρχές της ακεραιότητας, της υπευθυνότητας, της διαφάνειας και της αμεροληψίας.



- Αντιμετωπίζουν τις κρίσιμες καταστάσεις με ψυχραιμία και επαγγελματισμό, ακολουθώντας τις καθιερωμένες διαδικασίες.
- Τηρούν τον κανόνα των «δύο ενηλίκων» για την ασφαλή επιτήρηση και υποστήριξη των ανηλίκων.
- Συμμορφώνονται πλήρως με τις διαδικασίες έρευνας που αφορούν την προστασία των ανηλίκων, παρέχοντας οποιαδήποτε απαιτούμενα έγγραφα ή πληροφορίες.
- Τηρούν τις καθιερωμένες διαδικασίες αναφοράς και παραπομπής σε περιπτώσεις μη τήρησης των πρωτοκόλλων.
- Αξιοποιούν τους διαθέσιμους πόρους του φορέα όπου απασχολούνται αποκλειστικά προς το συμφέρον και την προαγωγή των δικαιωμάτων των ανηλίκων, και απέχουν από οποιαδήποτε χρήση εξυπηρετεί προσωπικούς σκοπούς.
- Απαγορεύεται αυστηρά κάθε μορφής λεκτική, σωματική, ψυχολογική ή σεξουαλική βία, κακοποίηση, παρενόχληση, εκφοβισμός ή μειωτική, διακριτική ή εξευτελιστική μεταχείριση, και τέτοιες συμπεριφορές συνιστούν αδικήματα του Ποινικού Δίκαιου.
- Απέχουν απόλυτα από οποιασδήποτε μορφής εκμετάλλευση της ευαλωτότητας των ανηλίκων και την κατάχρηση εξουσίας ή την κατάχρηση της εμπιστοσύνης του ανηλίκου, έχοντας πλήρη επίγνωση της θέσης ισχύος και εξουσίας στην οποία βρίσκονται σε σχέση με το παιδί και τη σημασία της υπεύθυνης χρήσης αυτής.
- Απέχουν από την άμεση ή έμμεση αποδοχή ή προσφορά δώρων, χρηματικών ποσών ή άλλων ωφελημάτων από ή προς ανήλικους, συναδέλφους, συνεργάτες, κυβερνητικούς αξιωματούχους ή τρίτους, η οποία δεν αποτελεί συμβολική και καθιερωμένη πρακτική του φορέα και θα μπορούσε να οδηγήσει σε μεροληψία ή/και διακριτική μεταχείριση, εξυπηρέτηση, εκβιασμό, ή άβολη θέση των εμπλεκόμενων μερών ή των παρατηρητών της ενέργειας, ή θα μπορούσε να εκληφθεί από τρίτους ως κάτι από τα προαναφερθέντα. Απέχουν αυστηρά από κάθε πράξη δωροδοκίας, χρηματισμού ή οποιασδήποτε αδικαιολόγητης πληρωμής, είτε άμεσα είτε μέσω τρίτων, προς δημόσιους λειτουργούς ή άλλους επαγγελματίες με σκοπό τον επηρεασμό των αποφάσεών τους.
- Απέχουν από επιχειρηματικές ή λοιπές προσωπικές δραστηριότητες που μπορεί να οδηγήσουν σε σύγκρουση συμφερόντων, να επηρεάσουν την αντικειμενικότητα και την ακεραιότητα της εργασίας τους, ή να δύναται να γίνουν αντιληπτές ως μεροληπτική αντιμετώπιση. Δηλώνουν δε εγκαίρως στον/-ην προϊστάμενο/-η τους κάθε κατάσταση ή σχέση που ενδέχεται να συνιστά σύγκρουση συμφερόντων ή να επηρεάσει την αμεροληψία τους.
- Συμμορφώνονται με τις διαδικασίες ελέγχου της ταυτοποίησης, ελέγχου ποινικού μητρώου, εποπτείας και αξιολόγησης που εφαρμόζονται από τις αρμόδιες αρχές, παρέχοντας τα απαραίτητα νομικά και αποδεικτικά έγγραφα, όταν αυτό απαιτείται.



- Παρέχουν αληθείς και διαφανείς πληροφορίες στο πλαίσιο των επαγγελματικών τους δραστηριοτήτων και να ενεργούν με ειλικρίνεια και διαφάνεια σε κάθε επικοινωνία/συνδιαλλαγή.
- Παρέχουν στις αρμόδιες αρχές τις απαιτούμενες αναφορές, εκθέσεις, καταθέσεις, διασφαλίζοντας τη λογοδοσία και τη συμμόρφωση με τις θεσμικές διαδικασίες.
- Αποφεύγουν κάθε συζήτηση θεμάτων που αφορούν ανηλικούς με άτομα εκτός του επαγγελματικού πλαισίου.
- Ενεργούν με σεβασμό προς τη βούληση και τις δυνατότητες των ανηλίκων, αποφεύγοντας ενέργειες αντίθετες σε αυτές, και επιδεικνύουν εγρήγορση σε κάθε περίπτωση που απαιτεί άμεση προστασία.
- Δεν δίνουν υποσχέσεις ούτε δημιουργούν μη ρεαλιστικές προσδοκίες, προκειμένου να αποφεύγονται παρανοήσεις ή απογοήτευση από την πλευρά των ανηλίκων.
- Διατηρούν επαγγελματική στάση αποφεύγοντας την υπερβολική συναισθηματική εμπλοκή που μπορεί να επηρεάσει την επαγγελματική κρίση.

Εμπιστευτικότητα και προσωπικά δεδομένα

- Σέβονται την αρχή της εμπιστευτικότητας, το πλαίσιο της οποίας θα πρέπει να εξηγείται με σαφήνεια στον ανήλικο πριν ξεκινήσει μια συζήτηση. Ειδικότερα, οι επαγγελματίες ενημερώνουν τον ανήλικο απλά και με σαφήνεια για τον τρόπο, το λόγο και τον σκοπό που συλλέγονται οι προσωπικές του πληροφορίες, καθώς και για την τυχόν ανάγκη διαμοιρασμού των πληροφοριών αυτών, ποιοι επαγγελματίες, φορείς ή υπηρεσίες μπορεί να έχουν πρόσβαση σε αυτές και για ποιους σκοπούς. Διευκρινίζουν στον ανήλικο τα όρια της εμπιστευτικότητας και τις εξαιρέσεις (π.χ. σε περιπτώσεις απειλής ζωής ή/και κινδύνου, βλάβης).
- Αναζητείται η συναίνεση ή συγκατάθεση του ανηλίκου, όπου αυτό είναι δυνατόν, πριν την κοινοποίηση προσωπικών πληροφοριών ή περιστατικών, εκτός εάν υπάρχει νομική υποχρέωση ή άμεσος κίνδυνος για την ασφάλειά του ή την ασφάλεια άλλων.
- Απέχουν από την κοινοποίηση ευαίσθητων πληροφοριών χωρίς την προηγούμενη συγκατάθεση/συναίνεση του ανηλίκου, εκτός αν αυτό επιβάλλεται από τον νόμο και τηρώντας την αρχή της αναλογικότητας.
- Φυλάσσουν τις ευαίσθητες πληροφορίες και τα σχετικά έγγραφα σε ασφαλή αρχεία (τόσο φυσικά όσο και ηλεκτρονικά), με κάθε μέτρο ασφαλείας που απαιτείται από τη νομοθεσία για την προστασία των προσωπικών δεδομένων, με διαβάθμιση πρόσβασης άλλων επαγγελματιών που, λόγω σχετικής νομοθετικής πρόβλεψης ή/και λόγω ιδιότητας, εμπλέκονται στο χειρισμό μιας υπόθεσης. Τηρούν ολοκληρωμένο αρχείο για την κάθε υπόθεση, με όλα τα σχετικά έγγραφα, τις αναφορές, τις αξιολογήσεις και το πλάνο δράσης, ώστε να δίνουν ακριβή εικόνα για την υπόθεση του ανηλίκου, την κατάσταση του, τις ενέργειες που έχουν



γίνει και αυτές που εκκρεμούν ή σχεδιάζονται να γίνουν. Χειρίζονται τις ευαίσθητες πληροφορίες ορθά και με ασφάλεια, τηρώντας την αρχή της εμπιστευτικότητας, γνωστοποιώντας τις μόνο σε εξουσιοδοτημένο προσωπικό και σύμφωνα με όλες τις κατευθυντήριες γραμμές και τα πρότυπα που ισχύουν.

- Λαμβάνουν συναίνεση του παιδιού και του εντεταλμένου επιτροπείας πριν τη χρήση φωτογραφιών, βίντεο ή άλλων οπτικοακουστικών μέσων.
- Σέβονται την προσωπική ζωή των ανηλίκων και την προστασία των πληροφοριών που περιέρχονται σε γνώση τους.
- Συνεργάζονται με τρίτους που έχουν νόμιμη εξουσιοδότηση να ενεργούν για λογαριασμό του ανηλίκου, με σεβασμό και πάντα λαμβάνοντας υπόψη το βέλτιστο συμφέρον του.
- Χρησιμοποιούν μόνο μη αναγνωρίσιμα ή ανωνυμοποιημένα δεδομένα κατά την επικοινωνία πληροφοριών με άλλους επαγγελματίες στο μέτρο που αυτό ενδείκνυται σύμφωνα με την αρχή της αναλογικότητας και της αναγκαιότητας.
- Προστατεύουν τα προσωπικά τους στοιχεία και εκείνα των συναδέλφων τους, χωρίς να κοινοποιούν πληροφορίες όπως αριθμούς τηλεφώνου ή διευθύνσεις κατοικίας.
- Σε περίπτωση αλλαγής προσώπων στα μέλη μιας ομάδας προσωπικού, θα πρέπει να γίνεται παράδοση του αρχείου και ενημέρωση, ώστε να διασφαλίζεται η συνέχιση της φροντίδας του ανηλίκου και να αποφεύγονται περιττές επαναλήψεις συνεντεύξεων ή αναζήτησης εγγράφων.
- Όταν κρίνεται απαραίτητος ο διαμοιρασμός πληροφοριών με άλλους επαγγελματίες, θα πρέπει καταρχήν να ενημερώνεται ο ενδιαφερόμενος ανήλικος και να αναζητείται η συναίνεσή του (ανάλογα με την ηλικία και το επίπεδο ανάπτυξης του ανηλίκου), καθώς και ο Επίτροπος (όπου έχει οριστεί). Οι πληροφορίες μοιράζονται μεταξύ ενός περιορισμένου αριθμού φορέων/ υπηρεσιών/ επαγγελματιών και ειδικά όσων εμπλέκονται στην παροχή υποστήριξης προς τον ανήλικο, στη βάση της αναγκαιότητας και με σεβασμό στο βέλτιστο συμφέρον του. Οι επαγγελματίες μεριμνούν για την προστασία των προσωπικών δεδομένων και των εμπιστευτικών πληροφοριών, συμπεριλαμβανομένων των στοιχείων ταυτοποίησης (όνομα, διεύθυνση κ.λπ.) σε περιπτώσεις όπου δεν εξυπηρετούν τη διαχείριση της υπόθεσης του ανηλίκου. Η εμπιστευτικότητα σε καμία περίπτωση δεν μπορεί να αξιοποιηθεί ως δικαιολογία για να παραμείνει ένας ανήλικος σε κίνδυνο ή να μην λάβει κρίσιμες υπηρεσίες εγκαίρως.

Ενίσχυση της συμμετοχής και της ανθεκτικότητας των ανηλίκων

- Ενισχύουν τη συμμετοχή των ανηλίκων στο σχεδιασμό δράσεων και ενεργειών και στη διαδικασία λήψης αποφάσεων που τους αφορούν.



- Ενθαρρύνουν τους ανηλίκους να εκφράζουν και να μοιράζονται τις απόψεις, τις ανησυχίες και τους προβληματισμούς τους και να παραμένουν ενεργοί ακροατές.
- Εντοπίζουν τις ικανότητες, κλίσεις και επιθυμίες των ανηλίκων και τους υποστηρίζουν στη διαδικασία της ανάπτυξής τους, με γνώμονα την ενίσχυση της αυτοεκτίμησής τους.
- Διευκολύνουν την πρόσβαση σε αξιόπιστες και επίσημες πληροφορίες, εκπαιδευτικά προγράμματα και δραστηριότητες που ενισχύουν τις δεξιότητες τους, καθώς και σε λοιπές δραστηριότητες που προάγουν τη σωματική και ψυχική ευημερία των ανηλίκων.
- Συνεργάζονται με ειδικούς επαγγελματίες για την παροχή συμβουλών και καθοδήγησης.
- Προάγουν τη δημιουργικότητα, καινοτομία και έκφραση νέων ιδεών χρησιμοποιώντας μεθόδους επιβράβευσης και θετικής ενίσχυσης για την ανάπτυξη της αυτοεκτίμησης και εμπιστοσύνης.
- Αναπτύσσουν συνολική στρατηγική υποστήριξης των ανηλίκων, αποφεύγοντας αποσπασματικές ή μεμονωμένες παρεμβάσεις.
- Εστιάζουν στις δυνατότητες ενός ανηλίκου και τους μηχανισμούς επιβίωσης και αντιμετώπισης που έχει αναπτύξει. Αποφεύγουν να εστιάζουν μόνο σε τραυματικά γεγονότα ή σε δύσκολες εμπειρίες ή κινδύνους, και κατά τις συζητήσεις συμπεριλαμβάνουν θετικά θέματα σχετικά με τη ζωή του ανηλίκου. Για τον σκοπό αυτό, οι επαγγελματίες, κατά τον τομέα δράσης ή αρμοδιότητάς τους, ενημερώνουν ή επιμορφώνουν τους ανηλίκους για τα δικαιώματά τους, αναπτύσσουν δράσεις που προάγουν την ηθική και ψυχοκοινωνική ανάπτυξή τους και με τις οποίες αποκτούν γνώσεις και δεξιότητες και κατ' επέκταση ενισχύουν την αυτοεκτίμησή τους.
- Παρέχουν στους ανηλίκους σαφείς πληροφορίες σχετικά με τους τρόπους και τους αρμόδιους φορείς ή πρόσωπα στα οποία μπορούν να ζητήσουν βοήθεια ή υποστήριξη σε περίπτωση ανάγκης.

Συνεργασία και ομαδικότητα

- Συμβάλλουν έκαστος και εκάστη στη δημιουργία ενός αρμονικού εργασιακού περιβάλλοντος με βάση το ομαδικό πνεύμα, τον αμοιβαίο σεβασμό και την ίση μεταχείριση, ανεξαρτήτως φύλου, ταυτότητας φύλου, σεξουαλικού προσανατολισμού, ηλικίας, εθνικότητας, κατάστασης της υγείας, αναπηρίας ή κοινωνικής κατάστασης.
- Ενεργούν με υπομονή, σεβασμό και ευγένεια προς τους άλλους και απέχουν από οποιαδήποτε υποτιμητική ή/και προσβλητική συμπεριφορά, ή/και σωματική επαφή που υποκρύπτει έλλειψη σεβασμού ή/και επιθετική συμπεριφορά.
- Διαχωρίζουν σαφώς τις επαγγελματικές τους υποχρεώσεις από την προσωπική τους ζωή, διατηρώντας μια υπεύθυνη και αμερόληπτη στάση στην εκπλήρωση των καθηκόντων τους.



- Διατηρούν ειλικρινή και εποικοδομητική επικοινωνία με συναδέλφους, συνεργάτες, υπηρεσίες, κ.ά., με σεβασμό στις απόψεις όλων και με γνώμονα τον διάλογο. Όταν απαιτείται, προσφεύγουν σε καθορισμένες διαδικασίες διαμεσολάβησης.
- Λειτουργούν ως ομάδα με συλλογικό πνεύμα, συνεργάζονται και συνεργάζονται και αλληλοϋποστηρίζονται, με στόχο την αποτελεσματικότερη και ποιοτικότερη παροχή υπηρεσιών προς τους ανηλίκους. Οι νέοι στη συγκεκριμένη υπηρεσία/θέση εργαζόμενοι λαμβάνουν καθοδήγηση, ολοκληρωμένη ενημέρωση και στήριξη από τους ιεραρχικά ανώτερους στο φορέα ή τους υπεύθυνους στην υπηρεσία, ώστε να ενσωματωθούν ομαλά στο εργασιακό περιβάλλον, να γνωρίσουν τις υποθέσεις που αναλαμβάνουν και να εξοικειωθούν μέσω εκπαίδευσης με τη σχετική νομοθεσία, τις λοιπές οδηγίες και τους κανόνες που έχουν εφαρμογή στο πεδίο εργασίας τους.
- Αναζητούν καθοδήγηση και υποστήριξη από ιεραρχικά ανώτερους, συντονιστές ή εξειδικευμένο επιστημονικό προσωπικό, όταν κρίνεται αναγκαίο.
- Εφόσον έχουν ρόλο υπεύθυνου, συντονιστή ή άλλη θέση καθοδήγησης και εποπτείας προς τους λοιπούς συναδέλφους, παραμένουν προσιτοί και διαθέσιμοι ώστε να τους απευθύνονται για συνδρομή όποτε είναι απαραίτητο, να παρέχουν σαφή καθοδήγηση, να εποπτεύουν συστηματικά την παροχή υπηρεσιών στους ανηλίκους και ασκούν εποικοδομητική κριτική στους υφιστάμενους συνοδευόμενη από προτάσεις βελτίωσης, κινητοποιούν όλα τα μέλη της ομάδας και αναγνωρίζουν τη συμβολή όλων των μελών.
