

An abstract graphic featuring a network of thick, colorful lines in red, yellow, green, and teal. The lines intersect at several points, each marked with a small white circle with a black outline. The lines are arranged in a somewhat grid-like pattern but with diagonal and irregular connections, creating a complex web of paths. The background is plain white.

# Sprievodca integráciou ľudí na úteku a cudzincov v mestách

# Sprievodca integráciou ľudí na úteku a cudzincov v mestách

Autorky  
Elena Gallo Kriglerová  
Alena Holka Chudžíková  
Jana Kadlečíková  
Michaela Píšová

Vydalo Centrum pre výskum etnicity a kultúry, Špitálska 10, 811 08 Bratislava  
[www.cvek.sk](http://www.cvek.sk)



Jazyková korektúra: Jana Obert  
Obálka a grafická úprava: Miloslav Duchoň  
Vydanie: prvé

©Centrum pre výskum etnicity a kultúry

ISBN: 978-80-974131-5-6



Sprievodca integráciou ľudí na úteku a cudzincov v mestách vychádza s podporou U.S.Embassy Bratislava.

# OBSAH

ÚVOD .....	4
O UTEČENCOCH .....	5
Špecifická situácia cudzincov a odídenčov/utečencov .....	8
INTEGRÁCIA.....	10
Kultúrny šok a s ním súvisiace potreby utečencov/odídenčov.....	13
Vzdelávanie detí.....	16
Sociálne veci.....	24
Bývanie .....	30
Zdravotná starostlivosť .....	37
Komunitné aktivity .....	41
KOMUNIKÁCIA A INFORMOVANOSŤ.....	45
Komunikácia s verejnosťou.....	46
Poskytovanie informácií utečencom/odídencom.....	49
POZNANIE SITUÁCIE – DÁTA A MAPOVANIE POTRIEB .....	55
ODBORNÉ VZDELÁVANIE A BUDOVANIE KAPACÍT.....	59
Rozvoj interkultúrnych zručností .....	59
Sociálnoprávne tréningy.....	62
Supervízia .....	63
Sieťovanie a zapájanie rôznych aktérov.....	65

# ÚVOD

Táto príručka je určená najmä samosprávam a ďalším aktérom, ktorí sa na lokálnej úrovni venujú téme začleňovania cudzincov, ale najmä ľudí na úteku (odídencov) do miestnych spoločností. Otázka migrácie bude v budúcnosti čoraz aktuálnejšia a nasledujúce témy môžu samosprávam výrazne pomôcť túto situáciu zvládnuť nielen v súčasnosti, ale aj v budúcnosti. Nastavovaním kvalitných politík, opatrení a podporných služieb pre utečencov/odídencov je možné docieľiť kvalitnú integráciu, predchádzať sociálnemu napätiu a využiť nielen výzvy, ale aj príležitosti, ktoré migrácia prináša, na celkový rozvoj lokálnych spoločností.

Nájdete tu rôzne informácie týkajúce sa situácie utečencov/odídencov, ako aj ich špecifiká a potreby. Zároveň uvádzame množstvo krokov, návrhov a opatrení, ktoré je potrebné realizovať vo všetkých oblastiach integrácie.

Príručku vytvorili expertky Centra pre výskum etnicity a kultúry. CVEK je nezávislá organizácia, ktorá vznikla v roku 2005 ako občianske združenie zamerané na témy dôvery, sociálnej súdržnosti, integrácie menšín a cudzincov. Vo svojej práci sa venujeme najmä výskumu v týchto témach, analýze verejných politík, vzdelávaniu a spolupráci so samosprávami pri vytváraní dlhodobých lokálnych stratégií.

# O UTEČENCOCH

Utečenci sú ľudia, ktorí zo svojich krajín odchádzajú nedobrovoľne, teda utekajú pred nejakým ohrozením – pred vojnou, bezprávím, prenasledovaním a pod. Na celom svete je približne 281 miliónov migrantov, teda ľudí, ktorí žijú v inej krajine, než v akej sa narodili. Utečencov je na svete približne 32,5 milióna.<sup>1</sup>

Vo februári 2022 aj na Slovensko začali prichádzať veľké počty ľudí, ktorí utekali pred vojnou na Ukrajinu. Táto situácia bola pre Slovensko úplne bezprecedentná, a keďže prichádzalo skutočne veľa ľudí v krátkom čase, bolo potrebné urýchlene riešiť ich pobytovú situáciu. Bol teda zavedený štatút **odídencia**, ktorý sa vzťahuje práve na ľudí utekajúcich pred vojnou z Ukrajiny a je odlišný od statusu ostatných utečencov. V tejto časti si teda vysvetlíme, kto sú odídenci a aké sú rozdiely medzi rôznymi kategóriami utečencov.

Pojem utečenec sa používa v medzinárodnom kontexte, avšak slovenská legislatíva takýto pojem nepozná. Na Slovensku sa používa pojem **osoba s udelenou medzinárodnou ochranou**<sup>2</sup>, čím sa myslia utečenci, a aj tento pojem zahŕňa niekoľko ďalších kategórií:

- **Žiadateľ o azyl** je osoba, ktorá na Slovensku požiadala o udelenie azylu, pretože tvrdí, že uteká pred prenasledovaním alebo vážnym bezprávím v krajine svojho pôvodu. Konanie o udelení či neudelení azylu je pomerne komplikované a zahŕňa rôzne úrovne preverovania dôvodov, ktoré žiadateľ uvádza ako príčinu svojho núteného odchodu z rodnej krajiny. Žiadatelia o azyl na rozhodnutie o ich žiadosti väčšinou čakajú v tzv. pobytových táboroch (Opatovská Nová Ves, Rohovce).
- **Azylant** je osoba, ktorej bol udelený azyl. Ten možno udeliť človeku, ktorý má vo svojej krajine opodstatnené obavy z prenasledovania z rasových či národnostných dôvodov, ako aj z dôvodov zastávania určitých politických názorov alebo z dôvodu príslušnosti k určitej sociálnej skupine. Azylant získava trvalý pobyt<sup>3</sup> a po štyroch rokoch pobytu na Slovensku môže žiadať o občianstvo SR. Vďaka svojmu trvalému pobytu sa stáva obyvateľom mesta/obce, kde žije (podľa zákona č. 369/1990 Z.z.). Migračný úrad môže azylantom poskytnúť istú mieru integračnej podpory (podľa § 28 zákona č. 480/2002 Z.z. o azyle) – finančnú podporu (buď jednorazovú, alebo opakovanú po dobu 6 mesiacov), kurz základov slovenského jazyka, psychologické alebo iné poradenstvo, kurz kultúrnej orientácie a/alebo ubytovanie v integračnom stredisku.

1 Dáta podľa UNHCR zverejnené na [www.unhcr.org](http://www.unhcr.org)

2 Pre viac informácií o medzinárodnej ochrane pozri [www.hrl.sk](http://www.hrl.sk)

3 Viac informácií o pobytach nájdete na [www.kapacity.sk](http://www.kapacity.sk)

- **Osoba s doplnkovou ochranou** – ak žiadateľ nespĺňa podmienky na udelenie azylu, môže jej byť udelená doplnková ochrana, teda prechodný pobyt na 2 roky na území SR s možnosťou predĺžovania. Doplnková ochrana môže byť udelená tým žiadateľom o azyl, u ktorých sú vážne dôvody domnievať sa, že by im pri návrate do ich rodnej krajiny reálne hrozilo vážne bezprávie. Osobám s doplnkovou ochranou môže Migračný úrad poskytnúť rovnakú integračnú podporu ako azylantom (pozri vyššie).
- **Odídenc** je osoba, ktorej bolo udelené tzv. dočasné útočisko, teda tzv. tolerovaný pobyt.<sup>4</sup> Poskytovanie tejto formy medzinárodnej ochrany bolo do zákona o azyle zavedené 26. februára 2022 v reakcii na vypuknutie vojny na Ukrajine a príchod veľkých počtov ľudí z Ukrajiny na naše územie. Pre ľudí utekajúcich pred vojnou z Ukrajiny je to v súčasnosti najjednoduchší spôsob získania legálneho pobytu na Slovensku a nevyžaduje si zdĺhavé procedúry. Stačí si o dočasné útočisko požiadať na oddelení cudzineckej polície. Tento štatút dáva odídencom právo na vstup na trh práce, ako aj prístup k základnej zdravotnej starostlivosti. Ku dňu 17. mája 2023 bol štatút dočasného útočiska udelený 101 436 osobám.<sup>5</sup>

Keď teda hovoríme o utečencoch, môžeme mať na mysli rôzne kategórie ľudí utekajúcich pred vojnou či bezpráviem. Žiadatelia o azyl sú ľudia, ktorí si na Slovensku požiadali o medzinárodnú ochranu a zatiaľ čakajú na rozhodnutie, či im bude udelená. Ich situácia je teda pomerne neistá, proces posudzovania ich žiadosti môže trvať dlhé mesiace, dokonca roky. Mnohí z nich na rozhodnutie čakajú v azylových zariadeniach.

Azylanti už toto rozhodnutie dostali, bol im udelený azyl, a teda trvalý pobyt na Slovensku, čo im umožňuje aj pracovať a majú tiež prístup k istej integračnej podpore zo strany Migračného úradu a viacerých mimovládnych organizácií.

Ak slovenské úrady prišli k záveru, že žiadateľ nespĺňa podmienky na udelenie azylu, ale v jeho krajine je veľmi nepriaznivá bezpečnostná situácia, môžu človeku udeliť doplnkovú ochranu, teda povolenie na prechodný pobyt. Aj tento typ pobytu je pomerne neistý, keďže po dvoch rokoch si držiteľ doplnkovej ochrany musí opäť žiadať o jej predĺženie a nemá istotu, ako slovenské úrady rozhodnú. Okrem toho bol v roku 2022 zavedený štatút dočasného útočiska, jeho držiteľia sú odídenci a tento typ povolenia na pobyt sa týka ľudí prichádzajúcich z Ukrajiny.

Na tomto mieste je ešte dôležité poznamenať, že o utečencoch sa často hovorí ako o „nelegálnych migrantoch“. To je nesprávne tvrdenie. Je pravda, že mnohí utečenci prekračujú hranice SR nelegálne a bez potrebných dokladov, avšak podanie žiadosti o azyl je ich právom a v prípade, že tak urobia, nemožno

<sup>4</sup> Pre viac informácií o dočasnom útočisku pozri <https://help.unhcr.org/slovakia/sk/information-for-people-coming-from-ukraine/temporary-protection/>

<sup>5</sup> Dáta Ministerstva vnútra SR.

o nich hovoriť ako o „nelegálnych migrantoch“, pretože sa na nich vzťahuje azylové právo. Navyše dôvod, pre ktorý prekračujú hranice nelegálne a bez dokladov, je ten, že často nemajú inú možnosť opustenia svojej krajiny. Z mnohých krajín si nemôžete jednoducho vycestovať s tým, že si kúpite letenku do Európy. Môžeme to porovnať so situáciou v Československu počas komunizmu. Vycestovanie z Československa do západných krajín bolo pre absolútnu väčšinu obyvateľov prakticky nemožné, pretože na to potrebovali špeciálne povolenie štátnych orgánov, ktorému predchádzalo veľmi podrobné posudzovanie. A aj na vycestovanie do krajín socialistického bloku bolo potrebné žiadať o vycestovaciu doložku a ďalšie povolenia.

## ŠPECIFICKÁ SITUÁCIA CUDZINCOV A ODÍDENCOV/UTEČENCOV

Celkovo je situácia cudzincov (nielen utečencov) po príchode na Slovensko vo viacerých ohľadoch odlišná od situácie občanov Slovenska. V prvom rade majú odlišný právny status. Ten sa odvíja od povolenia na pobyt, ktorý daný človek na Slovensku získa, ale aj od typu krajiny, z ktorej pochádza.

Ak ide o cudzincov z krajín Európskej únie a Európskeho hospodárskeho priestoru (EÚ/EHP), ich právny status je až na niektoré výnimky (napríklad právo voliť v niektorých voľbách) veľmi podobný ako u občanov Slovenska. Cudzinci z tzv. tretích krajín (teda krajín mimo EÚ/EHP) majú situáciu komplikovanejšiu, pretože ich práva a povinnosti sa v prípade prechodného pobytu odvíjajú od konkrétneho účelu, na ktorý je daný pobyt viazaný (zamestnanie, vzdelávanie a podobne).

Druhým špecifikom je to, že cudzinci často čelia jazykovej bariére, nemajú dostatok sociálnych kontaktov a neorientujú sa dostatočne v právnom systéme krajiny alebo v rôznych (aj nepísaných) pravidlách. Všetky tieto aspekty môžu ich potenciál integrácie výrazne ovplyvňovať, preto potrebujú dodatočnú podporu zo strany verejných inštitúcií a iných organizácií či obyvateľov Slovenska.

### Utečenci a odídenci sú v špecifickej situácii aj oproti ostatným cudzincom

Ľudia, ktorí utiekli pred vojnou alebo prenasledovaním, v našom prípade v súčasnosti najčastejšie odídenci z Ukrajiny, majú ešte aj oproti ostatným cudzincom isté špecifiká, na ktoré je potrebné prihliadať pri tvorbe a implementácii integračných opatrení. Uvádzame niektoré, najdôležitejšie z nich:

- **Právny status** – utečenci a odídenci sú jednotlivci, ktorí opustili svoju domovskú krajinu z dôvodu prenasledovania, vojny alebo násilia a ktorým hostiteľská krajina poskytla ochranu. V prípade odídenca z Ukrajiny ide o poskytnutie tzv. **dočasného útočiska**, ktoré má presné právne rámce. Tie sa odlišujú od iných typov pobytov a je potrebné na ne prihliadať pri poskytovaní služieb a podpory.
- **Dôvod migrácie** – cudzinci obvykle prichádzajú na Slovensko dobrovoľne, teda za prácou, vzdelaním alebo z iných dôvodov. Utečenci/odídenci boli **nútení svoju domovskú krajinu opustiť** v dôsledku vojny, prenasledovania alebo násilia. Rozdiely medzi dobrovoľnou a nedobrovoľnou migráciou sa môžu odrážať aj v ich tzv. **integračnom potenciáli**, to znamená schopnostiach, možnostiach a motivácii začleniť sa do spoločnosti. Odídenci napríklad môžu mať častejšie pocit, že ich príchod do krajiny a zotrvanie v nej je len dočasné, na nevyhnutne minimálnu dobu, a systematickejšie začleňovanie sa do spoločnosti nevnímajú ako potrebné. Na druhej strane každý človek je individuálna bytosť a aj utečenci či odídenci môžu prejavovať vysokú ochotu byť súčasťou spoločnosti, čo najskôr



sa osamostatniť a žiť plnohodnotným životom. Týmto individuálnym charakteristikám a situáciám je tiež potrebné prikladať výraznú váhu.

- **Trauma a ťažkosti** – utečenci/odídenci často zažili traumatické udalosti, ktoré ich prinútili opustiť svoju domovskú krajinu, a počas cesty do bezpečia mohli prežiť značné ťažkosti. Ostatní cudzinci nemuseli zažiť rovnaké situácie. Tieto traumy majú veľký vplyv na celkový pocit bezpečia a pohodlia, môžu ovplyvňovať prežívanie, ale aj správanie týchto ľudí. Trauma výrazne oslabuje možnosti a schopnosti ľudí konať proaktívne a má dopad aj na ich zdravotný a psychický stav. Práca s traumou by mala byť preto jedným z dôležitých aspektov poskytovania podpory a pomoci odídencom.
- **Špecifické potreby** – utečenci/odídenci môžu mať aj ďalšie špecifické potreby, ktoré súvisia napríklad s potrebou bezpečného a stabilného bývania, odstraňovania jazykovej bariéry, vzdelávania (detí aj dospelých), poskytovania zdravotnej starostlivosti a podobne. Zároveň je dôležité rešpektovať a citlivo vnímať ich kultúrne špecifiká a postupne spoločne hľadať možnosti kultúrnej adaptácie (na oboch stranách). Na všetky tieto aspekty sa zameriavame v jednotlivých častiach tejto príručky.
- **Náhlosť odchodu** – utečenci/odídenci svoju krajinu často opúšťajú narýchlo a na rozdiel od ostatných kategórií cudzincov nemajú možnosť akokoľvek sa pripraviť na príchod do konkrétnej krajiny a čokoľvek si o nej zistiť. Môže to znamenať aj to, že nemajú peniaze a ani základné potreby (oblečenie, hygienické pomôcky atď.) a nevedia, ako majú po príchode do krajiny postupovať, aby si vybavili napr. potrebné úradné záležitosti.
- **Špecifické skupiny odídencom a ich potreby** – na rozdiel od ostatných cudzincov sú v prípade vojnového konfliktu na Ukrajine odídencami najmä ženy s malými deťmi, ľudia so zdravotným znevýhodnením alebo starší ľudia. Všetky tieto skupiny sú zraniteľné a potrebujú špecifický prístup k napĺňaniu ich potrieb. Zraniteľnosť týchto ľudí znamená, že nie vždy sa môžu vlastnými silami a snažením rýchlo osamostatniť, nájsť si prácu alebo začleniť sa do spoločnosti (napríklad ženy s malými deťmi, pri ktorých je nedostatok možností starostlivosti o deti, pri zdravotne znevýhodnených nemožnosť nájsť si prácu a podobne). Vyžadujú tiež špecifický typ služieb súvisiacich s ich znevýhodnením a veľmi citlivý prístup zo strany inštitúcií.

Súhrnne povedané, utečenci/odídenci sa od ostatných cudzincov líšia z hľadiska ich právneho postavenia, dôvodov migrácie, skúseností s traumou, špecifických potrieb a výziev súvisiacich s integráciou. Je dôležité rozpoznať tieto rozdiely a poskytnúť utečencom/odídencom primeranú podporu a pomoc na dosiahnutie pocitu bezpečia, začlenenia do spoločnosti, ale najmä postupného osamostatňovania. A to bez ohľadu na to, či na Slovensku dlhodobo ostanú alebo sa vrátia späť do rodnej krajiny.

# INTEGRÁCIA

Integrácia je **obojstranný proces**, v ktorom sa navzájom spoznávajú a ovplyvňujú komunity cudzincov/utečencov/odídencov a prijímajúca spoločnosť. **Keď hovoríme o integrácii, máme na mysli vytváranie integrovanej, teda súdržnej spoločnosti.**

**V takejto spoločnosti vytvárajú ľudia s rôznym etnickým a kultúrnym pôvodom nový celok, ktorý je však založený na ich rovnocennom postavení.** To vyžaduje nielen život vedľa seba, ale najmä skutočné spolužitie. Spoločnosť by teda mala **pre všetkých vytvárať také možnosti, aby sa mohli cítiť ako jej plnohodnotní členovia.** Aby každý mohol povedať „tu sa cítim doma, sem patrí, cítim sa tu prijatý“.

To, že ide o proces, by mohlo zvädzať k predstave, že má začiatok a koniec, že cudzinec či utečenec sa začína integrovať v deň, keď vstúpil na územie Slovenska, a jedného dňa o ňom bude možné povedať, že je plne integrovaný.

Je integrovaný niekto, kto pracuje, platí dane, hovorí po slovensky a jeho deti chodia do slovenských škôl? Určite áno, ale čo ak nenadviazal žiadne priateľstvá ani iné väzby so Slováckmi a združuje sa len s inými utečencami, pretože Slováci nerozumejú jeho životnej skúsenosti?

Vytváranie vzťahov a väzieb medzi cudzincami/utečencami/odídencami a prijímajúcou spoločnosťou je tiež veľmi dôležitou súčasťou integrácie. Tá je zároveň neustálym procesom. Situácia cudzincov/utečencov/odídencov sa neprestajne vyvíja – niektorí chodia do práce, časom sa ich práca zmení, prípadne začnú študovať či podnikáť a pod. Počas tohto procesu sa stretávajú s rôznymi bariérami, ktoré musia prekonávať, a pre integráciu je dôležité, akú podporu (napr. zo strany okolia alebo od inštitúcií) majú na ich prekonávanie k dispozícii.

## Integrácia je o vzájomnom spoznávaní

Cudzinci, ktorí prichádzajú do novej spoločnosti, potrebujú pomoc s orientáciou v nových podmienkach. Pre spokojný a plnohodnotný život sa potrebujú zoznámiť predovšetkým s jazykom, kultúrou, hodnotami a pravidlami života v danej spoločnosti a zosúladiť ich s tým, čo si priniesli zo svojej rodnej krajiny.

Integrácia je do veľkej miery o vzájomnom spoznávaní a nadväzovaní vzťahov a priateľstiev medzi cudzincami/utečencami/odídencami a väčšinovým obyvateľstvom. Tieto dimenzie nazývame sociálnou

a kultúrnou integráciou. Utečenci/odídenci v tejto oblasti potrebujú ešte viac podpory než ostatní cudzinci, pretože zo svojej krajiny odchádzajú nedobrovoľne, často bez možnosti pripraviť sa na to, v akej krajine budú žiť.

### Čo integráciou nie je?

Od cudzincov/utečencov/odídecov sa často očakáva, že sa na 100 % prispôbia našej kultúre a spôsobu života a vzdajú sa svojej pôvodnej identity. Predpokladá sa teda, že na to, aby sme ich považovali za integrovaných, musia bez výhrad prijať naše zvyky, jazyk, vieru či presvedčenia. V takom prípade však nemôžeme hovoriť o integrácii, ale o asimilácii. Tá je však nielen nespravodlivá, ale aj nemožná. Človek sa nikdy nemôže len tak zbaviť svojej kultúry, v ktorej vyrastal, pretože z veľkej časti vytvára jeho identitu. Integrácia znamená, že plnohodnotnou súčasťou spoločnosti môžeme byť, aj keď sme rôzni, avšak dôležité je, že sa vo svojej odlišnosti navzájom rešpektujeme.

### Integrácia a samospráva

Cudzinci/utečenci/odídenci sa usádzajú v konkrétnych mestách či obciach, kde nachádzajú svoj nový domov. Novú krajinu spoznávajú cez každodenný život v tomto prostredí – stretnutia s miestnymi ľuďmi, pozorovanie života v miestnej komunite.

Zároveň sa potrebujú zorientovať v tom, ako život v novej krajine, novom meste funguje. Pre utečencov/odídecov to môže byť omnoho náročnejšie než pre cudzincov, ktorí prichádzajú dobrovoľne. Utečenci/odídenci sa v danom meste často ocitnú bez toho, aby si ho sami vybrali či mali o ňom vopred nejaké informácie. V prípade odídecov z Ukrajiny sa často stávalo, že prichádzali do mesta, v ktorom boli práve voľné ubytovacie kapacity. O svojom novom bydlisku nič nevedeli a museli svoj život začínať úplne nanovo. V tejto náročnej situácii sa zároveň potrebovali zorientovať vo svojich právach a povinnostiach.

Práve preto má **v integrácii nezastupiteľnú úlohu samospráva** – je každodennému životu ľudí najbližšie a má k dispozícii najlepšie nástroje, tzv. praktické politiky, na to, aby vytvárala priestor na spokojný život pre všetkých. A o tom integrácia je – aby sa v meste všetci, ktorí v ňom žijú, cítili ako doma.

Je dôležité, aby sa **samosprávy aktívne snažili o zabezpečenie rovného prístupu k službám a aktivitám aj pre cudzincov/utečencov/odídecov**. Môže ísť napríklad o sociálne služby, vzdelávanie v materských a základných školách, kultúrne a športové podujatia, komunitné aktivity a iné.

Rovný prístup však neznamená len to, že nikomu nebránime, aby sa aktivity zúčastnil či aby o službu žiadal. Rôzne skupiny obyvateľstva totiž čelia rôznym bariéram v prístupe k jednotlivým aktivitám a služ-

bám. Cudzinci/utečenci/odídenci napríklad často vôbec nevedia, že daná služba existuje, že majú na ňu nárok a že ju poskytuje samospráva, pretože v ich krajine to funguje úplne inak. Taktiež nemusia rozumieť informáciám, ktoré sú často dostupné len v slovenskom jazyku, prípadne sú naformulované veľmi odborne. A v konečnom dôsledku pre nich môže byť nedostupná aj samotná služba, pretože počas jej poskytovania nie je dostupné tlmočenie.

Pre cudzincov/utečencov/odídencom je zároveň veľmi dôležité, ak ich mesto rozpoznáva ako súčasť miestneho spoločenstva, vďaka čomu sa v ňom môžu cítiť vítaní. Nástrojom, ktorý samospráva môže využiť, je komunikácia navonok nielen smerom k cudzincom/utečencom/odídencom, ale aj komunikácia o nich smerom k väčšinovému obyvateľstvu. To nazývame symbolickou politikou, pretože nejde o konkrétnu stratégiu, ktorá by sa venovala organizácii „hmatateľných“ vecí (napr. poskytovania služieb), ale o politiku vytvárania hodnôt a symbolov, ktoré môžu spájať.

## KULTÚRNY ŠOK A S NÍM SÚVISIACE POTREBY UTEČENCOV/ODÍDENCOV

Pre každého človeka, ktorý príde na kratší či dlhší čas do inej krajiny, je typické, že vníma kultúrne rozdiely, nové situácie, neznámych ľudí a porovnáva to s tým, v čom vyrastal, čo bolo bežné v krajine, z ktorej pochádza. Ak sa človek do novej krajiny presťahuje, toto zladovanie je oveľa komplikovanejšie, pretože musí často prehodnotiť mnohé z toho, čo pozná, na čo je zvyknutý, a musí sa naučiť pravidlá v novej krajine. Tieto pravidlá môžu byť formálne, v podobe zákonov a rôznych noriem, ale aj neformálne, v podobe zvykov, tradícií, spôsobov správania, odlišností v jazykovom a inom prejave.

Navyše ak ide o ľudí, ktorí boli nútení svoju krajinu opustiť veľmi rýchlo, napríklad v dôsledku vojny, prenasledovania či iných vážnych dôvodov, toto vyrovnávanie sa s novou situáciou je ešte komplikovanejšie a náročnejšie. Vstupuje do toho fakt, že sa nemohli na novú situáciu dostatočne pripraviť, čelia traumám prežitým vo svojej domovine a podobne. Zároveň sú odlúčení od svojich najbližších – manželov, otcov, blízkych príbuzných, kolegov či priateľov.

Všetky tieto faktory vplývajú na fenomén zvaný **kultúrny šok**<sup>6</sup>. Ľudia, ktorí ním prechádzajú, sa môžu správať veľmi rôznorodo. Môžu byť veľmi aktívni, snažiť sa zapájať do diania okolo seba a snažiť sa „zapadnúť“ veľmi rýchlo. Môžu však čeliť aj mnohým ťažkostiam, ktoré sa s novou situáciou spájajú a s ktorými sa nevedia vyrovnáť. Niekedy sa potom môžu javiť tak, že nereagujú adekvátne na vzniknutú situáciu, pôsobia nahnevane, pasívne alebo apaticky. Veľmi často sa toto správanie pripisuje kultúre, avšak ide len o sprievodné prejavy adaptácie na novú situáciu.

### Štádiá kultúrneho šoku

Pri zmene prostredia všetci prechádzame viac-menej podobnými štádiami kultúrneho šoku. Okolnosti ovplyvňujú, ako tieto štádiá budú prebiehať. Pravdepodobne sa im však nevyhne nikto.

- **Prvotná „úľava“** – v tomto štádiu majú ľudia veľké očakávania. V prípade utečencov/odídenecov môže ísť o pocit, že sú konečne v bezpečí a nehrozí im bezprostredné ohrozenie. V tomto štádiu má väčšina ľudí pocit, že nová krajina je prijímajúca, láskavá, cítia vďačnosť za prijatie.

<sup>6</sup> Viac informácií o integrácii nájdete na webstránke [www.kapacity.sk](http://www.kapacity.sk) v sekcii Integrácia; o integrácii cudzincov v troch slovenských mestách sa dočítate v CVEK/IVO (2014), *Migranti v meste. Prítomní a (ne)viditeľní*, Bratislava; o skúsenostiach cudzincov s integráciou na Slovensku si môžete prečítať v publikácii CVEK (2016), *In\_akosti slovenské: z rozprávani cudzincov*, Bratislava.

- **Kríza** – môže nastať krátko po príchode alebo po niekoľkých dňoch či týždňoch pobytu. Začína sa prvými negatívnymi skúsenosťami, problémami, nepríjemnými reakciami ľudí. Skutočnosť nie je taká, ako si ju predstavovali, stretávajú sa s čoraz väčšími prekážkami. Nastáva sklamanie, frustrácia, bezmocnosť, zmätok. V tomto štádiu môžu pociťovať stratu kontroly nad situáciou, prichádza nervozita, depresia, hnev a nepriateľstvo. Ide o veľmi náročné obdobie, keď má mnoho ľudí pocit, že potrebujú ísť okamžite naspäť domov. Pri utečencoch a odídencoch to s veľkou pravdepodobnosťou nie je možné, a tak sa musia so situáciou vyrovnávať. Niektorí sa však napriek nebezpečenstvu v krajine, z ktorej odišli, predsa len rozhodnú vrátiť.
- **Prispôsobenie a reorientácia** – riešenie kultúrneho šoku spočíva práve v tejto fáze. Ľudia sa potrebujú naučiť, ako sa adaptovať na nové prostredie. Dôležité je, aby nadobudli zručnosti na riešenie problémov, ale aj to, aby dostali podporu zvonka (napríklad od blízkych alebo inštitúcií, prípadne poradenských zariadení). Vtedy nastáva aj akceptácia novej kultúry a pozitívny postoj k nej. Nová kultúra začína dávať zmysel a budúcnosť už nevyzerá tak neriešiteľne. V tejto fáze, ak je zvládnutá dobre, sa začína vytvárať pocit prináležania v zmysle áno, chcem sem patriť a som tu vítaný. Problémy sa nekončia, ale človek ich vníma ako prirodzené a riešiteľné. Krízy sa môžu opäť objavovať, záleží na mnohých okolnostiach, či túto situáciu dokážu ľudia zvládnuť či už sami, alebo s pomocou.
- **Akulturácia** – je posledným štádiom, v ktorom si ľudia vytvárajú mechanizmy zvládania a riešenia problémov. Stávajú sa súčasťou novej kultúry. To však neznamená úplnú zmenu identity. Človek si postupne pridáva akoby ďalšiu identitu k tej, ktorú si vytvoril pred príchodom do krajiny.

### Čo pomôže pri zvládaní kultúrneho šoku?

Je zrejmé, že samotný človek, ktorý prichádza do novej krajiny, je kľúčovým aktérom pre zvládanie novej situácie. Je však dôležité, aby na túto situáciu neostal sám. Je potrebné, aby na jednej strane mal vo svojom okolí ľudí, ktorí mu pomôžu situáciu zvládať, a na druhej strane je potrebná aj pomoc inštitúcií, organizácií či samospráv, ktoré mu môžu svojimi službami, poradenstvom a inými aktivitami výrazne pomôcť zvládnuť novú situáciu.

Zvládaniu kultúrneho šoku je možné napomáhať na troch úrovniach:

- Na **individuálnej úrovni** je kľúčový osobný postoj každého jednotlivca (v tomto prípade utečenca/odídencu). Je potrebné, aby si uvedomili, že na to, aby sa prispôbili zmene, je nevyhnutné vzdať sa niektorých svojich vzťahov, zvykov či spôsobov pristupovania k svetu. Psychická odolnosť a ochota stať sa súčasťou nového prostredia je nevyhnutnou podmienkou prijatia zo strany okolia. Je dôležité

vedieť manažovať stres, udržiavať vzťahy aj mimo svojich sociálnych „bublín“ a otvárať sa novému prostrediu, do ktorého človek prichádza.

- Na **úrovni vzťahov** s inými je kľúčové neuzatvárať sa do seba, aktívne hľadať príležitosti na vytváranie nových väzieb. Je dôležité, aby utečenci/odídenci v novom prostredí neostali na túto situáciu sami. Či už pomôžu susedia, priatelia alebo kolegovia v práci, sociálne vzťahy sú neodmysliteľnou a kľúčovou podmienkou na to, aby sa človek v novej krajine cítil dobre. Preto je dôležitá napríklad práca dobrovoľníkov, ktorí môžu ľudí sprevádzať procesom zvládania kultúrneho šoku. V niektorých krajinách sú to práve samosprávy, ktoré organizujú takúto dobrovoľnícku činnosť a pomáhajú ľuďom nájsť si nových „významných druhých“.
- Na **inštitucionálnej úrovni** je kľúčová práve podpora zo strany samospráv. Ak má samospráva vypracovanú stratégiu integrácie cudzincov/utečencov/odídcov a uplatňuje rôzne opatrenia, ktoré pomáhajú ľuďom prekonávať kultúrny šok, je oveľa pravdepodobnejšie, že sa utečenci/odídenci s novou situáciou vyrovnajú rýchlejšie. Táto podpora môže mať podobu jazykových kurzov, ktoré ľuďom uľahčia komunikáciu, či rôznych služieb, ktoré im pomôžu s hľadaním bývania alebo prekonávaním rôznych sociálnych situácií. Samospráva môže aktívne vítať nových obyvateľov, pripraviť im uvítacie balíčky, kde nájdú informácie o všetkých svojich právach a povinnostiach, prípadne im pomôcť zorientovať sa v tom, čo ich na novom mieste čaká. Dôležitá je aj psychologická pomoc, ktorú môžu rôzne inštitúcie poskytovať v prípadoch, keď človek prekonáva kultúrny šok ťažšie ako iní.

## VZDELÁVANIE DETÍ

---

Vzdelávanie detí je veľmi dôležitou oblasťou, pretože podľa Dohovoru o právach dieťaťa má každé dieťa právo na vzdelanie a týka sa to aj detí cudzincov či utečencov/odídenčov.

Zapojenie do vzdelávacieho procesu deťom nielen poskytuje možnosť začať alebo pokračovať vo vzdelávaní, ale má dopad aj na mnohé ďalšie oblasti, ktoré ovplyvňujú integráciu. Ide napríklad o možnosť vytvárať si nové sociálne väzby, ktoré sú pre deti v tejto situácii dôležité, adaptovať sa na novú životnú situáciu, získavať nové zručnosti a podobne. Vzdelávanie v škole zároveň vytvára možnosti pre to, aby deti mali kde zmysluplne tráviť svoj čas, kým ich rodičia pracujú, čo je tiež veľmi dôležité pre integráciu utečencov/odídenčov.

Keďže samosprávy sú zriaďovateľmi väčšiny materských a základných škôl, môžu byť veľmi nápomocné pri vytváraní prostredia pre rýchle a efektívne zapájanie detí do vzdelávacieho systému. Môžu spolupracovať so školami, koordinovať ich aktivity, manažovať existujúce kapacity škôl, prípadne pomáhať vytvárať nové. Zároveň môžu v spolupráci so školami vytvárať na školách také prostredie, aby zapojenie detí do vzdelávania a ich adaptácia prebehla v najlepšom záujme detí cudzincov/utečencov/odídenčov, ako aj všetkých ostatných detí.

### » HUMANITÁRNA FÁZA

V tejto fáze je veľmi dôležité zabezpečiť čo najrýchlejšie a najplynulejšie zapojenie detí do vzdelávacieho procesu, ale aj do predškolského vzdelávania. V prípade, že prichádzajú v krátkom čase veľké počty ľudí na úteku, ako sme boli svedkami na jar 2022 v prípade odídenčov z Ukrajiny, je vysoko pravdepodobné, že školy budú musieť využiť všetky svoje existujúce kapacity, prípadne vytvoriť ďalšie.

Zároveň je potrebné v pomerne krátkom čase pripraviť učiteľov a iných zamestnancov škôl na prijatie týchto detí. V tomto zmysle je najužitočnejšia dlhodobá príprava, aby v prípade príchodu väčších počtov detí na úteku boli školy a učitelia dostatočne schopní poskytovať deťom adekvátnu podporu pri začleňovaní.

V tejto fáze je však dôležité realizovať niekoľko základných krokov, ktoré umožnia čo najlepšiu koordináciu aktivít a vytvorenie efektívneho mechanizmu zaradovania do škôl a škôlok:



- **Efektívny zber dát a údajov o deťoch, ktoré majú byť zaradené do vzdelávania** – už pri registrácii ľudí v danej samospráve sa ako veľmi efektívne javí vytvoriť systém zberu dát o vekovej štruktúre detí a ich potrebách pre zaradenie do rôznych typov vzdelávania. Tento zber by mal prebiehať koordinovane a jednotlivé odbory samosprávy by si mali odovzdávať informácie o tom, ktoré deti a v akých počtoch by mali byť zaradené do systému vzdelávania. Už pri registrácii je zároveň možné identifikovať aspoň základné charakteristiky, prípadne potreby detí (napríklad informácie o zdravotnom znevýhodnení detí alebo špecifickej situácii, v ktorej sa nachádzajú). Presné dáta o vekovej štruktúre detskej populácie, ktorá získala dočasné útočisko či iný typ pobytu v danej samospráve, následne umožnia ich začleňovanie do rôznych typov škôl.
- **Identifikácia kapacít jednotlivých typov škôl a manažovanie budúcich kapacít** – samosprávy ako zriaďovatelia materských a základných škôl majú najlepší prehľad o kapacitách týchto zariadení. V prvom kroku je preto potrebné vytvoriť efektívnu databázu škôl a školských zariadení vzhľadom na ich voľné kapacity. Je možné prihliadať aj na to, v ktorých školských obvodoch je na dočasné útočisko zaregistrovaný väčší počet detí (napríklad v blízkosti veľkokapacitných ubytovacích zariadení), a vziať do úvahy tento fakt pri plánovaní rozširovania kapacít. Ak kapacity nie je možné zvyšovať v týchto školách, je možné uvažovať o systéme školských autobusov alebo iných foriem zabezpečenia dopravy do škôl, kde sú kapacity dostatočné. V tomto prípade je kľúčová komunikácia a koordinácia s riaditeľmi všetkých škôl v danej samospráve. Najmä v prípade materských škôl sa ukazuje, že kapacity bývajú veľmi limitované a nie je možné ich v krátkom čase zvýšiť. V tomto prípade je dôležité, aby samospráva vytvárala menej formalizované možnosti zriaďovania zariadení (detských skupín, centier voľného času, klubov) či už vo vlastnej réžii, alebo v spolupráci s mimovládnyimi organizáciami, prípadne inými aktérmi, ktorí môžu byť nápomocní.
- **Identifikácia škôl, do ktorých budú deti zaraďované prednostne** – pri zaraďovaní detí do škôl môže samospráva zvoliť rôzne stratégie. Jednou z nich je možnosť rozmiestniť deti do väčšieho počtu škôl tak, aby boli deti rozdelené v školách rovnomerne. To prináša viacero výhod, ale aj nevýhod. Výhodou je to, že nebude dochádzať k segregácii detí tým, že sa sústreďia len na jednu školu a budú vzdelávané oddelene od ostatných detí. Zároveň „záťaž“ na jednotlivé školy bude tiež rozdelená rovnomernejšie.

Skúsenosti z uplynulého obdobia a názory odborníkov<sup>7</sup> sa však začínajú prikláňať k tomu, aby si samosprávy vytipovali **školy, kam budú deti odídencov umiestňované prednostne**. Tento názor vyplýva z toho, že podpora vzdelávania detí odídencov je veľmi komplexná a vyžaduje si veľké množstvo odborných kapacít, podporných nástrojov a s tým spojených zdrojov. Je totiž nevyhnutné poskytovať kvalifikované jazykové vzdelávanie a rôzne typy odbornej podpory (napríklad pedagogickej, ale aj psychologickej).

<sup>7</sup> Pozri napr. analýzy Centra vzdelávacích analýz na [www.vzdelavacieanalyzy.sk](http://www.vzdelavacieanalyzy.sk).

Samosprávy v spolupráci so školami tak môžu vytvoriť spoločný systém zaraďovania detí, pričom na školy, kam sa budú deti zaraďovať prednostne, bude smerovaná komplexná finančná, materiálna a odborná podpora na ich vzdelávanie, aby boli efektívne realizované aktivity, ktoré popisujeme neskôr v časti „integračná fáza“. Ostatné školy, kde budú zaraďované deti v menších počtoch, môžu potom čerpať zo skúseností, odbornosti a vytvorených podporných nástrojov, ktoré boli sústredené v školách s vyšším počtom detí. Opäť je veľmi dôležitá kvalitná spolupráca a koordinácia.

V tejto súvislosti je však nutné zdôrazniť, že je dôležité už v tejto fáze dobre plánovať a mať na pamäti, že je potrebné **predchádzať segregácii vo vzdelávaní** a zároveň mnohé podporné opatrenia vnímať ako **dočasné** s cieľom čo najskoršieho plného začlenenia detí.

### **Materiálna pomoc a podpora**

Mnohé mestá a aktéri poskytujúci pomoc sa v prvých týždňoch po príchode utečencov/odídencom stretávajú s množstvom materiálnych a humanitárnych problémov, ktorým títo ľudia čelia. Školy môžu slúžiť ako dočasné ubytovacie kapacity alebo centrá humanitárnej pomoci v krízovom období. Tu je opäť dôležitá dobrá spolupráca a koordinácia s vedením mesta, aby poskytovanie tejto pomoci nebolo pre vedenie škôl príliš zahlcujúce a neobmedzovalo základný chod škôl. To by mohlo zvyšovať napätie medzi obyvateľmi a znižovať ochotu poskytovať podporu utečencom/odídencom.

Zároveň deti prichádzajúce do škôl môžu čeliť rôznym materiálnym výzvam – môže im chýbať oblečenie, základné školské pomôcky, ale aj „drobnosti“, ako napríklad prezuvky či školské úbory. Na všetky tieto aspekty treba brať ohľad a vytvoriť rýchly a efektívny systém pomoci deťom (zbierky, finančné prostriedky od štátu alebo sponzorov).

### **Poskytovanie informácií**

V tejto fáze je zároveň dôležité poskytovať kvalitné informácie rodičom detí o všetkých aspektoch ich zaraďovania do škôl, o ich právach a povinnostiach v súvislosti so zaradením do škôl, dokumentoch, ktoré musia predložiť, a ďalších témach súvisiacich so vzdelávaním (pozri viac v sekcii Poskytovanie informácií).

## » INTEGRAČNÁ FÁZA

Keď sú deti zaradené do škôl a je zabezpečená ich riadna školská dochádzka a materiálne potreby, nastáva v školách druhá, tzv. integračná fáza. Tá by mala zaistiť dočasný alebo trvalý prechod z pôvodného vzdelávacieho systému (ak deti už navštevovali školu v rodnej krajine) do slovenského vzdelávania. To si vyžaduje viaceré kroky, ktoré by mali školy podniknúť. Okrem samospráv v tejto fáze zohráva veľmi dôležitú úlohu aj štát, ktorý by mal zabezpečiť dostatočný systém finančnej, kapacitnej, ale aj metodologickej podpory pre vzdelávanie týchto detí.

Komplexné odporúčania pre vzdelávanie detí z Ukrajiny vypracovalo Centrum vzdelávacích analýz. Tieto odporúčania sú však užitočné pre začleňovanie akýchkoľvek detí s migračným pôvodom.

### **Zváženie zavedenia tzv. prípravných tried**

Jednou z možností, ako dostatočne dobre zvládnuť začlenenie detí utečencov/odídenecov, je zriadenie tzv. prípravných tried. Je to opatrenie, z ktorého názvu vyplýva, že je **dočasné** a jeho cieľom je pripraviť deti na vzdelávanie v bežných triedach s ostatnými žiakmi. Tieto triedy môžu byť zriaďované ako v základných, tak aj v stredných školách. Môže tiež nastať situácia, že prichádzajú deti, ktoré už majú ukončenú základnú školu – v takom prípade by prípravné triedy mohli podľa Centra vzdelávacích analýz slúžiť ako príprava na stredné školy.

Prípravné triedy umožňujú dostatočné osvojenie vyučovacieho jazyka, pomáhajú zvládnuť adaptačný proces v školách a môže v nich byť poskytovaná aj psychologická a iná podpora, ktorá je kľúčová predovšetkým u detí utečencov/odídenecov.

Či už prostredníctvom prípravných tried, alebo zaraďovania detí do bežných tried už od začiatku, je dôležité aplikovať ďalšie kroky, ktoré pomôžu deťom so vzdelávaním.

### **Mapovanie potrieb a situácie žiakov**

Na zabezpečenie kvalitnej podpory a integračných nástrojov pre deti utečencov/odídenecov je veľmi dôležité na úrovni škôl efektívne mapovať situáciu prichádzajúcich detí. Je veľmi užitočné, ak si škola nastaví systém overovania jazykových zručností, vedomostí, konkrétnej sociálnej situácie danej rodiny a aj poznania psychologického profilu dieťaťa. Všetky tieto aspekty môžu výrazne pomôcť učiteľom a iným odborníkmi v škole nastaviť konkrétnu podporu pre žiakov prichádzajúcich do ich škôl. Samosprávy by mali poskytovať metodickú podporu a koordinovať mapovanie potrieb žiakov medzi jednotlivými školami.

## Jazyková podpora žiakov

V súčasnosti je možné poskytovať jazykové vzdelávanie vďaka podpore štátu – teda organizovaním kurzov slovenského jazyka, ktoré sú financované prostredníctvom regionálnych úradov školskej správy.<sup>8</sup> Samosprávy môžu pomôcť školám zorientovať sa v týchto pokynoch a možnostiach a koordinovať postupy škôl.

Ideálne je, ak je jazyková príprava poskytovaná komplexne a dlhodobo. Mala by byť prvou prioritou pri začleňovaní detí do vzdelávacieho procesu. Tu však ide predovšetkým o úlohu štátu, ktorý by mal zabezpečiť jazykové kurzy priamo na školách tak, aby boli dostatočne dlhé, kvalitné a aby reagovali na skutočnú potrebu detí podľa ich vedomostí a znalostí.

Tieto kurzy by však mali prebiehať priamo počas vyučovania a nie ako krúžky a voľnočasové aktivity po vyučovaní, pretože to vytvára vyššiu a zbytočnú záťaž na žiakov, ktorí bez potrebnej znalosti jazyka aj tak nie sú schopní dostatočne efektívne zvládať učivo v školách. Jazykové kurzy by zároveň mali poskytovať kvalifikovaní učitelia, ktorí dokážu učiť vyučovací jazyk ako tzv. druhý jazyk.

Jazyková podpora by zároveň mala byť poskytovaná aj deťom v predprimárnom vzdelávaní a na stredných školách.

Ak štát nedostatočne podporuje jazykové vzdelávanie týchto detí, je možné aspoň dočasne spolupracovať s centrami voľného času, mimovládnyimi organizáciami a inými aktérmi na poskytovaní alternatívnych foriem jazykového vzdelávania.

## Adaptácia detí v školách

Ďalším dôležitým krokom, ako zaistiť, aby sa deti cítili v škole dobre a neboli opätovne traumatizované, je zabezpečiť aspoň niekoľko dôležitých vecí, ktoré umožnia deťom zoznámiť sa so školou, pravidlami a prekonať prvotný kultúrny šok zo zmeny prostredia. Samosprávy by mohli v spolupráci so školami vytvoriť komplexný systém adaptačnej prípravy detí, ktorý by si už jednotlivé školy prispôbovali svojim konkrétnym potrebám podľa štruktúry žiakov.

Po nástupe dieťaťa do školy je veľmi potrebné zrealizovať rozhovor riaditeľa školy, prípadne učiteľov alebo členov podporného tímu s rodičom/mi dieťaťa a samotným dieťaťom. Cieľom takéhoto rozhovoru je predovšetkým **vytvorenie dôvery** medzi školou a dieťaťom. Rozhovor by mal byť zameraný na situáciu dieťaťa, jeho úroveň vedomostí a znalostí, ale najmä na jeho záľuby, potreby, špecifiká, o ktorých by škola

<sup>8</sup> Pre viac informácií pozri <https://www.minedu.sk/jazykovy-kurz-pre-deti-cudzincov/>

mala vedieť a ktoré uľahčia adaptačný proces. Dôležité je zabezpečenie **tlmočenia**. Tu opäť môže zohrávať rolu samospráva v poskytovaní tzv. komunitného tlmočenia alebo iných foriem tlmočenia.

Veľmi dôležité je tiež **pripraviť triedu** na príchod nového spolužiaka alebo spolužiačky s cieľom zabrániť potenciálnemu napätiu alebo konfliktom. Aj slovenské deti majú otázky, obavy, cítia neistotu a je veľmi dôležité ich na príchod nového dieťaťa pripraviť.

Zároveň je možné dohodnúť sa s deťmi na **podpore a pomoci novým spolužiakom** z inej krajiny a vytvoriť systém „sprevádzajúcich rovesníkov“, tzv. buddies. Tu je dôležité, aby nešlo len o jedno dieťa, pretože to môže byť veľmi náročné. Odporúča sa rotovať deti v úlohe buddy a nenútiť ich robiť, čo nechcú.

Ak má škola **podporný vzdelávací tím**, je to veľká pomoc pre adaptáciu dieťaťa. Je dobré identifikovať aspoň jedného „dôverného dospelého“, za ktorým môžu deti z inej krajiny prísť vždy, keď to budú potrebovať. To je vhodné urobiť aj v prípade, že škola nemá zriadený školský podporný tím. V tomto prípade sa ukazuje ako kľúčové, aby škola mala v tíme niekoho, kto rozpráva ukrajinsky (alebo jazykom detí, ktoré prišli do školy). Školský podporný tím by zároveň mal byť odborne školený na prácu s deťmi utečencov/odídencov alebo celkovo na deti s migrantským pôvodom.

Dôležitá je aj priebežná komunikácia s rodičmi o adaptačnom procese dieťaťa, potrebách a výzvach, ktorým deti čelia. Cieľom je udržiavanie vzájomnej dôvery a zvládanie adaptačného procesu.<sup>9</sup>

## Podpora pre učiteľov

Situácia s príchodom väčšieho počtu detí z iných krajín je veľmi náročná nielen pre samotné deti, ale aj učiteľov a iných odborníkov, ktorí v školách a škôlkach pôsobia. Potrebujú dostatočné vzdelávanie, podporu a nastavenie kvalitných opatrení, aby sami zvládli túto situáciu a cítili sa v nej komfortne.

Tu môžu veľmi dôležitú úlohu zohrávať aj **samosprávy**, ktoré môžu koordinovať **sieťovanie učiteľov a odovzdávanie skúseností** so vzdelávaním týchto detí a vytvoriť stálu platformu na výmenu informácií. V prípade, že sú deti prednostne umiestňované do určitých typov škôl, v týchto školách by mali byť učiteľia intenzívne a dlhodobo školení na vzdelávanie detí odídencov, poskytovanie jazykovej a inej podpory. Títo učelia zároveň môžu odovzdávať skúsenosti ďalším kolegom a kolegyniam, pôsobiacim na školách s nižším počtom detí cudzincov/utečencov/odídencov.

<sup>9</sup> Viac informácií o tom, ako postupovať pri adaptácii dieťaťa, nájdete aj na [www.cvek.sk](http://www.cvek.sk) v sekcii Publikácie.

Centrum vzdelávacích analýz zároveň odporúča, aby v spolupráci s centrami pedagogicko-psychologického poradenstva a prevencie bola vytvorená systematická psychologická podpora aj pre samotných učiteľov a učiteľky.

Zároveň je dôležité venovať pozornosť a snažiť sa o zamestnávanie ukrajinských (a iných) učiteľov či iných zamestnancov, ktorí by mohli pôsobiť na jednotlivých školách a pomáhať tak pedagogickému zboru pri integrácii detí cudzincov/utečencov/odídenecov.

### **Psychologická a sociálna podpora pre deti**

Starostlivosť o duševné zdravie a sociálna podpora pre deti sa najmä u detí utečencov/odídenecov javí ako mimoriadne dôležitá a potrebná. Pri zavádzaní potrebných nástrojov na integráciu detí do vzdelávania je dôležité myslieť aj na tieto aspekty.

Ako sme už uviedli, je dôležité pracovať s celými školskými kolektívami na vytváraní priateľských a nekonfliktných vzťahov medzi deťmi. Druhým dôležitým nástrojom môže byť podpora **voľnočasových aktivít** pre deti, ktoré sa realizujú mimo vyučovacieho procesu. Tieto aktivity môžu realizovať školy samotné v rámci školských klubov, ale aj iní aktéri v meste, ako napríklad športové kluby, komunitné centrá, centrá voľného času, mimovládne organizácie a iní aktéri. **Samospráva** v tomto prípade zohráva dôležitú koordinačnú a podpornú úlohu napríklad vo forme grantovej podpory či priamou podporou týchto inštitúcií a v sieťovaní jednotlivých aktérov.

Pri poskytovaní psychologickéj pomoci by sa v rámci miest mali zriaďovať **mobilné podporné tímy** (ktoré môže vytvárať samospráva samostatne alebo v spolupráci s inými samosprávami a štátom a pôsobiť aj širšie regionálne), ktoré budú dostatočne vzdelávané na poskytovanie špecifickej podpory práve pre deti utečencov/odídenecov.

### **» FÁZA SPOLUŽITIA**

Je pravdepodobné, že mnohé z detí cudzincov/utečencov/odídenecov, ktoré prichádzajú do vzdelávacieho systému, v ňom ostanú dlhodobo. Preto je veľmi dôležité, aby po prvej, teda humanitárnej fáze a následnej integračnej fáze bola venovaná adekvátna pozornosť aj dlhodobému vzdelávaniu týchto detí vo fáze spolužitia.

V tejto fáze je dôležitých niekoľko aspektov, na ktoré je potrebné klásť dôraz, aby boli deti efektívne začlenené do školských kolektívov a mohli dosahovať školské úspechy. Zároveň je dôležité dbať o dlhodobý rozvoj vzťahov v školách s cieľom prevencie konfliktných situácií.

Týmito dôležitými aspektmi sú predovšetkým:

- **Snaha o čo najskoršie začlenenie detí do bežného systému vzdelávania** – ak je dobre zvládnutá humanitárna a integračná fáza, je veľmi pravdepodobné, že deti sa môžu úspešne vzdelávať v bežnom systéme vzdelávania. Preto by deti mali byť z prípravných tried flexibilne zaraďované do bežného systému vzdelávania na základe úspešného zvládnutia jazykových kurzov, adaptačnej fázy a podobne. Aj tu je však potrebné ich dlhodobé sledovanie a poskytovanie adekvátnej podpory na základe individuálnych potrieb.
- **Podpora materinského jazyka** – je zrejmé, že kľúčovým aspektom integrácie je dobré zvládnutie vyučovacieho jazyka. Avšak podobne dôležitá je aj podpora identity detí, ktorá súvisí aj s možnosťou byť v kontakte so svojím materinským jazykom, či už v podobe hodín materinského jazyka, alebo rôznych neformálnych možností jeho používania.
- **Podpora vzťahov v kolektíve** – pre efektívne vzdelávanie detí na úteku alebo cudzincov vo všeobecnosti je dôležité dlhodobo dbať o vytváranie pozitívnej klímy v školách a triedach a tiež na prevenciu šikany či akýchkoľvek konfliktných vzťahov medzi deťmi.
- **Psychologická podpora** – situácia detí na úteku sa vyvíja v čase podľa aktuálnej situácie v ich rodine alebo v spoločenstve, v ktorom žijú. Psychologická podpora je preto dôležitým nástrojom dlhodobej podpory detí vo vzdelávaní a pri ich integrácii.

Samosprávy by preto mali podporovať školy pri vypracovaní dlhodobých plánov práce s deťmi s migračným pôvodom, umožňovať a sprostredkovať výmenu skúseností medzi rôznymi školami a podporovať aj rôzne formy neformálneho vzdelávania, ktoré má veľký vplyv na vzájomné spolužitie a well-being detí a mladých ľudí.

## SOCIÁLNE VECI

---

V oblasti sociálneho zabezpečenia týkajúceho sa utečencov/odídenecov môžu byť aktívne aj samosprávy a ďalší aktéri na lokálnej úrovni. Hoci neposkytujú sociálne dávky, ktoré sú v kompetencii štátnej správy, môžu poskytovať jednorazové dávky, materiálnu pomoc, sociálne služby a sociálne poradenstvo. Samosprávy majú tiež dôležitú úlohu v oblasti sociálnoprávnej ochrany detí a tiež pri organizovaní aktivačných prác pre dlhodobo nezamestnaných ľudí.

Pre efektívne nastavenie aktivít samosprávy v sociálnej oblasti je potrebné nielen zistiť, na akú formu pomoci a podpory majú utečenci/odídenecov **na základe svojho právneho statusu nárok**, ale potrebné je tiež **zmapovať ich potreby** v sociálnej oblasti (pozri viac v sekcii Poznanie situácie).

### » HUMANITÁRNA FÁZA

S príchodom utečencov/odídenecov je potrebné poskytnúť im základnú podporu zvyčajne v podobne **materiálnej pomoci, jedla a humanitárnych balíčkov**. Avšak potrebné je poskytnúť im aj **základné informácie** o ich ďalších možnostiach, keďže ďalšie formy pomoci v sociálnej oblasti súvisia s tým, aký status na Slovensku nadobudnú. Mali by teda dostať základné a zrozumiteľné informácie, ktoré ich zorientujú v týchto ďalších možnostiach (pozri viac v sekcii Poskytovanie informácií).

V humanitárnej fáze zohráva samospráva dôležitú rolu, keďže môže byť nápomocná iným subjektom **pri organizácii, zabezpečení a distribúcii humanitárnej pomoci**. Môže napríklad pomôcť poskytnutím priestorov, organizovaním dobrovoľníkov, ale aj poskytnutím zamestnancov obce, prípadne konkrétnymi formami pomoci, napríklad zabezpečením stravy pre ľudí po príchode.

Tiež je potrebné **venovať pozornosť zraniteľným skupinám** utečencov/odídenecov, napríklad deťom a mladým ľuďom, ktorí prídu bez zákonného zástupcu. Keďže mesto/obec má kompetencie aj v oblasti sociálnoprávnej ochrany, je potrebné, aby samospráva úzko komunikovala a spolupracovala s príslušnými úradmi práce, sociálnych vecí a rodiny.

Hneď v úvode je potrebné základné zmapovanie toho, **aké kategórie a skupiny ľudí prichádzajú, aké sú ich základné charakteristiky a potreby**. Od tohto základného zmapovania sa môže ďalej odvíjať plánovanie a nastavovanie ďalších služieb a foriem pomoci, ktoré budú potrebovať.



## » INTEGRAČNÁ FÁZA

V integračnej fáze je pri poskytovaní pomoci v sociálnej oblasti potrebné zabezpečiť, aby **mali utečenci/odídenci prístup k sociálnym dávkam, sociálnym službám a ďalším formám pomoci**. Znamená to nielen zmapovať, čo umožňuje platná legislatíva v tejto oblasti, ale aj preskúmať pravidlá a normy platné na úrovni samosprávy a zistiť, či by bolo možné ich upraviť tak, aby aj utečenci/odídenci mali prístup k rôznym formám pomoci podobne ako ostatní obyvatelia miest/obcí. Zároveň je dôležité utečencom/odídencom sprostredkovať informácie o týchto možnostiach, keďže bez dostatočných informácií budú pre nich tieto možnosti pomoci a podpory nedostupné.

**Nárok na rôzne sociálne dávky a sociálne služby súvisí s tým, aký právny status majú cudzinci na území SR.** Právny status cudzincov/utečencov/odídencom sa odvíja od zákona o pobyte cudzincov a zákona o azyle. Typ pobytu, ktorý je cudzincovi/utečencovi/odídencom priznaný, je určujúci pre to, či má možnosť získať niektoré sociálne dávky alebo využívať niektoré sociálne služby. Inak je to v prípade cudzincov, ktorí majú trvalý pobyt, a inak v prípade cudzincov s prechodným alebo tolerovaným pobytom – tolerovaný pobyt majú aj odídenci z Ukrajiny.<sup>10</sup>

### Sociálne dávky

**Pomoc v hmotnej núdzi** vo forme dávky v hmotnej núdzi a príspevku k základnej dávke v hmotnej núdzi možno poskytnúť cudzincovi, ktorý má priznaný status odídenca. Poskytuje sa im základná dávka aj príspevky k základnej dávke v rovnakom rozsahu a za rovnakých podmienok<sup>11</sup> ako u občanov SR. Ústredie práce, sociálnych vecí a rodiny SR na svojej webstránke zverejňuje aj informácie o konkrétnych dávkach a ich výške.

Ak odídenci dostávajú príspevok na bývanie na základe zmluvy o ubytovaní, potom nemajú nárok na príspevok na bývanie podľa zákona o pomoci v hmotnej núdzi.

Podmienky pre **poskytnutie jednorazovej dávky v hmotnej núdzi** stanovuje zákon o pomoci v hmotnej núdzi, rozhodnutie o poskytnutí dávky v hmotnej núdzi a jej poskytnutie v peňažnej alebo inej forme je v **kompetencii obce/mesta**.

Deti s priznaným štatútom odídenca a deti cudzincov majú tiež nárok na určité dotácie. **Dotáciami na deti** v kompetencii ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny sú najmä **dotácia na stravu a dotácia na škol-**

<sup>10</sup> Pre viac informácií týkajúcich sa cudzincov s trvalým a prechodným pobytom pozri [www.kapacity.sk](http://www.kapacity.sk).

<sup>11</sup> Podľa informácií Ústredia práce, sociálnych vecí a rodiny SR.

**ské potreby.** Musia však byť splnené zákonom stanovené podmienky pre pridelenie dotácie. Podrobnosti zverejňuje na svojej webstránke Ústredie práce, sociálnych vecí a rodiny SR.

Na **štátne sociálne dávky**, ako je napríklad **príspevok pri narodení dieťaťa, prídavok na dieťa, príspevok na starostlivosť o dieťa** a pod., majú nárok iba cudzinci, ktorým bol priznaný prechodný alebo trvalý pobyt. Keďže odídencom je udelený tolerovaný pobyt, na štátne sociálne dávky nemajú nárok.

Hoci **samospráva** nemá v oblasti poskytovania sociálnych dávok veľa kompetencií, môže byť **aktívna v poskytovaní informácií utečencom/odídencom** a ich nasmerovaní na ďalšie inštitúcie (pozri sekciu Poskytovanie informácií). Niektoré samosprávy však poskytujú rôzne finančné alebo materiálne príspevky svojim obyvateľom, ktorí sa ocitli napríklad v krízovej životnej situácii. Samosprávy by teda mohli postupovať tak, že by preskúmali a **prípadne upravili** svoje vlastné pravidlá (spravidla definované vo všeobecne záväzných nariadeniach) pre poskytovanie týchto príspevkov aj utečencom/odídencom.

### **Sociálne služby**

Podľa zákona č. 448/2008 Z.z. o sociálnych službách sa prijímateľom sociálnej služby rozumie aj cudzinec, ktorému bolo poskytnuté dočasné útočisko podľa zákona o azyle (teda odídenc).

Základnými druhmi sociálnych služieb podľa zákona o sociálnych službách sú:

- a) sociálne služby krízovej intervencie – ktorými sú napríklad aj integračné centrum, komunitné centrum, zariadenie krízového bývania,
- b) sociálne služby na podporu rodiny s deťmi – sem patria jasle a detské skupiny,
- c) sociálne služby na riešenie nepriaznivej sociálnej situácie z dôvodu ťažkého zdravotného postihnutia, nepriaznivého zdravotného stavu alebo z dôvodu dovŕšenia dôchodkového veku – sem patria sociálne služby pre ľudí so zdravotným postihnutím a seniorov,
- d) sociálne služby s použitím telekomunikačných technológií – napríklad monitorovacia služba,
- e) podporné služby – ktorými môže byť napríklad poskytovanie sociálnej služby v dennom centre, poskytovanie sociálnej služby v jedálni a iné.

Mnohé vyššie uvedené sociálne služby mestá a obce poskytujú, prípadne mestá a obce zriaďujú subjekty, ktoré tieto služby poskytujú. Zároveň v mestách pôsobia aj rôzne neziskové organizácie, ktoré tiež poskytujú rozličné sociálne služby. Mestá a obce by mali podniknúť kroky, aby boli tieto služby dostupné v prí-

pade potreby aj odídencom. Napríklad by mohli preskúmať svoje všeobecne záväzné nariadenia alebo ďalšie dokumenty a prípadne ich upraviť tak, aby rátali aj s možnosťou poskytovania sociálnych služieb odídencom.

Platná legislatíva teda priznáva odídencom možnosť využívať v prípade potreby sociálne služby, avšak ďalšie podrobnosti, ako je posúdenie a priznanie nároku na poskytnutie sociálnej služby, ustanovuje zákon o sociálnych službách.

## **Mapovanie potrieb**

Pri poskytovaní pomoci utečencom/odídencom v sociálnej oblasti je potrebné zohľadniť, že populácia utečencov/odídencom v meste/obci nie je homogénna. Ľudia, ktorí do daného mesta/danej obce prišli a usadili sa tu, môžu prežívať veľmi rozmanité životné situácie a mať rozličné potreby. Pre efektívne nastavenie pomoci v sociálnej oblasti je potrebné spoznať ich situáciu a zmapovať ich potreby. Obzvlášť potrebné je pamätať na zraniteľné skupiny utečencov/odídencom – deti, seniorov, ľudí so zdravotným postihnutím a pod.

Zisťovanie potrieb utečencov/odídencom sa môže uskutočniť prostredníctvom dotazníka alebo rozhovorov so samotnými utečencami/odídenkami, alebo tiež s organizáciami, ktoré im poskytujú služby a pomoc (pozri viac v sekcii Poznanie situácie).

## **Ďalšie úlohy samosprávy v sociálnej oblasti**

### ***Aktéri poskytujúci pomoc v sociálnej oblasti – ich zmapovanie, sieťovanie a nastavenie spolupráce***

V meste/obci môžu byť v sociálnej oblasti aktívni rôzni aktéri. Utečencom/odídencom môže poskytovať rôzne formy pomoci a podpory samotná obec/samotné mesto, samospráva kraja, rôzni neverejní poskytovatelia ako mimovládne organizácie alebo cirkvi, ale aj firmy alebo ďalšie subjekty. Veľkú časť služieb a podpory v sociálnej oblasti poskytujú štátne inštitúcie.

Pre nastavenie poskytovania pomoci a podpory v sociálnej oblasti utečencom/odídencom je potrebné týchto aktérov zmapovať a zmapovať tiež formy pomoci a služieb, ktoré poskytujú. Túto úlohu by vzhľadom na svoje postavenie a kompetencie mohla dobre plniť samospráva mesta/obce.

V sociálnej oblasti je potrebná spolupráca a komunikácia rôznych aktérov na lokálnej úrovni. Pre tento účel by bolo potrebné vytvoriť platformu pre ich pravidelné stretnutia a komunikáciu, aby sa zabezpečila výmena informácií a koordinácia aktivít.

Keďže utečenci/odídenci sú špecifickou skupinou, bolo by tiež potrebné zistiť, do akej miery sú existujúci poskytovatelia pripravení poskytovať pomoc v sociálnej oblasti utečencom/odídencom, a to čo sa týka nielen ich kapacity, ale aj poznania situácie cieľovej skupiny, komunikácie s nimi a podobne (pozri viac v sekcii Odborné vzdelávanie – budovanie kapacít).

### **Poskytovanie sociálneho poradenstva**

Na lokálnej úrovni je potrebné posilniť poskytovanie sociálneho poradenstva utečencom/odídencom a vzdelávať pracovníkov tak, aby vedeli sociálne poradenstvo poskytovať aj tejto cieľovej skupine, ktorej situácia môže byť v porovnaní s domácou populáciou špecifická.

Základné a špecializované sociálne poradenstvo je podľa zákona o sociálnych službách odbornou činnosťou. Sociálne poradenstvo je zamerané na pomoc fyzickej osobe v nepriaznivej sociálnej situácii. V rámci sociálneho poradenstva sa zisťujú okolnosti nepriaznivej situácie, v ktorej sa človek a jeho rodina ocitli, a následne sú im navrhnuté možnosti riešenia a formy pomoci. Pre navrhnutie konkrétnych foriem pomoci a podpory je, podobne ako v iných oblastiach, potrebné, aby boli zmapované činnosti rôznych subjektov na lokálnej úrovni a nadviazaná komunikácia a spolupráca medzi nimi.

### **Sociálnoprávna ochrana**

Samospráva obce/mesta má dôležité kompetencie v oblasti sociálnoprávnej ochrany. Vykonáva opatrenia sociálnoprávnej ochrany podľa zákona č. 305/2005 Z.z. o sociálnoprávnej ochrane, ktorý podrobne upravuje aj pôsobnosť obce/mesta v § 75 tohto zákona.

Opatrenia sociálnoprávnej ochrany sa môžu vzťahovať aj na deti cudzincov bez ohľadu na typ pobytu alebo ich štátnu príslušnosť. Pre cudzincov a obzvlášť deti cudzincov je dôležité, aby mali dostupné informácie, na koho sa môžu obrátiť, ak je ohrozený ich život, zdravie, práva alebo sa ocitnú v inej závažnej situácii. Deti by mali mať možnosť obrátiť sa na akýkoľvek subjekt vykonávajúci opatrenia sociálnoprávnej ochrany (teda aj obec/mesto), školu, školské zariadenie a poskytovateľa zdravotnej starostlivosti aj bez vedomia svojich rodičov.

### **Vyhľadávacia činnosť**

Niektorí odídenci sú v obzvlášť zraniteľnej alebo ťažkej situácii. Často nemajú dostatok kapacít a zručností, aby získali nejakú formu pomoci a podpory. Nemajú napríklad dostatok sociálnych kontaktov, prístup na internet a pod. Môžu to byť seniori, obeť násilia, ľudia s duševným ochorením, deti bez sprievodu a pod. Z tohto dôvodu je potrebné vyhľadávať ľudí, ktorí môžu byť v takejto obzvlášť ťažkej situácii, a aktívne im ponúknuť pomoc, nečakať, že sa o ňu budú sami usilovať.

## » FÁZA SPOLUŽITIA

Z dlhodobejšieho hľadiska sú vo vzťahu k utečencom/odídencom stále dôležité činnosti ako poskytovanie sociálneho poradenstva v konkrétnych prípadoch a situáciách, zabezpečenie informácií a prístupu k sociálnym dávkam a službám či výkon sociálnoprávnej ochrany detí.

Avšak potrebné sú aj činnosti a aktivity posilňujúce utečencov/odídencom v ich postavení, rozvoj ich schopností a kompetencií, konkrétne napríklad vytváranie možností pre jazykové vzdelávanie a celkovo zlepšenie možností ich uplatnenia. Samospráva môže nadviazať spoluprácu s významnými zamestnávateľmi a napomôcť so sprostredkovaním práce pre odídencom. Realizovať môže aj ďalšie aktivity, ktoré umožnia odídencom stať sa samostatnejšími vo svojom živote. V tejto fáze, podobne ako v predchádzajúcich fázach alebo oblastiach, je opäť potrebné, aby aktivity samosprávy smerom k odídencom reflektovali ich potreby, ktoré je nevyhnutné zmapovať.

Pre viac informácií o sociálnych službách a podpore odporúčame pozrieť zákon č. 448/2008 Z.z. o sociálnych službách, zákon č. 417/2013 Z.z. o pomoci v hmotnej núdzi, zákon č. 305/2005 Z.z. o sociálno-právnej ochrane detí a sociálnej kuratele, a tiež webstránku Ústredia práce, sociálnych vecí a rodiny SR a [www.ukraineslovakia.org](http://www.ukraineslovakia.org).

## BÝVANIE

---

Bývanie je jednou zo základných potrieb, ktoré si ľudia na úteku potrebujú zabezpečiť po príchode do novej krajiny. V tejto oblasti potrebujú najmä v začiatkoch výraznú asistenciu, keďže nepoznajú krajinu, realitný trh, ceny a často ani len nevedia, do ktorej lokality sa sťahujú, aké sú v nej dostupné iné služby súvisiace s bývaním (napr. dostupnosť materských a základných škôl) a pod. Aj v tejto oblasti možno hovoriť o rôznych fázach poskytovania podpory utečencom/odídencom pri zabezpečovaní bývania.

### » HUMANITÁRNA FÁZA

#### **Núdzové ubytovanie**

V prvých dňoch po príchode ľudí na úteku na Slovensko je potrebné mať pripravený plán poskytovania núdzového ubytovania na obmedzené časové obdobie. Tu možno stavať na praxi z roku 2022, keď boli v okresných mestách vytvorené núdzové kapacity na ubytovanie odídencom na prvých 10 dní po ich príchode na Slovensko. Väčšinou išlo o ubytovanie vo veľkokapacitných priestoroch, ako boli telocvične a športové haly, v ktorých bol skutočne poskytnutý len úplný základ na to, aby sa prichádzajúci ľudia zorientovali. Nie je nutné, aby každá samospráva mala takéto kapacity vyčlenené stále. Je však potrebné, aby samosprávy mali pripravený krízový plán obsahujúci postup, ako v čo najkratšom čase takéto ubytovacie kapacity zriadiť. Dôležité je, aby okrem samotných miest pre utečencov/odídencom bol v krízovom pláne popísaný aj postup na zabezpečenie nasledovných aspektov:

- materiálne vybavenie núdzového ubytovania,
- personál na obsluhu núdzového ubytovania,
- tlmočenie,
- materiálna pomoc (základné potraviny, hygienické balíčky, oblečenie),
- poradenstvo – pomoc s prvotnou orientáciou, ktorá by ich nasmerovala na registráciu pobytu, zabezpečenie zdravotnej a psychologickej starostlivosti (ak je potrebná), predstavenie integračných možností v danom meste a zdrojov pomoci a asistencie,
- mapovanie potrieb,

- poskytovanie zrozumiteľných a aktuálnych informácií o možnostiach zabezpečenia stabilnejšieho bývania a o tom, ako na Slovensku fungujú prenájmy nehnuteľností (zmluvné podmienky, kaucie, vypovedanie nájmu a pod.).

V takomto krízovom pláne by zároveň malo byť podrobne popísané, za akých okolností sa opatrenia z neho aktivujú (napr. pri určitom počte prichádzajúcich utečencov/odídencom do mesta za isté časové obdobie). Taktiež by mal obsahovať detailný popis úloh a zodpovedností jednotlivých aktérov a zdroje financovania.

### Mapovanie potrieb a kapacít

Humanitárna fáza je prvou fázou v zvládaní výzvy integrácie väčšieho počtu utečencov/odídencom v konkrétnom meste. V tejto fáze je preto dôležité nastavovať poskytovanie podpory pre ďalšie fázy – integračnú a fázu spolužitia. Na to, aby bolo možné tieto služby nastaviť adresne, je potrebné poznať potreby populácie utečencov/odídencom a zároveň kapacity danej lokality.

**Mapovanie potrieb** by sa teda malo sústreďovať na zisťovanie, aké typy bývania populácia utečencov/odídencom potrebuje napríklad vzhľadom na demografickú štruktúru – aké bývanie potrebujú rodiny s deťmi, aké jednotlivci, aké zraniteľné skupiny a pod. Dôležitou informáciou sú tiež finančné možnosti utečencov/odídencom hrať si bývanie z vlastných zdrojov, resp. v akej miere potrebujú finančnú podporu pre zabezpečenie si bývania (pre metódy mapovania pozri sekciu Poznanie situácie).

**Mapovanie ubytovacích kapacít** je dôležitým aspektom pre strategické plánovanie prijímania väčších počtov utečencov/odídencom v jednotlivých mestách. Mestá na jednej strane môžu zmapovať kolektívne zariadenia (ubytovne, internáty, penzióny, hotely či školské telocvične, športové haly a pod.), ktoré potenciálne môžu byť za vopred stanovených podmienok k dispozícii na účely núdzového alebo krátkodobého ubytovania. Na druhej strane sú však **súkromní prenajímatelia nehnuteľností**, ktorých je veľmi ťažké zmapovať. Jednou z možností je centrálny register majiteľov nehnuteľností, v ktorom by sa registrovali všetci tí, ktorí majú záujem poskytnúť svoju nehnuteľnosť na prenájom utečencom/odídencom. Vytvorenie tohto registra (alebo rozšírenie či aktualizácia existujúceho systému bookio) by však mala byť v kompetencii štátu. Advokácia za takýto register by však mohla vychádzať z lokálnej úrovne smerom k štátu (napr. prostredníctvom ZMOS a Únie miest Slovenska). Registrácia v tomto registri by mala zahŕňať aj podmienku istej formy overenia prenajímateľa ako spoľahlivého. Toto navrhované opatrenie reaguje na doterajšiu nesystematickosť zabezpečovania bývania pre odídencom z Ukrajiny, keď sa aj samosprávy stretávajú s nespoľahlivými prenajímateľmi či nedostatočnou kvalitou bývania.

## » INTEGRAČNÁ FÁZA

### Prechod z núdzového ubytovania do stabilnejších foriem bývania

Núdzové ubytovanie je skutočne len nevyhnutným riešením na pokrytie prvých dní, po uplynutí ktorých však utečenci/odídenci musia zariadenia opustiť a presťahovať sa. Pre mnohých je to veľmi náročný proces, ktorý bez podpory zvládnu len ťažko. Je preto potrebné, aby existoval **system prechodu utečencov/odídcov do stabilnejších foriem bývania**. Tie môžu byť aj strednodobé na istý obmedzený čas, avšak dôležité je, aby v týchto strednodobých formách bývania, ktoré sú často kolektívne, nezotrvali príliš dlho, pretože sa z praxe ukazuje, že nevytvárajú dobrý predpoklad pre integráciu. Dôvodov je viacero:

- v takýchto typoch ubytovania sa často koncentruje len skupina utečencov/odídcov bez prepojenia na miestne obyvateľstvo a vedie teda k segregácii a izolácii,
- ubytovanie napríklad v ubytovni je často vnímané ako dočasné, čo sa premieta aj do vlastného vnímania pobytu na Slovensku zo strany utečencov/odídcov, a teda do zníženej motivácie začleniť sa do života v novej krajine,
- tento typ ubytovania nie je vhodný pre rodiny s deťmi, keďže väčšinou neposkytuje ani dostatočný životný priestor, ani súkromie (často ide o zdieľané sociálne zariadenia či kuchyne),
- z hľadiska bezpečia býva nevhodné aj pre ženy, ktoré na Slovensko prišli samy (či len s malými deťmi), keďže v mnohých prípadoch ide o ubytovne, na ktorých zároveň bývajú muži prichádzajúci do lokality za prácou na týždenné či dlhšie turnusy,
- tento typ ubytovania býva nevhodný aj pre rôzne ďalšie zraniteľné skupiny, ako sú napríklad ľudia so zdravotným postihnutím (pretože je často plné bariér), ľudia so psychiatrickými diagnózami, ale aj ďalší.

Strednodobé bývanie by tak malo slúžiť na preklopenie úvodného obdobia po príchode na Slovensko a na stabilizáciu situácie. Na tieto účely je potrebné využiť všetky dostupné ubytovacie zariadenia vo vlastníctve štátu, krajov či samospráv (napr. rôzne rekreačné zariadenia ministerstiev a pod.), ale potenciálne aj v súkromnom vlastníctve, ak by boli naplnené kapacity štátnych zariadení.

Vo výhľade musí byť cieľ dlhodobej stabilizácie bývania.



## Dlhodobé formy bývania

Je preto dôležité, aby v lokalite, a najmä v prostredí strednodobých kolektívnych foriem ubytovania, fungovali **terénni sociálni pracovníci**, ktorí by dokázali utečencom/odídencom pomáhať s prechodom do stabilných foriem bývania – teda identifikovať ich potreby v oblasti bývania, dostupné možnosti financovania prenájmu (príjem, možné príspevky a pod.), identifikovať vhodné prenájmy, pomôcť s kontaktovaním prenajímateľov a sprostredkovať dohodu.

Terénni sociálni pracovníci nemusia byť zamestnancami samosprávy, túto úlohu môže samospráva delegovať na iné existujúce organizácie, ktoré môžu mať v tejto oblasti väčšie skúsenosti a zároveň majú potenciálne možnosti získať aj iné (napr. zahraničné, nadačné, súkromné) zdroje financovania na pokrytie tejto služby. Je však dôležité, aby sa na týchto procesoch samospráva podieľala v koordinačnej úlohe. Význam terénnych sociálnych pracovníkov, ktorí by pôsobili (aj) v kolektívnych typoch ubytovania, spočíva tiež v tom, že by mali byť schopní identifikovať rôzne nežiaduce javy, ktorých obeťami sa utečenci/odídenci môžu stať – napr. obchodovanie s ľuďmi, pracovné vykorisťovanie a pod. Terénni sociálni pracovníci by tak mali absolvovať aj odborné vzdelávanie, ako postupovať v prípade identifikácie takýchto prípadov.

V tejto oblasti je možné nadviazať aj spoluprácu s väčšími zamestnávateľmi, ktorí často tiež disponujú ubytovacími kapacitami. Vo viacerých mestách na Slovensku utečenci/odídenci našli v takýchto firmách a spoločnostiach prácu (napr. Jaguar Land Rover Slovakia v Nitre) a zároveň sa mohli presťahovať do ubytovania, ktoré mala firma k dispozícii.

## Prevenca segregácie

Pri vytváraní strednodobých a dlhodobých opatrení na podporu bývania ľudí na úteku je potrebné **dbať na to, aby nedochádzalo k segregácii**. Nemalo by teda ísť o lokality, ktoré sú akýmkoľvek spôsobom oddelené od zvyšku mesta/obce (napr. bloky budov na okraji obce, ktoré sú oddelené nejakou fyzickou bariérou a pod.), aby nevznikali izolované štvrte bez možností integrácie. To by mohlo viesť k sociálnemu napätiu.

## Možnosti chráneného bývania

Medzi utečencami/odídecami je aj množstvo zvlášť zraniteľných ľudí, ktorí majú v oblasti bývania špecifické potreby. Môže ísť napríklad o ľudí so zdravotným postihnutím alebo seniorov, ktorí potrebujú bezbariérové bývanie, o ľudí so psychiatrickými diagnózami, pre ktorých nie je vhodné kolektívne bývanie, alebo o queer ľudí, pre ktorých kolektívne bývanie tiež nemusí byť najvhodnejším riešením vzhľadom na negatívne postoje mnohých ľudí. Zraniteľnými osobami však môžu byť aj ľudia, ktorí boli svedkami či

dokonca obeťami vojnových zločinov a sú výrazne traumatizovaní. Potreby týchto skupín je nevyhnutné identifikovať v rámci mapovania v humanitárnej fáze a snažiť sa hľadať pre nich také možnosti, ktoré tieto potreby čo najviac zohľadňujú. V prípade chráneného bývania by však nemalo ísť o núdzové, ale o čo najstabilnejšie bývanie, aby sa zabránilo ďalšej traumatizácii ľudí, ktorí sa doň nasťahujú.

### **Zvyšovanie povedomia medzi utečencami/odídencami, ale aj medzi prenajímateľmi**

Medzi utečencami/odídencami by sa aktivity na zvyšovanie povedomia mali zameriavať na poskytovanie spoľahlivých a zrozumiteľných informácií o tom, aké podmienky by malo spĺňať ich bývanie (napr. že je nezákonné, aby majiteľ nehnuteľnosti poberal príspevok na bývanie odídencov od štátu a súčasne žiadal úhradu nájomného aj od samotných odídencov).

Zároveň by však mali dostať aj zrozumiteľné informácie o tom, ako na Slovensku fungujú nájomné zmluvy, za akých podmienok je možné dať z nájmu výpoveď a pod., aby sa predišlo rôznym nedorozumeniam (napr. predčasnému odchodu z nájmu bez oznámenia). Dostupné by mali byť aj informácie o tom, na koho sa obrátiť v prípade, že majiteľ nehnuteľnosti porušil ich práva.

Zvyšovanie povedomia prenajímateľov by sa malo zameriavať na poskytovanie informácií o tom, ako fungujú rôzne príspevky na bývanie utečencov/odídencov (ak sú dostupné), aké povinnosti vyplývajú im ako prenajímateľom či kde sa možno poradiť o poskytnutí svojej nehnuteľnosti na prenájom utečencom/odídencom. Okrem toho by sa zvyšovanie povedomia malo zameriavať aj na vysvetľovanie rôznych mýtov spojených s bývaním utečencov/odídencov.

Informácie z tejto oblasti sa môžu obom cieľovým skupinám poskytovať viacerými kanálmi (pozri viac v sekcii Poskytovanie informácií odídencom):

- letáky a plagáty,
- v lokálnych médiách,
- na sociálnych sieťach mesta a partnerských organizácií,
- v rámci kontaktných/informačných bodov.

## » FÁZA SPOLUŽITIA

### Opatrenia pre postupné odpájanie sa od systému podpory

V súčasnosti ešte funguje príspevok na ubytovanie cudzinca s dočasným útočiskom podľa zákona o azyle (novela zákona o azyle účinná od 7. júna 2022), ktorý je vyplácaný majiteľom nehnuteľností prenajímaných odídencom. Nie je však isté, dokedy bude tento príspevok vyplácaný, a preto je dôležité zaviesť mechanizmy podpory slúžiace na to, aby sa utečenci/odídenci postupne stali samostatnými a odpájali sa od týchto plošných systémov finančnej podpory.

Ďalším dôvodom pre vytváranie takýchto mechanizmov je aj to, aby sa človek stal sebestačným a nespoľiehal sa len na podporu prijímajúcej krajiny.

Na lokálnej úrovni je teda už teraz potrebné zavádzať integračné opatrenia, aby boli utečenci/odídenci schopní hradiť si nájom z vlastných zdrojov – podpora pri hľadaní a udržaní si zamestnania, podpora pri hľadaní a absolvovaní rekvalifikačných kurzov, sprostredkovanie jazykového vzdelávania ako prípravy na zamestnanie, pomoc s nastavením hospodárenia domácnosti (pomoc s orientáciou vo výhodnom nakupovaní, so získaním rôznych – aj jednorazových – finančných príspevkov či humanitárnej pomoci) a pod.

Tieto opatrenia je možné vytvárať v partnerstve s organizáciami, z ktorých mnohé ich už aj realizujú, takže je vhodné stavať na ich skúsenostiach. Aj v prípade, že aktivity realizujú iní aktéri, je dôležité, aby v týchto aktivitách bola zapojená aj samospráva, a to či už ako koordinátor, alebo partner.

### Zrýchlenie rekonštrukcií/prestavieb a úprav (potenciálne) obytných budov, ktoré v súčasnosti chátrajú, a teda sú nevyužívané

Ide o jednu z možností, ako rozširovať bytový fond v mestách a reagovať tak na meniacu sa štruktúru obyvateľov. V tomto opatrení môže ísť o vytváranie menších bytových jednotiek nižšieho štandardu. V tomto ohľade je potrebné urýchlene zmapovať, aké budovy majú samosprávy (miestne i regionálne) k dispozícii, ktoré by boli vhodné na a) úpravy, b) jednoduchú rekonštrukciu, c) prestavbu, a čo je potrebné na to, aby sa mohla spustiť rekonštrukcia/prestavba.

Primárne by malo ísť o také prestavby, pri ktorých by nebola potrebná zmena územného plánu, keďže to by bol príliš zdĺhavý proces. Následne je nevyhnutné definovať ďalšie kroky v spolupráci s MIRRI smerom k urýchlenému spusteniu programu rekonštrukcie/prestavby budov, ktoré by následne slúžili na bývanie. Kľúčový je tu však prístup štátu a umožnenie takýchto rekonštrukcií či prestavieb. Pri rekonštrukciách/

prestavbách je nutné bytové jednotky definovať ako dostupné pre všetkých obyvateľov vrátane utečencov/odídencov a občanov SR, ktorí sú ohrození chudobou. Toto opatrenie by mohlo pomôcť riešiť extrémny nedostatok dostupného nájomného bývania, ktorému samosprávy dlhodobo čelia. Aj tu je dôležité dbať na to, aby bývanie nebolo segregáčné a aby bolo prístupné aj pre zraniteľné skupiny.

### **Dostupnosť sociálneho bývania pre zraniteľné osoby**

Medzi utečencami/odídencami sú aj ľudia, pre ktorých je integrácia v novej krajine veľmi náročná. Ide napríklad o seniorov – nový jazyk sa učia ťažšie než mladí ľudia a ťažšie si aj nájdu prácu. Sebestačnosť je tak pre nich veľmi vzdialenou metou. Tieto skupiny teda môžu byť na pomoc prijímajúcej krajiny odkázané dlhšie než iné. Je preto dôležité, aby mestá mali k dispozícii aspoň isté kapacity sociálneho bývania pre osoby vo zvlášť zraniteľnej situácii.

## ZDRAVOTNÁ STAROSTLIVOSŤ

Pre ľudí utekajúcich pred vojnou je rýchla a dostupná zdravotná a psychologická pomoc jednou z najdôležitejších potrieb. Následná zdravotná a psychologická starostlivosť môže pomôcť utečencom/odídencom v zlepšení kvality ich života. Dostupná zdravotná starostlivosť pre utečencov/odídencom alebo cudzincov môže byť v niektorých oblastiach Slovenska v dôsledku celkového preťaženia systému a chýbajúcich kapacít, ale napríklad aj jazykovej bariéry, nedostačujúca.

Žiadatelia o azyl a odídenci majú nárok na **neodkladnú a potrebnú indikovanú zdravotnú starostlivosť**. Potrebná zdravotná starostlivosť zahŕňa aj konzultácie u všeobecného lekára, očkovanie, časť starostlivosti pri chronických chorobách. Nepatrí sem plánovaná zdravotná starostlivosť (napr. plánovaná výmena bedrového kĺbu) ani kúpeľná starostlivosť, ale napríklad ani preventívne gynekologické prehliadky.

Pokiaľ sa odídenec na Slovensku zamestná za mzdu vyššiu, ako je minimálna, je povinný prihlásiť sa do systému verejného zdravotného poistenia; nárok na poistenie vzniká aj jeho nezaopatreným deťom. Nárok verejného zdravotného poistenia zahŕňa už **plný rozsah starostlivosti** vrátane plánovanej.

Rozsah zdravotnej starostlivosti pre odídencom určuje ministerstvo zdravotníctva a môže sa časom meniť.

### Možnosti samospráv v oblasti zdravotnej a psychologickej starostlivosti

Dôležitou súčasťou zdravotnej starostlivosti je všeobecná zdravotná starostlivosť pre dospelých, ale aj pre deti. Každá všeobecná ambulancia má pridelený zdravotný obvod a je povinná prijímať pacientov s trvalým alebo prechodným pobytom v danom zdravotnom obvode. Situáciu odídencom komplikuje fakt, že na Slovensku majú len tolerovaný pobyt.

Tieto ambulancie, ale aj rôzne iné, môžu byť často preťažené, a preto je dôležité, aby samospráva mapovala potreby odídencom/utečencov/cudzincov, ako aj voľné kapacity jednotlivých ambulancií či ich vôľu prijímať aj pacientov z iných krajín. Samospráva môže iniciovať spoluprácu s VÚC, aby situáciu riešila. Následne môže utečencom/odídencom, resp. vo všeobecnosti cudzincom vedieť poskytovať informácie o dostupných všeobecných lekároch, stomatológoch, gynekológoch atď. VÚC môže vytvárať a aktualizovať zoznam lekárov, ktorí prijímajú aj odídencom, utečencov a cudzincov, a vytvárať zoznamy ambulancií, v ktorých sa dohovoria v cudzích jazykoch (angličtina, ukrajinčina atď.).

Pokiaľ na základe mapovania a zberu dát miestna samospráva v spolupráci s VÚC identifikuje, že v danom meste absentujú ambulancie a lekári, ktorí by prijímali aj pacientov spomedzi ľudí na úteku alebo

cudzincov, môže túto potrebu komunikovať smerom k centrálnej úrovni a vytvárať tlak na zvyšovanie kapacít jednotlivých ambulancií, prípadne otvárania nových v prípade, že v meste sa rapídne zvýšil počet cudzincov/utečencov/odídencov.

Samospráva môže tiež iniciovať aj dôležitú spoluprácu s rôznymi mimovládnyimi organizáciami, ktoré poskytujú základnú zdravotnú starostlivosť napríklad vo forme mobilných tímov (Equita, Tenenet), a zároveň týmto organizáciám môže poskytnúť určitú formu podpory (finančnú, poskytovanie priestorov atď.).

### **Psychologická a psychiatrická starostlivosť**

Veľká časť ľudí, ktorí prichádzajú na Slovensko a utekajú pred vojnou, môže byť v značnom strese, môžu čeliť traumám a rôznym psychickým ťažkostiam prameniacim z toho, čo zažili vo svojej krajine a zažívajú pri presune do novej krajiny. Ťažkosti sa môžu prejaviť hneď po príchode, ale aj oveľa neskôr.

Tak ako pri bežnej zdravotnej starostlivosti je potrebné zabezpečiť aj adekvátnu psychiatrickú a psychologickú starostlivosť, ktorá musí byť k dispozícii ihneď v úvodných fázach, ale aj počas ďalších fáz pobytu utečencov/odídencov na Slovensku. Je dôležité mať nakontaktovaných psychiatrov a psychológov, ktorí vedia takýchto ľudí prijať. Zároveň treba myslieť na to, že utečenci/odídenci môžu byť aj ľudia, ktorí boli už pred vypuknutím vojnového konfliktu v starostlivosti psychiatra/psychológa, a preto budú na Slovensku rovnako ako vo svojej rodnej krajine potrebovať špecifickú starostlivosť a lieky.

V tejto oblasti vedia pomôcť aj neziskové organizácie pôsobiace v rôznych regiónoch, ako napríklad Liga za duševné zdravie, IPčko, Tenent, Equita či Slovenský Červený kríž. Zabezpečenie psychologickú a psychiatrickú starostlivosť môže koordinovať samospráva, ktorá zároveň môže nadväzovať spoluprácu s neziskovými organizáciami a delegovať na nich zabezpečenie tejto starostlivosti. Samospráva by im však mala zabezpečiť aj podporu, napríklad finančnú, priestorovú a pod.

### **Zraniteľné skupiny**

Pri zdravotnej/psychiatrickej/psychologickej pomoci je potrebné myslieť na rôzne zraniteľné skupiny. Po vypuknutí vojny na Ukrajine na Slovensko prichádzali veľké počty matiek s deťmi alebo starších ľudí, ako aj ľudí so zdravotným znevýhodnením. Medzi odídencami je veľa ľudí, ktorí majú špeciálne potreby a sú v špecifickej situácii. Na tieto skupiny treba myslieť pri mapovaní situácie, ale aj pri vytváraní siete a kontaktov na poskytované služby a existujúce inštitúcie v meste.

Môže ísť napríklad o obeť násilia, ľudí so závislosťami, HIV pozitívnych, ľudí odkázaných na dlhodobú starostlivosť a osoby odkázané na pomoc iných, ľudí so zdravotným postihnutím či závažnými ochoreniami a tak ďalej. Môže sa stať, že v meste, kde sa utečenci/odídenci nachádzajú, neexistuje špeciálna služba pre tieto skupiny. Je preto potrebné poznať služby a mať kontakty na inštitúcie a organizácie aj mimo mesta alebo s celoslovenskou pôsobnosťou, ktoré sa týmto skupinám špecificky venujú a vedia im poskytnúť potrebnú pomoc. V tejto téme môžu byť aktívne sociálne služby alebo sociálny odbor mesta a mimovládne organizácie, ktoré okrem sociálnej situácie odídencom môžu poznať aj ich zdravotný stav a potreby v oblasti psychologickej a psychiatrickej starostlivosti.

Zabezpečenie zdravotnej a psychologickej starostlivosti pre utečencov/odídencom môže mať v každej fáze svoje špecifiká, preto uvádzame, čo je potrebné zabezpečiť a akým smerom sa samospráva môže uberať v jednotlivých fázach pobytu ľudí utekajúcich pred vojnou v novej krajine.

## » HUMANITÁRNA FÁZA

V prvej fáze po príchode utečencov na Slovensko je potrebné zabezpečiť neodkladnú zdravotnú a psychologickú starostlivosť. Samospráva môže vytvoriť zázemie pre zdravotníkov a psychológov, ktorých budú ľudia bezprostredne po príchode na Slovensko potrebovať. Ľudia utekajúci pred vojnou môžu prichádzať v zlom zdravotnom a psychickom stave, bez liekov či nutných zdravotníckych pomôcok a podobne. Pokiaľ samospráva takéto zázemie nevie zabezpečiť, je potrebné mať nakontaktovaných odborníkov, ktorí vedia takýchto ľudí prijať a poskytnúť im potrebnú pomoc.

### **Krízová intervencia**

Ľudia utekajúci pred vojnou môžu prichádzať v rôznych krízach, ktoré sa môžu rozvinúť do tráum a následných závažných psychiatrických diagnóz. Krízová intervencia je prvá pomoc, ktorá môže zmierniť následky traumy a stabilizovať postihnutého v krízovej situácii. Krízová intervencia musí byť poskytnutá čo najskôr a nemusí smerovať k okamžitému odstráneniu symptómov. Môže slúžiť hlavne na pomenovanie príznakov, zabezpečenie úľavy a zmiernenie akútnej úzkosti. Po krízovej intervencii by mala nasledovať psychologická alebo psychiatrická pomoc.

Aj keď krízovú intervenciu uvádzame len v tejto fáze, utečenci/odídenci ju môžu potrebovať v rôznych fázach svojho pobytu na Slovensku. Krízovú intervenciu vykonáva napríklad organizácia [IPčko](#), ale môžu ju vykonávať aj iné organizácie, ktoré môže mať samospráva nakontaktované a prítomné napríklad v kontakt-

ných/informačných bodoch. Krízová intervencia nemusí byť vykonávaná len osobne, existujú aj jej online alebo telefonické formy. Dôležité je, aby bola dostupná v jazyku, ktorému utečenci/odídenci rozumejú.

## » INTEGRAČNÁ FÁZA

V tejto fáze je dôležité, aby po neodkladnej zdravotnej starostlivosti, krízovej intervencii a psychologickej prvej pomoci opatrenia prešli do pravidelnej/dlhodobej zdravotnej a psychologickej starostlivosti. Je dôležité **vytvárať adresár odborníkov**, ktorí vedia prijať utečencov/odídencom, **mať nakontaktovaných ukrajinsky aj inak hovoriacich odborníkov či tlmočníkov**, ktorí vedia zabezpečiť sprievod k lekárovi alebo inému odborníkovi.

**Samospráva** v tejto fáze môže **aktívne komunikovať informácie smerom k utečencom/odídencom**, zisťovať ich potreby v oblasti zdravia a sprostredkovať kontakty na lekárov a psychológov/krízové linky a pod., ako aj poskytovať informácie o tom, na čo majú utečenci/odídenci v tejto oblasti nárok a ako sa tento nárok mení napríklad zamestnaním sa. Medzi dôležité patria aj informácie o systéme doplatkov za lieky (o spôsoboch informovania pozri viac v sekcii Poskytovanie informácií).

V niektorých prípadoch sa môže stať, že lekári nie sú ochotní prijímať pacientov spomedzi ľudí na úteku z rôznych dôvodov. Jedným z dôvodov môže byť nedostatočná informovanosť lekárov o tom, čo je pre pacientov s rozličnými typmi pobytov hradené a ako jednotlivé úkony vykazovať. V tomto prípade môže samospráva v spolupráci s VÚC poskytovať lekárom informácie alebo zisťovať iné dôvody neprijímania pacientov. Ďalším dôvodom odmietania ľudí na úteku ako pacientov môže byť tiež jazyková bariéra, ktorá sa dá čiastočne zmierniť napríklad poskytnutím tlmočníka a službou sprevádzania k lekárom, a to aj v spolupráci s mimovládnyimi organizáciami, ktoré v meste možno pôsobia a dokážu takúto službu zabezpečiť (vrátane tlmočenia na diaľku). Miestna samospráva môže tieto aktivity iniciovať a koordinovať spoluprácu.

## » FÁZA SPOLUŽITIA

V tejto fáze by mala mať **samospráva vytvorenú dobrú databázu kontaktov, ale aj dobrú spoluprácu s jednotlivými ambulanciami či službami poskytujúcimi psychologickú pomoc**. Tu je dôležité opätovné mapovanie situácie, pravidelná komunikácia s lekármi/psychológmi, ale aj utečencami/odídenkami. Samospráva môže mať prehľad o jednotlivých voľných kapacitách a môže robiť napríklad aj dôležitú osvetu v oblasti fyzického a duševného zdravia pre utečencov/odídencom.



## KOMUNITNÉ AKTIVITY

---

Už pred vypuknutím vojny na Ukrajine na Slovensku žilo mnoho cudzineckých komunít. Komunity sú tvorené ľuďmi, ktorých spája spoločný záujem, hodnoty alebo ciele. Tieto komunity samy môžu vytvárať spoločné aktivity. Dôležitá je však aj pomoc samospráv a iných aktérov, aby týmto komunitám vytvárala priestor a podmienky na tieto aktivity, zapájala ich do už existujúcich aktivít v meste a finančne ich podporovala.

### **Zapájanie a prepájanie komunít v meste je veľmi dôležité z rôznych dôvodov:**

- pomáha prepájať jednotlivé skupiny/komunity v meste, dáva im možnosť lepšie sa spoznať – spoznávanie môže byť prevenciou pred napätím a rôznymi konfliktmi, zlepšuje spolunažívanie obyvateľov mesta, predchádza polarizácii spoločnosti,
- rozvíja potenciál týchto komunít v meste,
- pomáha v integrácii cudzincov/utečencov/odídencov vytváraním nových väzieb a priateľstiev,
- posilňuje hlas a participáciu cudzincov/utečencov/odídencov,
- vysielá pozitívny signál pre všetkých obyvateľov mesta, že každý má v meste svoje miesto.

Pre niektoré samosprávy je identifikovanie potrieb cudzineckých komunít a práca s nimi aspoň čiastočnou súčasťou ich stratégií. Mnohé samosprávy sa však s príchodom veľkého počtu ľudí z Ukrajiny na Slovensko museli vyrovnáť s rôznymi problémami a neboli na túto situáciu pripravené.

Pre ľudí prichádzajúcich do nového prostredia je veľmi dôležitý pocit prijatia, ktorý vzniká aj možnosťou zapájať sa do rôznych aktivít a mať bezpečné priestory, kde sa môžu realizovať a aspoň čiastočne sa navrátiť k bežnému životu. Je potrebné vytvárať miesta alebo priestory, kde sa môžu cudzinci/utečenci/odídenci stretávať medzi sebou. Komunitné aktivity sa môžu realizovať napríklad v kontaktných/informačných bodoch, no môže ísť aj o mestské a iné priestory, kde už teraz prebiehajú rôzne kultúrne, spoločenské a iné podujatia. Napríklad školy, knižnice, centrá voľného času, kultúrne domy, domovy dôchodcov, komunitné centrá a podobne sú často vhodnými priestormi na takéto aktivity.

Mnohí ľudia, ktorí utiekli pred vojnou alebo prišli na Slovensko z iných dôvodov, môžu čeliť riziku izolácie. Stretávanie sa a komunitné aktivity môžu byť nápomocné aj pri vyrovnávaní sa s prežitými traumami a náročnými životnými situáciami. Komunitné aktivity môžu plniť podpornú úlohu, pričom môže vzniknúť skupina, ktorá má svojpomocný charakter. Väčšina odídencov z Ukrajiny sú matky s deťmi, a preto je

vhodné vytvárať aktivity aj pre nich. Práve deti sa často ocitajú mimo vzdelávacieho systému, stále mnohé z nich z rozličných dôvodov nemôžu navštevovať materskú škôlku. Práve rôzne detské skupiny a voľnočasové aktivity pre deti a mládež môžu byť v tejto situácii nápomocné. Vytváranie priestorov a podpora sociálnych a voľnočasových služieb pre trávenie ich voľného času v bezpečnom prostredí môže pôsobiť preventívne proti sociálnemu vylúčeniu a rôznym sociálno-patologickým javom. Rovnako netreba pri komunitných aktivitách zabúdať aj na ďalšie zraniteľné skupiny, ako sú starší ľudia, ľudia so zdravotným postihnutím, LGBTI atď.

### **Mapovanie záujmov a potrieb utečencov/odídencov**

Podobne ako v iných oblastiach, aj pri organizácii komunitných aktivít je dôležité vedieť, o aké aktivity má ich predpokladaná cieľová skupina záujem. Rôzni ľudia môžu mať rozličné potreby alebo záujmy, preto je dobré, aby samospráva nevytvárala len podujatia a aktivity, ktoré sama identifikuje ako prínosné alebo dôležité, ale aby ich konzultovala a spoluvytvárala s ľuďmi, na ktorých sú cielené.

Mapovanie potrieb cudzincov/utečencov/odídencov v oblasti komunitného, spoločenského či kultúrneho života je preto dôležité pre presné zacielenie aktivít. Samospráva môže tiež mapovať potreby domáceho obyvateľstva v tejto oblasti, ktoré by sa chcelo s cudzincami/utečencami/odídencami viac prepájať alebo sa o nich viac dozvedieť. Potreby sa môžu v čase zmeniť a rovnako sa môže zmeniť aj štruktúra ľudí z rôznych krajín v meste, preto je dôležité mapovanie robiť kontinuálne (o metódach mapovania potrieb pozri viac v sekcii Poznanie situácie).

### **Identifikovanie aktérov v meste a ich sieťovanie**

Na to, aby samospráva mohla podporovať rôzne komunity žijúce v meste, musí dobre poznať ich zloženie, štruktúru, ale aj ich potreby. V mestách fungujú rôzne neziskové organizácie a/alebo cudzinecké spolky, ktoré sa venujú rozličným aktivitám. Tieto organizácie a spolky by mala samospráva dobre poznať a byť s nimi v úzkom kontakte. Táto spolupráca vytvára obraz mesta, v ktorom sú všetci vítaní a dôležití.

Je veľmi dôležité, aby samospráva vytvárala aj podmienky pre vznik nových spolkov, organizácií tvorených priamo komunitami cudzincov/utečencov/odídencov alebo aktivít pre nich a s nimi. Taktiež je dôležité, aby ich zapájala do existujúcich aktivít mesta a rozhodovacích procesov. Niektoré samosprávy majú zavedený systém finančnej podpory na posilnenie komunitného života alebo komunitných aktivít. Existujú aj rôzne grantové schémy nadácií na rozvoj komunitného života. Samospráva môže vyčleniť zo svojho rozpočtu finančné prostriedky na tieto aktivity, prípadne poskytovať priestory v jej vlastníctve a podobne.

## Jazykové vzdelávanie dospelých

Jazykové vzdelávanie dospelých sa môže realizovať aj ako forma komunitnej aktivity (napr. formát jazykových kaviarní). Samospráva môže o takýchto kurzoch informovať, sama ich organizovať alebo ich finančne podporovať, pričom ich realizáciu zabezpečuje iný subjekt. Je dôležité, aby malo mesto prehľad o tom, ktoré organizácie (mimovládne organizácie, vzdelávacie inštitúcie a pod.) poskytujú jazykové kurzy pre dospelých, aby tieto informácie mohlo sprostredkovať utečencom/odídencom. Jazykové vzdelávanie môže byť veľmi dobrým priestorom nielen na získavanie dôležitých jazykových zručností, ktoré môžu cudzincom/utečencom/odídencom pomôcť v integrácii, ale aj pri hľadaní práce, kontakte s inštitúciami či vytváraní väzieb a priateľstiev. Taktiež môže byť priestorom pre zdieľanie podobných životných skúseností, vzájomné poskytovanie si podpory a predchádzanie izolácii.

Komunitné aktivity môžu mať v rozličných fázach príchodu cudzincov na Slovensko rôznu podobu alebo úlohu. Preto uvádzame príklady, akým spôsobom môže samospráva v jednotlivých fázach pobytu ľudí na úteku tieto aktivity vykonávať či podporovať, prípadne pomáhať s ich vytváraním.

### » HUMANITÁRNA FÁZA

V tejto fáze je dôležité podporiť participáciu už existujúcich komunít, dobrovoľníckych spolkov a rôznych neziskových organizácií, ktoré vedia novo prichádzajúcej skupine cudzincov/utečencov/odídencom alebo aktívnym jednotlivcom poskytnúť podporu. Po vypuknutí vojny na Ukrajine veľmi dobre fungovala spolupráca práve s nimi (napr. ukrajinská organizácia SME SPOLU v Bratislave).

Rôzne organizácie sa od začiatku spolupodieľali na pomoci odídencom, poskytovali zázemie, ubytovanie, materiálnu, ale aj odbornú psychologickú či krízovú pomoc, pomoc s tlmočením či poskytovaním základných informácií potrebných v prvých dňoch pobytu v novej krajine. Je dôležité, aby mesto tieto organizácie a ich potenciál či prípadné služby, ktoré vedia poskytnúť, poznalo a úzko s nimi spolupracovalo.

Mnoho ľudí z Ukrajiny našlo pomoc u svojich krajanov, ktorí tu žili už pred vypuknutím vojny. Preto je dôležité aktívne podporovať tieto aktivity, mať zmapovaných rôznych aktérov – organizácie, spolky, aktívnych jednotlivcov, ale aj koordinovať a informovať o tom, aké služby vedia poskytovať. V prvom období po príchode do novej krajiny je dôležité, aby sa ľudia mali na koho obrátiť a kde tráviť voľný čas. Môže ísť napríklad o rôzne formy komunitných, voľnočasových aktivít v kontaktnom/informačnom bode, komunitnom priestore mesta či ubytovacích zariadeniach, kde môžu byť ponúkané rôzne aktivity pre matky s deťmi, starších ľudí, rôzne jazykové kurzy a podobne.

## » INTEGRAČNÁ FÁZA

V tejto fáze by už samospráva mala mať dobre nastavenú spoluprácu so všetkými dôležitými aktérmi. V integrácii je veľmi dôležité, aby jednotlivé komunity v meste boli prepojené, ale zároveň mali aj samostatný priestor a podporu v ich aktivitách. Samospráva môže aktívne vytvárať ponuky pre seberealizáciu cudzincov/utečencov/odídencov, podporovať ich finančne alebo ich zapájať do existujúcich aktivít.

Môže ísť napríklad o rôzne kultúrne aktivity v meste, kde môže aktívne pozývať miestne cudzinecké spolky, neziskové organizácie alebo jednotlivcov aktívnych v tejto oblasti a ponúkať im priestor pre zviditeľnenie a realizáciu. Pri kultúrnych a iných aktivitách je veľmi dôležité, aby informácie boli dostupné aj v iných jazykoch, ako je slovenčina.

Pri diskusiách, workshopoch, mestských piknikoch, susedských stretnutiach alebo podujatiach na prezentáciu iných kultúr prostredníctvom rôznych aktivít (umelecké, predstavenie rôznych kuchýň atď.) môže byť zabezpečené aj tlmočenie.

Všetky tieto aktivity prospievajú nielen cudzincom, ktorí sa tak môžu v meste cítiť prijatí, ale aj domácomu obyvateľstvu, ktoré takto môže spoznať obyvateľov mesta z iných krajín. V konečnom dôsledku to má prínos pre celé mesto, keď sa cudzinci/utečenci/odídenci nemusia vnímať ako neznámo, prípadne až ohrozenie, ale ako bežná a prínosná súčasť mesta. Mesto môže byť hlavným komunikátorom v tejto oblasti. Prostredníctvom svojich informačných kanálov môže informovať o aktivitách v meste, do ktorých sa zapájajú aj cudzinci/utečenci/odídenci, môže prezentovať príbehy ľudí, ktorí na území mesta žijú a prispievajú tak k rozvoju mesta.

## » FÁZA SPOLUŽITIA

V tejto fáze by samospráva mala mať vo svojich strategických materiáloch zavedený systém podpory a spolupráce s rôznymi komunitami cudzincov v meste. Mala by dobre poznať ich zloženie a potreby. Cudzinci by mali byť bežnou súčasťou života v meste a aktívne sa na ňom spolupodieľať. Domáce obyvateľstvo by malo mať dostatok kontaktov a dobré vzťahy s cudzincami aj prostredníctvom aktivít, ktoré sa v danom meste konajú. Samospráva by mala mať zavedený systém informovania o komunitných a iných aktivitách v slovenskom jazyku, ale aj v iných jazykoch najväčších komunít cudzincov žijúcich v danom meste. Cudzinci by nemali byť izolovaní, mali by mať možnosť vytvárať si v meste pocit domova a spolupodieľať sa na jeho rozvoji. Mesto by nemalo zabúdať na zraniteľné skupiny obyvateľstva.

# KOMUNIKÁCIA A INFORMOVANOSŤ

Komunikácia môže výrazne prispieť k vytváraniu sociálnej súdržnosti a predchádzať akémukoľvek napätiu, ktoré môže na lokálnej úrovni vzniknúť. Popri rôznych integračných opatreniach je teda veľmi dôležité aj to, ako o tejto téme informujeme verejnosť a aj samotných cudzincov.

Efektívna komunikácia smerom k verejnosti je kľúčovým nástrojom vytvárania dôvery a súdržnosti. Kvalitné a zrozumiteľné informácie o tom, čo samospráva v oblasti integrácie utečencov/odídencom robí, môžu eliminovať prípadné konflikty a získavať podporu pre integračné opatrenia.

Na druhej strane je dôležitá aj komunikácia voči samotným odídencom. Tí sa potrebujú zrozumiteľnou formou dozvedieť o svojich povinnostiach, ale aj možnostiach získavania rôznych foriem podpory, ako aj o rozličných aktivitách mesta.

Nasledujúce časti preto obsahujú podrobné informácie o tom, ako tento dvojstranný proces komunikácie efektívne zabezpečiť.

## KOMUNIKÁCIA S VEREJNOSŤOU

Pri poskytovaní služieb a podpory cudzincom či odídencom, ako aj pri realizovaní ďalších kultúrnych či sociálnych aktivít je veľmi dôležité, aby nedochádzalo k ohrozovaniu sociálnej súdržnosti a zvyšovaniu sociálneho napätia. To znamená, že samosprávy by mali proaktívne pracovať na tom, aby tieto opatrenia boli pozitívne vnímané aj domácim obyvateľstvom a aby nevznikal pocit, že podpora odídencom ide „na úkor“ domáceho obyvateľstva.

Úspešnosť integračných opatrení, ale aj atmosféra v danom meste či regióne úzko súvisí s tým, ako samosprávy informujú o svojej činnosti verejnosť. Vhodnou komunikáciou je možné efektívne eliminovať šírenie rôznych dezinformácií, fám alebo skreslených údajov o forme a rozsahu poskytovanej podpory.

### Informovanie verejnosti v jednotlivých fázach integračného procesu

Nastavenie komunikácie voči verejnosti by sa malo odvíjať od toho, v ktorej fáze integračného procesu prebieha.

### » HUMANITÁRNA FÁZA

V prvých dňoch a týždňoch, keď vzniká krízová situácia a do mesta prichádzajú väčšie počty utečencov/odídencom, je veľmi dôležité komunikačne vhodne uchopiť tento proces, uistiť, že miestne inštitúcie majú situáciu pod kontrolou, a to tým, že sa v komunikácii zamerajú predovšetkým na:

- **poskytovanie neutrálnych a presných informácií** o tom, koľko ľudí do mesta prichádza a čo si to bude vyžadovať od verejných inštitúcií, mimovládnych či charitatívnych organizácií a bežných obyvateľov, prípadne aké to bude mať na bežných obyvateľov dopady,
- **posilňovanie solidarity s utečencami/odídencomi** prostredníctvom vysvetľovania situácie, ozrejmovania dôvodov, prečo do mesta prichádzajú, a potrieb, ktoré majú,
- **informovanie o možnostiach pomoci a podpory** (materiálne a finančné zbierky, možnosti dobrovoľníckej práce),
- **zmiernovanie konfliktov a prípadného napätia** pravidelným informovaním o tom, čo sa v meste deje a bude diať,
- **sledovanie vznikajúcich fám a dezinformácií** a ich proaktívne vyvracanie,

- **presné a transparentné informovanie o všetkých krokoch**, ktoré mesto robí a bude robiť v humanitárnej oblasti (ubytovacie kapacity, prijímanie do škôl a škôlok, poskytovanie materiálnej pomoci či zdravotnej starostlivosti).

## » INTEGRACIÁ FÁZA

V tejto fáze mesto realizuje mnohé kroky, ktoré súvisia s nastavovaním podporných opatrení, služieb a aktivít slúžiacich na začleňovanie utečencov/odídencom do spoločnosti. Práve táto fáza je riziková vzhľadom na to, že obyvatelia môžu vnímať poskytovanie služieb týmto ľuďom ako nadštandardné a na úkor domáceho obyvateľstva. V tejto fáze je preto dôležité sa komunikačne sústrediť najmä na:

- **vysvetľovanie procesu integrácie** a potreby poskytovania **dočasných** služieb, ktoré vedú k postupnému osamostatňovaniu odídencom (podpora, kým sa postavia na vlastné nohy),
- **zdôrazňovanie špecifických potrieb utečencov/odídencom**, ktoré súvisia jednak s ich právnym statusom (často nemajú nárok na bežné služby poskytované ostatným obyvateľom), sociálnou situáciou (nemajú sociálne kontakty, podporné siete a vlastné finančné zdroje) či zraniteľnosťou (ženy s malými deťmi, seniori, ľudia so zdravotným znevýhodnením),
- **dôsledné informovanie** o tom, čo mesto poskytuje **všetkým obyvateľom** (tieto informácie veľmi často chýbajú vo verejnom priestore a vzniká mylný dojem, že mesto sa stará iba o určité skupiny ľudí),
- **zdôrazňovanie toho, že podporné nástroje pre odídencom sú vo svojom dôsledku prínosom pre celé mesto** a všetkých obyvateľov, pretože sú dôležitou prevenciou sociálneho vylúčenia a dlhodobej závislosti od služieb štátu a mesta,
- poukazovanie na **potenciálny prínos pre komunitu** z ľudského, ale aj ekonomického hľadiska.

## » FÁZA SPOLUŽITIA

Táto fáza nastáva, keď ľudia z inej krajiny žijú v danom meste už dlhšie a nie sú priamo odkázaní na humanitárnu či sociálnu pomoc. Postupne sa začínajú stávať plnohodnotnými obyvateľmi. Na prvý pohľad sa môže zdať, že v tejto fáze sa už netreba venovať špecifickej komunikácii, pretože integračný proces bol završený. To však nie je pravda, integrácia je neustály a nikdy sa nekončiaci proces. Práve komunikácia

v tejto fáze je veľmi dôležitá pre budovanie dlhodobých vzťahov a sociálnej súdržnosti. V tejto fáze je dôležité zamerať sa najmä na:

- **pozitívne informovanie o dosiahnutých úspechoch** v oblasti začleňovania (napr. príbehy ľudí – cudzincov/utečencov/odídenecov –, ktorí sa úspešne uplatňujú v meste, alebo projektov, aktivít, ktoré zlepšili spolužitie,
- **informovanie o spoločných aktivitách** – kultúrnych či spoločenských podujatiach realizovaných v meste,
- **informovanie o komunitnej práci v meste** – čo najskoršie rozširovanie komunitných aktivít na všetkých obyvateľov a prepájanie ľudí,
- **presné informovanie o ďalších krokoch**, plánoch a stratégiách mesta v integrácii cudzincov/odídenecov.

O tom, ako správne a efektívne komunikovať, vznikli v uplynulom období už viaceré návody a príručky. Za všetky možno spomenúť napríklad komunikačnú príručku, ktorá vznikla v rámci projektu KapaCity.



## POSKYTOVANIE INFORMÁCIÍ UTEČENCOM/ODÍDENCOM

---

Informovanosť je jedným z najzásadnejších predpokladov úspešnej integrácie ľudí z cudziny, osobitne v prípade ľudí na úteku, ktorí nemali dostatok času na to, aby sa vopred pripravili na život v novej krajine.

Táto potreba sa ukázala už krátko po vypuknutí vojny, a tak už v prvých dňoch vzniklo na Slovensku viacero informačných zdrojov, ktoré boli určené práve pre ľudí na úteku. Prvým z nich bola webstránka [www.ukraineslovakia.sk](http://www.ukraineslovakia.sk), ktorú vytvorila Liga za ľudské práva v spolupráci s organizáciou Mareena. Obsahovala základné informácie o tom, ako prísť a legálne zostať na Slovensku, o možnostiach ubytovania, dopravy či prístupu k zdravotnej starostlivosti. V súčasnosti je stránka rozšírená o informácie z ďalších oblastí života, ktoré ľudia potrebujú pre dlhodobější život na Slovensku.

Okrem toho bola vytvorená aj štátna webstránka [www.ua.gov.sk](http://www.ua.gov.sk), ktorá tiež obsahuje informácie potrebné na prekročenie hranice, na získanie dočasného útočiska či kontaktné informácie o vybraných organizáciách, ktoré poskytujú pomoc ľuďom z Ukrajiny. Stránka tiež obsahuje základné informácie o pracovných možnostiach, o prístupe k zdravotnej starostlivosti či sociálnej pomoci.

Informácie od začiatku poskytovala aj IOM – Medzinárodná organizácia pre migráciu, ktorá prostredníctvom svojho Migračného informačného centra poskytuje dôležité informácie o pobyte, zamestnávaní, zdravotnej starostlivosti, školstve a podobne pre ľudí prichádzajúcich z Ukrajiny.

Všetky vyššie spomínané zdroje uvádzajú dané informácie aj v ukrajinčine.

Okrem týchto informačných zdrojov však vzniklo množstvo ďalších, ktoré vytvorili rôzni aktéri, či už verejní, alebo súkromní, napr. Profesia či jednotlivé ministerstvá.

Ako však ukazuje výskum, ktorý pre organizáciu [Mareena](http://Mareena) realizovalo Centrum pre výskum etnicity a kultúry na jeseň 2022, pre mnohých ľudí z Ukrajiny sú najdôležitejším zdrojom informácií sociálne siete a komunity, kde však existuje riziko výmeny nepresných a neaktuálnych informácií, prípadne zneužívanie nevedomosti a neprístupnosti informácií.

Preto je dôležité posilňovať poskytovanie dostupných, hodnoverných a zrozumiteľných informácií ľuďom na úteku, ktoré sú zároveň prispôbené ich aktuálnym potrebám podľa toho, či na Slovensko práve prišli alebo sú tu dlhodobější. Na tento účel možno využívať moderné technológie (sociálne siete, aplikácie) a už existujúce kapacity verejnej správy, mimovládnych organizácií a ostatných aktérov.

## » HUMANITÁRNA FÁZA

Dostupnosť informácií pre ľudí na úteku je kľúčovou otázkou okamžite po ich príchode. Všetky informácie musia byť dostupné v jazykoch, ktorým ľudia utekajúci pred vojnou rozumejú. V prvej fáze po príchode utečencov/odídencov na Slovensko je dôležité poskytnúť **nasledovné informácie**:

- Možnosti riešenia legálneho pobytu na Slovensku – po príchode na Slovensko, teda v úvodnej fáze, je potrebné poskytnúť odídencom **základné informácie o ich právnom statuse a právach, ktoré z neho vyplývajú**. A tiež informácie o tom, aké majú možnosti, ak sa neregistrujú na dočasné útočisko ani nepožiadajú o inú formu medzinárodnej ochrany podľa zákona č. 480/2002 Z.z. o azyle a chcú zotrvať na území Slovenska len obmedzený čas v rámci bezvívízového styku. Môžu tiež požiadať o niektorý typ pobytu podľa zákona č. 404/2011 Z.z. o pobyte cudzincov, najmä prechodného pobytu s konkrétnym cieľom – zamestnania, štúdia, podnikania atď.
- Prístup k humanitárnej pomoci – mnohí ľudia na úteku prichádzajú len so základným vybavením a potrebujú humanitárnu pomoc v podobe oblečenia, obuvi, hygienických pomôcok, ale aj potravín. V prvej fáze po ich príchode je teda dôležité nasmerovať ich na miesta, kde takúto pomoc môžu získať.
- Ubytovanie – viacerí ľudia z Ukrajiny už v súčasnosti prichádzajú za svojimi kontaktmi, ktoré im dokážu sprostredkovať aj ubytovanie. Mnohí však takéto kontakty stále nemajú a po vstupe na územie SR je pre nich veľkým prínosom informácia o možnostiach, ako si hľadať ubytovanie, či už núdzové, alebo dlhodobé.
- Zdravotná a psychologická starostlivosť – mnohí ľudia, ktorí utekajú pred vojnou, sú v akútnom strese, viacerí sú traumatizovaní, čo sa môže prejavovať tak psychickými, ako aj fyzickými ťažkosťami. Okamžite po príchode na Slovensko preto môžu potrebovať zdravotnú a psychologickú starostlivosť. V súčasnosti už na Slovensku existuje sieť takýchto služieb, na ktorú možno prichádzajúcich ľudí nasmerovať (organizácie IPčko, Liga za duševné zdravie, Tenenet a ďalšie).
- Obchodovanie s ľuďmi a pracovné vykorisťovanie – je mimoriadne dôležité, aby ľudia utekajúci pred vojnou okamžite po príchode na Slovensko dostali informáciu, ako rozpoznať pokusy o obchodovanie s ľuďmi či pracovné vykorisťovanie, aby sa nestali jeho obeťami. Taktiež by im mali byť poskytnuté informácie o zdrojoch pomoci v prípade, že sa obeťami stanú. Ľudia utekajúci pred vojnou sú totiž voči týmto javom extrémne zraniteľní, keďže nepoznajú prostredie, nemajú tu kontakty a často si potrebujú veľmi rýchlo zabezpečiť ubytovanie a zdroj príjmu.
- Integračná podpora – dôležitou informáciou pre ľudí utekajúcich pred vojnou je aj to, na koho sa môžu obrátiť v ďalších fázach svojho pobytu na Slovensku, teda vo fáze, keď si zabezpečia základné

potreby (pobyt, bývanie, humanitárna pomoc) a potrebujú riešiť ďalšie záležitosti (napr. vzdelávanie svojich detí, prácu a pod.). Tu je dôležité nasmerovať ich na organizácie, ktoré im dokážu tento typ podpory poskytovať v mieste ich bydliska.

Na poskytovanie týchto informácií je **možné využiť viacero komunikačných kanálov:**

- Letáky na miestach, kde ľudia utekajúci pred vojnou prichádzajú/vyskytujú sa/združujú – napr. na oddeleniach cudzineckej polície v konkrétnych mestách. Letáky so všetkými vyššie uvedenými informáciami by v ideálnom prípade mali dostať do ruky pri registrácii a taktiež by tieto informácie na daných miestach mali visieť v podobe plagátov.
- Webstránky – vhodným kanálom na šírenie vyššie uvedených informácií sú aj webstránky. Tu je však dôležité, aby boli dostatočne šírené informácie o týchto webstránkach, a to či už vo forme letákov, alebo na sociálnych sieťach.
- Sociálne siete môžu byť dôležitým zdrojom pre šírenie spoľahlivých a dôveryhodných informácií. Na tento účel je dôležité zmapovať, aké sociálne siete prichádzajúci utečenci využívajú (ľudia prichádzajúci z Ukrajiny napríklad vo veľkej miere využívajú Telegram) a akým spôsobom (napr. či sa združujú v skupinách, či sledujú nejaké konkrétne stránky na sociálnych sieťach, či existujú influenceri, ktorých sledujú a možno ich využiť na spoluprácu pri šírení informácií), a tomu prispôbiť stratégiu – napríklad pravidelne zdieľať informácie v skupinách na Facebooku, v ktorých sa združujú ľudia na úteku (napr. skupina Ukrajinci na Slovensku), vytvoriť si vlastnú skupinu/stránku na Facebooku (alebo využiť FB stránku mesta) alebo si vytvoriť vlastný kanál na Telegramu.
- Lokálne médiá – pre zdieľanie informácií je možné využiť aj komunikačné kanály lokálnych médií, ktoré tiež využívajú svoje sociálne siete.
- Kontaktné/informačné body, v ktorých je možné tieto základné informácie poskytovať osobne alebo elektronicky cez e-mail, prípadne telefonicky. Dôležitá je tu jazyková zrozumiteľnosť, teda buď zabezpečenie personálu, ktorý hovorí jazykmi ľudí na úteku, alebo zabezpečenie kvalitného tlmočenia (pozri ďalej).

## » INTEGRAČNÁ FÁZA A FÁZA SPOLUŽITIA

V integračnej fáze a vo fáze spolužitia utečenci/odídenci potrebujú odlišný typ informácií, než tomu bolo v prvých dňoch po príchode. Na vyššie popísané základné informácie by tak v **ďalších fázach integračného procesu** malo nadväzovať **právne poradenstvo**, keďže **situácia konkrétneho človeka môže byť veľmi špecifická** a môžu z nej vyplývať mnohé otázky a nejasnosti, ktoré daný človek môže mať a ktoré nie je

možné pokryť v rámci poskytovania základných informácií. V týchto fázach potrebujú riešiť rozmanité životné záležitosti, ako napr.:

### **Fáza integračná:**

- ako sa dostať na vyšetrenie k lekárovi,
- ako si otvoriť účet v banke,
- ako zapísať svoje dieťa do školy/škôlky,
- ako sa dostať na rekvalifikačný kurz,
- ako si nájsť zamestnanie a čo z toho vyplýva (napr. pracovné práva a povinnosti, daňové priznanie, platenie odvodov a pod.),
- ako si nájsť trvalé bývanie atď.

### **Fáza spolužitia:**

- ako nájsť možnosti sebarealizácie (voľnočasové aktivity, kurzy, sebarozvoj),
- ako si nájsť nové sociálne kontakty medzi domácimi obyvateľmi,
- možnosti kultúrneho vyžitia a pod.

### **Kontaktné/informačné body**

Okrem vyššie uvedených možností (letáky, webstránky, sociálne siete, lokálne médiá) je jednou z možností, ako sprostredkovať kvalitné informácie na lokálnej úrovni, **zriadenie kontaktných/informačných bodov na lokálnej úrovni**, v ktorých je možné poskytovať **detailnejšie poradenstvo**.

Toto sa ukazuje ako jeden z najdôležitejších krokov, ktoré ľuďom na úteku dokážu veľmi pomôcť v prvotnej orientácii, vo fáze integrácie, ale aj vo fáze spolužitia. **Ak teda samospráva nemá z rôznych dôvodov možnosti realizovať viaceré integračné opatrenia zamerané na ľudí na úteku, prínosom by bolo, keby vytvorila aspoň kontaktný/informačný bod.**

**Poskytovanie informácií v kontaktných/informačných bodoch sa môže vyvíjať v závislosti od situácie a potrieb cieľovej skupiny** – pre novo prichádzajúcich ľudí je dôležité poskytovať najmä informácie spo-

jené s pobytom a prvotnou orientáciou v krajine a v meste. Pre ľudí, ktorí už v meste žijú dlhšie, však už môžu byť dôležité informácie týkajúce sa dlhodobejšieho zotrvania a integrácie. **Je dôležité nastaviť ich fungovanie tak, aby mohli flexibilne a rýchlo reagovať na meniace sa potreby cudzincov/utečencov/odídenecov a napĺňať tak potreby rôznych cieľových skupín (aj súčasne).**

Kontaktný/informačný bod pritom môže mať **rôzne podoby podľa možností a potrieb konkrétnej samosprávy:**

- samostatné pracovisko v samostatných priestoroch,
- vyčlenené úradné hodiny v priestoroch centra prvého kontaktu na mestskom úrade,
- zriadená samostatná e-mailová adresa určená pre ľudí na úteku v prípade, že potrebujú konzultáciu.

Zriadenie **kontaktného/informačného bodu rieši problémy s nedostatočnou informovanosťou a tiež potrebu poradenstva v rôznych oblastiach integrácie.** Jeho cieľom je sústrediť informácie nevyhnutné pre cudzincov/utečencov/odídenecov pre začatie nového života v meste na jednom mieste a zároveň prepať relevantné inštitúcie verejnej správy a organizácie/jednotlivcov z občianskeho sektora.

**Jeho cieľom je teda uľahčenie prvých momentov integrácie a umožnenie čo najväčšej postupnej samostatnosti pre cieľovú skupinu,** čo je pri integrácii dôležité tak zo psychologického (pocit kontroly nad vlastným životom, odolnosť), ako aj spoločenského hľadiska (nebyť závislý od pomoci iných ľudí a inštitúcií). K/IB k tomu prispeje tým, že pomôže znížiť výskyt protirečivých a čiastkových informácií. Vďaka tomu prispeje k zvyšovaniu dôvery v služby samosprávy a tiež k zvyšovaniu efektívnosti koordinovania rôznych aktivít.

Kontaktný/informačný bod môže plniť viaceré úlohy:

- **Poskytovanie informácií a poradenstva** cieľovej skupine v rôznych oblastiach: pobytová legislatíva (dočasné útočisko, zlúčenie rodiny a pod.), zdravotná starostlivosť, bývanie, zamestnávanie (informácie o dostupných kurzoch, napr. rekvalifikačných, a vzdelávaní), sociálna podpora, vzdelávanie detí, dostupná materiálna a potravinová pomoc, možnosti komunitných aktivít, kultúra, každodenný život v meste (výmena hotovosti, zriadenie účtu v banke, nakupovanie, doprava, duchovné záležitosti, športové aktivity, záujmové aktivity a pod.).
- **Spolupráca s miestnymi cudzineckými komunitami,** ktoré môžu byť cenným zdrojom informácií a podpory (na základe ich vlastných skúseností) – tu je však dôležité, aby tieto komunity boli prepojené so samosprávou a organizáciami občianskeho sektora, aby sa predchádzalo posúvaniu neúplných

či neaktuálnych informácií v rámci komunit. Spolupráca s komunitami môže mať rôznu podobu. Kontaktný bod môže napríklad mať v rôznych cudzineckých komunitách kontaktné osoby, prostredníctvom ktorých poskytuje informácie o svojej činnosti v rámci komunit. Zároveň môže sústredovať informácie o činnosti rôznych komunit a následne tieto komunity prepájať.

**Ambíciou kontaktného/informačného bodu nie je reálne vybavovanie úradných záležitostí či správanie na úrady.** Cieľom je poskytnutie relevantných, detailných a zrozumiteľných informácií, aby to klienti dokázali sami.

Predpokladom fungovania takéhoto bodu je **nadviazanie partnerstva a spolupráce so všetkými kľúčovými inštitúciami** verejnej správy (aj na národnej úrovni) a organizáciami pôsobiacimi v meste: úrady práce, jednotlivé odbory mestských úradov (sociálny, školský), úrad samosprávneho kraja (odbor zdravotníctva, školstva, sociálnych vecí), oddelenie cudzineckej polície, Migračný úrad MV SR, ako aj mimovládne organizácie, charity a dobrovoľnícke iniciatívy.

Dôležité sú aj právne kancelárie a Centrum právnej pomoci, ktoré poskytovalo právne poradenstvo utečencom z Ukrajiny vo veľkokapacitných centrách a v súčasnosti tak robí vo svojich regionálnych kanceláriách. Na svojej stránke má tiež zriadenú sekciu v ukrajinskom jazyku. V každej z týchto inštitúcií by mala byť identifikovaná kontaktná osoba, ktorá by bola dostupná na konzultácie v prípade potreby. **Informácie o relevantných inštitúciách a ich agende možno získať napríklad tu [help.unhcr.org](http://help.unhcr.org)**. Tento zdroj môže byť nápomocný pri uvažovaní, koho do poskytovania informácií zapojiť.

Dôležité je, aby sa **personál kontaktných/informačných bodov pravidelne vzdelával v základných otázkach z vyššie uvedených oblastí a špecifických životných situácií**, v ktorých by sa mohli cudzinci a konkrétne utečenci/odídenci nachádzať (vzdelávanie by malo byť zabezpečené kontaktnými osobami z jednotlivých inštitúcií).

Samozrejmosťou by malo byť **dostupné tlmočenie**. Pre efektívne fungovanie je dôležitá **intenzívna komunikácia o službách cieľovej skupine** – na to je možné využiť rôzne skupiny na sociálnych sieťach, v ktorých sa ľudia na úteku združujú, lokálne médiá, ale aj členov komunit.

# POZNANIE SITUÁCIE – DÁTA A MAPOVANIE POTRIEB

## Zber dát a mapovanie potrieb

Na to, aby bolo možné správne reagovať na novovzniknutú situáciu s príchodom cudzincov či odídencom (vo väčšom počte), je veľmi dôležité už od prvých dní dôsledne a efektívne zbierať dáta o prichádzajúcich ľuďoch. To umožňuje efektívnejšie nastavovať humanitárne opatrenia, krízové riešenia a neskôr aj dlhodobejšie podporné nástroje.

### » HUMANITÁRNA FÁZA

V prvých dňoch je dôležité nastavovať efektívny systém získavania informácií a dát o prichádzajúcich ľuďoch a identifikovať jednak základné údaje o nich (rod, vek, počet detí, vzdelanie) na poskytovanie efektívnych prvotných služieb, ale aj rôzne špecifické potreby súvisiace s týmito charakteristikami (napríklad ženy s malými deťmi, ľudia z etnických menšín, so zdravotným znevýhodnením či seniori). Dobré zmapovanie populácie v úvodných fázach je nevyhnutnou podmienkou nastavovania ďalších podporných opatrení a integračných služieb.

### » INTEGRAČNÁ FÁZA A FÁZA SPOLUŽITIA

V ďalších fázach je na efektívne nastavovanie podporných služieb, komunitných aktivít a celkovej podpory pri začleňovaní odídencom (alebo akýchkoľvek cudzincov) veľmi dôležité, aby boli tieto podporné nástroje „šité na mieru“ a potreby samotných ľudí.

Preto je kľúčové poznať kapacity jednotlivých inštitúcií, legislatívne možnosti, skúsenosti rôznych aktérov, ale predovšetkým **špecifické potreby** ľudí prichádzajúcich do mesta. Lokálny kontext tiež zohráva dôležitú rolu, pretože jednotlivé mestá majú rôzne možnosti poskytovania pomoci a zároveň aj situácia samotných ľudí môže byť lokálne špecifická.

**Zber dát a mapovanie potrieb je nevyhnutné realizovať z viacerých dôvodov:**

- umožňuje poznať konkrétnu skupinu nových obyvateľov a ich špecifické potreby,
- v dlhodobom horizonte pomáha sledovať trendy vývoja a prispôbovať im opatrenia a nástroje pomoci,
- pomáha nastavovať dlhodobé aj krátkodobé stratégie poskytovania podpory,
- umožňuje vyhodnocovať efektivitu už realizovaných opatrení a meniť ich podľa aktuálnych potrieb.

**Pri mapovaní potrieb je dôležité myslieť na niekoľko základných princípov:**

1. Malo by byť **pravidelné a dlhodobé**.
2. Malo by byť **komplexné** – teda sledovať všetky oblasti potrebnej pomoci a podpory (oblasť bývania, poskytovania sociálnych služieb, zdravotnej starostlivosti, možností zamestnania, rekvalifikácie, vzdelávania detí až po poskytovanie komunitných aktivít, podpory kultúrnej integrácie a politickej participácie).
3. Malo by byť tvorené a realizované **s priamym zapojením ľudí zo skupín**, ktorým mesto poskytuje pomoc a podporu.
4. Malo by byť **inkluzívne** – to znamená, že by mali byť brané do úvahy špecifické potreby rôznych, aj zraniteľných skupín obyvateľstva.

**Kto sú zraniteľné skupiny a prečo na ne nezabúdať?**

Zraniteľné skupiny sú tie, ktorých potreby môžu byť veľmi špecifické oproti ostatným skupinám. Ak by sa podporné opatrenia nastavovali „genericky“, teda rovnako pre všetky skupiny ľudí, mohlo by dôjsť k tomu, že niektoré potreby budú prehliadané, čo môže byť pri poskytovaní podpory neefektívne a často aj kontraproduktívne. Pri integračných nástrojoch je preto potrebné dbať špecificky na potreby:

- detí a mladých ľudí – v rámci tejto skupiny aj na maloletých bez sprievodu,
- seniorov,
- ľudí so zdravotným znevýhodnením,
- ľudí z menšín (napríklad Rómov),



- ženy s malými deťmi,
- ľudí z LGBTI komunity.

## **Metódy mapovania situácie a potrieb**

Pri zbere dát a mapovaní potrieb je možné využívať rôzne metódy, ktoré vo vzájomnej kombinácii umožňujú komplexné poznanie situácie a nastavovanie efektívnych politík a opatrení na poskytovanie podpory:

### **Kvantitatívne metódy**

#### **1. Štatistické dáta, ktorými disponuje mesto alebo si ich možno vyžiadať**

Tieto informácie nie je nevyhnutné získavať od samotných ľudí, ktorí prichádzajú do mesta – ide o údaje, ktoré sú dostupné v rôznych štatistických databázach (štátnych či mestských), prípadne je možné si ich vyžiadať. Tieto dáta pomáhajú poznať a popísať sociodemografickú štruktúru obyvateľstva a identifikovať špecifické skupiny, na ktoré je možné zamerať podporné aktivity. Obvykle je pre tieto analýzy potrebné poznať:

- vekovú štruktúru (napríklad pre identifikáciu detí vo veku školskej dochádzky, predškolskej výchovy, ľudí v ekonomicky aktívnom veku či seniorov),
- rodovú štruktúru (podiel mužov a žien),
- zamestnaneckú štruktúru (počet zamestnaných/nezamestnaných a štruktúru zamestnania),
- štruktúru (potenciálnych) poberateľov rôznych dávok,
- počty detí v školách a predškolských zariadeniach,
- počet ľudí so zdravotným či iným znevýhodnením.

#### **2. Dotazníkové zisťovanie potrieb a situácie**

Mesto môže pracovať nielen s existujúcimi štatistikami, ale aj proaktívne pristupovať k mapovaniu potrieb tým, že bude pravidelne zbierať dáta dotazníkovou metódou, pričom identifikuje oblasti, témy, ktoré v danej situácii potrebuje vedieť vyhodnotiť, a distribuuje dotazníky k cieľovej skupine s cieľom identifikovať oblasti, kde je potrebné začať realizovať aktivity, meniť súčasné aktivity alebo venovať sa špecifickej skupine. Dotazníková metóda umožňuje zároveň skúmať spokojnosť s už realizovanými podpornými službami.

Dotazníky možno distribuovať:

- online cez kontaktné kanály, ktorými mesto disponuje,
- online cez svoje webové stránky alebo skupiny na sociálnych sieťach,
- prostredníctvom organizácií poskytujúcich pomoc a podporu ľuďom z Ukrajiny,
- osobne v rôznych prostrediach, kde sa títo ľudia často nachádzajú (integračné a asistenčné centrá, kontaktné body), prípadne v inštitúciách, ktoré pravidelne navštevujú.

### **Kvalitatívne metódy**

Popri štatistickom zisťovaní je veľmi dôležité používať aj kvalitatívne metódy, ktoré umožnia **hlbšie** pochopenie a identifikovanie potrieb rôznych skupín ľudí, na ktoré sú zamerané politiky a podporné opatrenia. Tieto metódy nám umožňujú nielen vedieť „počty“ ľudí, ktorí potrebujú konkrétne služby alebo základné informácie o nevyhnutných službách, ale aj identifikovať, akú formu by táto podpora mala mať, priestory, kde by mala byť poskytovaná, a tiež zohľadniť individuálne a často nepredpokladateľné situácie, ktoré nie sú odhaliteľné bežným štatistickým zisťovaním.

Kvalitatívne metódy môžu mať podobu:

- **Individuálnych hĺbkových rozhovorov** – táto metóda býva pomerne časovo náročná, vyžaduje zároveň dobrú jazykovú výbavu, teda realizáciu rozhovorov v jazyku, ktorému respondenti rozumejú, expertné zaškolenie výskumníkov (v tom, ako správne viesť rozhovory a ako ich analyzovať). Na druhej strane však pomáha vytvárať pocity dôvery s (budúcimi) klientmi a veľmi podrobne spoznať rôzne situácie, ktorým títo ľudia v každodennosti čelia.
- **Fokusových skupín** – táto metóda je časovo úspornejšia a zároveň vďaka skupinovej dynamike umožňuje identifikovať témy a potreby, ktoré by sa nevynorili pri individuálnych rozhovoroch. Tiež vyžaduje, aby boli tieto fokusové skupiny realizované v jazyku, ktorému všetci respondenti rozumejú. Fokusové skupiny sa môžu realizovať pravidelne na rôzne témy a umožňujú tak jednak identifikovať základné potreby, ale aj konzultovať už realizované aktivity a zhodnotiť ich efektívnosť.
- **Pozorovania** – túto metódu je možné využiť napríklad v prípade menších detí, s ktorými nie je možné realizovať rozhovory alebo fokusové skupiny. Na základe pozorovania ich správania v prostrediach, v ktorých sa pohybujú (v školách, komunitných a nízkoprahových centrách), možno identifikovať, či sú realizované podporné služby efektívne alebo či nevznikajú ďalšie špecifické potreby, na ktoré by bolo potrebné reagovať.

# ODBORNÉ VZDELÁVANIE A BUDOVANIE KAPACÍT

## ROZVOJ INTERKULTÚRNYCH ZRUČNOSTÍ

Pri práci s ľuďmi z rozmanitých prostredí je veľmi dôležité, aby pracovníci s týmito skupinami rozvíjali tzv. interkultúrne zručnosti. Ponúkame preto základný rámec dôležitosti interkultúrnej komunikácie a zručností a základné pravidlá, ktorými je potrebné sa riadiť.

V komunikácii inštitúcií s cudzincami a (aj) odídencami je veľmi dôležité brať do úvahy ich špecifickú situáciu, jazykovú bariéru, ale aj to, že pochádzajú z iného prostredia, v ktorom môžu fungovať odlišné pravidlá, normy samotnej komunikácie, ale aj spôsoby riešenia rôznych situácií.

Veľmi často môže dochádzať k rôznym nedorozumeniam, problémom, prípadne aj konfliktom, ktorým sa dá zabrániť najmä tým, že budeme uplatňovať princípy tzv. interkultúrnej komunikácie. Neznamená to, že je potrebné naučiť sa, čo je „typické“ pre človeka z určitej krajiny alebo kultúry, a vytvárať tak zoznam konkrétnych pravidiel na komunikáciu s rôznymi cudzincami.

Ide skôr o uvedomenie si toho, že rôzni ľudia z rozličných prostredí nevyhnutne vnímajú veci odlišne. Je samozrejme potrebné, aby ľudia prichádzajúci z iných krajín rešpektovali pravidlá a normy v prijímajúcej krajine. Ale na to, aby tieto pravidlá dobre pochopili, je dôležité nájsť „**spoločnú reč**“ a vo vzájomnej komunikácii hľadať spôsoby riešenia situácií, ktoré budú vyhovovať obom stranám a budú navzájom rešpektujúce.

### Význam efektívnej interkultúrnej komunikácie

- **Zlepšuje vzťahy medzi ľuďmi z rôznych prostredí** – interkultúrna komunikácia pomáha zlepšovať vzájomné porozumenie a vzťahy. Keď ľudia lepšie porozumejú kultúram iných ľudí, môžu sa ľahšie zbaviť predsudkov a nedorozumení.

- **Zvyšuje efektivitu komunikácie** – keď ľudia z rôznych prostredí navzájom komunikujú, môžu sa stretnúť s jazykovými, kultúrnymi a emocionálnymi bariérami. Interkultúrna komunikácia pomáha tieto bariéry prekonať a zvyšuje efektivitu komunikácie.
- **Pomáha pri vytváraní nových príležitostí** – efektívnou interkultúrnou komunikáciou môžu vznikáť rôzne synergie a nápady, ktoré pomáhajú rozvíjať nielen vzťahy, ale aj posúvať spoločnosť k novým nápadom a možnostiam rozvoja.
- **Znižuje konflikty** – interkultúrna komunikácia môže pomôcť eliminovať konflikty medzi ľuďmi z rôznych prostredí. Kvalitná a efektívna komunikácia znižuje konflikty tým, že predchádza mnohým nedorozumeniam, napätiam a smeruje k vzájomnému porozumeniu, čím opäť zvyšuje efektivitu podpory ľuďom prichádzajúcim z rôznych prostredí.

### Najdôležitejšie princípy kvalitnej interkultúrnej komunikácie

- V prvom rade je dôležité **poznať svoju vlastnú kultúru**, spôsoby, ako my komunikujeme s inými, čo je pre nás v komunikácii dôležité a podobne. To nám umožní vnímať aj rozdiely v komunikácii s inými.
- Ďalším princípom je princíp **nevnášania vlastných predpokladov do komunikácie** – to, že my niečo považujeme za „normálne“, neznamená, že to tak musia vnímať aj iní. Dôležité v tejto súvislosti je uvedomiť si, že ide o náš subjektívny prístup. Očakávania, ktoré vnášame do komunikácie, nemusia byť hneď a automaticky pochopené druhou stranou.
- Tretím dôležitým princípom je **empatia** – tá súvisí s predchádzajúcim bodom. Skúsme sa vcítiť do prežívania iných, vnímať situáciu aj pohľadom druhého človeka, je potrebné uvedomiť si tiež špecifickú situáciu a špecifické potreby ľudí, ktorí k nám prichádzajú ako bežní cudzinci alebo utečenci/odídenci.

### Tipy pre efektívnu komunikáciu s ľuďmi z odlišných kultúrnych či sociálnych prostredí

- **Buďte trpezliví.** Komunikácia s ľuďmi z iných prostredí môže byť pomerne frustrujúca. Veci sa nemusia urobiť v očakávanom čase, komunikácia môže byť únavná a správanie nevhodné. Trpezlivosť voči sebe a ostatným pomáha preniesť sa cez takéto problémy a riešiť, ako sa podobným incidentom v budúcnosti vyhnúť.
- **Stanovte si pravidlá.** Veľmi efektívne a potrebné môže byť to, ak si spoločne s takýmito ľuďmi stanovíte základné pravidlá, t. j. ako budeme pristupovať k dochvilnosti, stretnutiam, komunikácii, e-ma-

ilom, nezhodám atď. Vždy je dobré pokúsiť sa vypracovať pravidlá spoločne, aby vyhovovali všetkým zúčastneným (ak je to možné a ak ide o dlhodobejšiu spoluprácu).

- **Pýtajte sa.** Keď niečomu nerozumiete alebo chcete vedieť, prečo sa niekto zachoval určitým spôsobom, jednoducho sa opýtajte. Kladenie otázok vás zastaví pri vytváraní domnienok, ukáže opýtanému, že ste ho nepochopili, a pomôže vám vybudovať si interkultúrne zručnosti.
- **Prejavte rešpekt.** Základom každej interkultúrnej komunikácie je rešpekt. Prejavovaním rešpektu si získavate úctu a pomáhate vytvárať otvorenejšie a plodnejšie vzťahy. Zároveň tak získavate rešpekt od iných.
- **S humorom opatrne.** V medzikultúrnom prostredí môže byť vtip jedného človeka urážkou druhého. Dávajte si pozor na rozdiely v zmysle pre humor a tiež na prijateľnosť vtipkovania. Humor môže veľmi dobre odstraňovať prekážky v komunikácii, ale len ak sa s druhými ľuďmi už dostatočne poznáme a vieme, že určitým spôsobom humoru neurazíme alebo neponížime iných.
- **Overujte si, či ste sa pochopili správne.** Ak si nie ste istí, či všetci zúčastnení rovnako rozumejú dohodnutým pravidlám alebo tomu, čo im hovoríte, radšej si to vždy overte. Poproste svojho partnera v komunikácii, aby vám zopakoval to, na čom ste sa dohodli. Cudzinci totiž môžu mať pocit, že keby povedali, že vám nerozumejú, pôsobilo by to neslušne. A tak radšej povedia, že rozumejú. To minimalizuje negatívne dôsledky vzájomného nepochopenia a vytvára pocit bezpečia pre všetkých zúčastnených.
- **Budte pozitívni.** Pri potenciálnych konfliktných situáciách sa vyhýbajte obviňovaniu druhých a agresívnym reakciám. Zostaňte pozitívni, analyzujte problémové oblasti a pracujte spoločne na riešení, aby sa to isté už neopakovalo.
- **Sebareflexia.** Človek, ktorý komunikuje efektívne, sa nepozera len von, ale aj dovnútra. Nájdite si čas na zamyslenie sa nad vlastným štýlom komunikácie, riadenia alebo motivácie a zistite, čo môžete prípadne aj vy sami zmeniť.

## SOCIÁLNOPRÁVNE TRÉNINGY

---

Okrem rozvoja zručností z oblasti interkultúrnej komunikácie je pre pracovníkov samosprávy a ďalších relevantných aktérov (napr. MVO, dobrovoľníkov, inštitúcií štátnej správy na lokálnej úrovni) dôležité vzdelávať sa aj o sociálnych a právnych otázkach, ktoré sa týkajú života utečencov v ich meste.

Vzdelávanie by sa malo zameriavať na otázky pobytu a oblasti integrácie ľudí na úteku (bývanie, zamestnanie, vzdelávanie, sociálne služby, zdravotníctvo a pod.). Pre mnohých aktérov, ktorí sa predtým integrácii utečencov nevenovali, môže ísť o úplne nové témy, v ktorých sa potrebujú zorientovať. V týchto oblastiach sa zároveň často mení legislatíva, a preto je dôležité, aby vzdelávanie bolo pravidelné a jeho obsah aktualizovaný. Cieľom vzdelávania je poskytovanie kvalitných služieb pre ľudí na úteku.

Koordinácia organizácie tohto vzdelávania by mala byť v rukách samosprávy, avšak je dôležité, aby ho zabezpečovali experti na dané oblasti (teda napr. právnici venujúci sa cudzineckému a azylovému právu, sociálni pracovníci pracujúci s utečencami), ale aj samotní utečenci, ktorí takto môžu zdieľať svoje skúsenosti s integráciou a poukazovať na výzvy, ktorým utečenci pri integrácii čelia.

### **Užitočné kontakty na expertné organizácie:**

**Liga za ľudské práva** – mimovládna organizácia združujúca právnikov, ktorí poskytujú právne poradenstvo cudzincom a utečencom.

**Mareena** – mimovládna organizácia, ktorá sa venuje organizácii komunitných aktivít zameraných na integráciu cudzincov a utečencov.

**Slovenská humanitná rada** – mimovládna organizácia, ktorá pracuje so žiadateľmi o azyl, azylantmi a osobami s doplnkovou ochranou. Pomáha im s integráciou, zabezpečuje im sociálne a psychologické poradenstvo a ďalšie služby.

**Slovenská katolícka charita** – venuje sa najmä humanitárnej a integračnej pomoci ľuďom na úteku. Vo viacerých mestách na Slovensku prevádzkuje tzv. centrá podpory pre ľudí z Ukrajiny.

**IOM – Medzinárodná organizácia pre migráciu** – poskytuje integračné služby cudzincom a utečencom, prevádzkuje Migračné informačné centrum a tiež organizuje rôzne informačné semináre pre cudzincov a utečencov (napr. o prístupe na slovenský pracovný trh) a jazykové kurzy.

## SUPERVÍZIA

---

Pre ľudí, ktorí sa v priamej práci stretávajú s osobami v krízových situáciách, je supervízia dôležitá hlavne ako prevencia vyhorenia a môže byť tiež nástrojom skvalitňovania odbornej práce s ľuďmi utekajúcimi pred vojnou alebo nachádzajúcimi sa v krízovej situácii.

Mnoho ľudí, ktorí začínajú pracovať s osobami, ktoré utekajú pred vojnou alebo sú z iného kultúrneho prostredia, sa môže denne stretávať so situáciami, s ktorými sa vo svojej práci predtým nestretli. Ľudia, ktorí pracujú s odídcami, osobami nachádzajúcimi sa v krízovej situácii a utekajúcimi pred vojnou, je dôležitá odborná podpora a vedenie v týchto nových situáciách, ktorú môže supervízia efektívne ponúknuť. Supervízia môže byť nápomocná pre všetkých ľudí zastávajúcich pozíciu prvého kontaktu na kontaktnom alebo informačnom bode, sociálnych pracovníkov, dobrovoľníkov, učiteľov atď. Ako sme už spomínali v predchádzajúcich sekciách, ľudia utekajúci pred vojnou môžu byť v rôznych špecifických situáciách a môžu mať osobitné potreby. Pravidelná supervízia môže ľuďom pracujúcim s nimi pomôcť tieto špecifická pochopiť, lepšie s nimi pracovať a ponúkať tak pre nich kvalitnejšie služby.

Supervízia je metóda, ktorá môže dlhodobo rozvíjať profesionálne zručnosti rôznych profesií pracujúcich s odídcami/cudzincami. Supervízia môže byť individuálna alebo skupinová.

### **Význam supervízie:**

- slúži ako prevencia vyhorenia a môže tak predísť fluktuácii zamestnancov,
- rôznymi metódami prispieva k rozvoju profesionálnych zručností ľudí, ktorí prichádzajú do kontaktu s odídcami/cudzincami,
- pomáha pracovníkom zvládať krízové a emocionálne náročné situácie, s ktorými sa stretávajú, a vytvárať bezpečný priestor pre ich zdieľanie,
- môže mať vzdelávaciu funkciu,
- pomáha pri hľadaní nových možností a riešení situácií klientov,
- slúži na vymieňanie si skúseností a možností riešenia v rámci jedného tímu, pomáha rozvíjať multidisciplinárny dialóg,
- skvalitňuje poskytovanie služieb,
- v neposlednom rade chráni klientov/príjemcov služieb pred neprofesionálnym zaobchádzaním.

V súčasnosti povinnosť supervízie priamo vyplýva pre pracovníkov detských domovov a krízových centier, pracovníkov sociálnoprávnej ochrany a sociálnej kurately úradov práce, sociálnych vecí a rodiny (zákon č. 305/2005 Z.z. o sociálnoprávnej ochrane a sociálnej kuratele) a pracovníkov zariadení sociálnych služieb (zákon č. 448/2008 Z.z. o sociálnych službách). Aj napriek tomu, že supervízia nie je pre všetkých povinná, je dôležité, aby sa aj v rámci samosprávy vytvoril priestor a možnosti pre pravidelnú supervíziu pracovníkov, ktorí prichádzajú do kontaktu s ľuďmi na úteku, a skvalitňovali sa tak služby poskytované samosprávou.

Supervíziu môže vykonávať iba akreditovaný supervízor. Zoznam supervízorov je zverejnený na stránke ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny a na stránke Asociácie supervízorov a sociálnych poradcov.



## SIETOVANIE A ZAPÁJANIE RÔZNYCH AKTÉROV

Reagovať na situáciu spojenú s príchodom odídencom nemusí samospráva sama, môže zapojiť ďalších aktérov na lokálnej úrovni, avšak je potrebné, aby ich zmapovala a vytvorila mechanizmus komunikácie a koordinácie ich aktivít.

### » HUMANITÁRNA FÁZA

V **úvodnej fáze** sú dôležité organizácie a inštitúcie, v ktorých kompetencii je krízové riadenie alebo ktoré dokážu rýchlo a účinne reagovať na príchod väčšieho počtu ľudí. V úvodnej fáze sú teda dôležité štátne inštitúcie ako **polícia, štátna správa v oblasti civilnej ochrany a krízového riadenia** a ďalšie zložky, ktorých úlohou je reagovať na akútnu aktuálnu situáciu. Ich povinnosťou je registrácia prichádzajúcich ľudí, dohliadanie na ich bezpečnosť pri prekračovaní hranice a cestovaní ďalej, poskytovanie základnej humanitárnej pomoci a krátkodobého humanitárneho bývania.

Ďalšími dôležitými aktérmi v tejto fáze sú **mimovládne organizácie, cirkvi a cirkevné organizácie a komunitné iniciatívy**, ktoré dokážu rýchlo zmanažovať poskytovanie základných potrieb a pomoci, napríklad základných informácií, teplého jedla, potravín, krízového prístrešia a pod. **Samospráva** zohráva v tejto fáze dôležitú rolu či už pri komunikovaní s ostatnými aktérmi, ich koordinácii, alebo poskytovaní konkrétnych foriem pomoci, napr. priestorov a pod.

### » INTEGRAČNÁ FÁZA A FÁZA SPOLUŽITIA

V **následnej fáze integračného procesu** dochádza k upokojovaniu situácie, do určitej miery sa menia potreby ľudí, ktorí prišli, a teda aj formy náležitej pomoci. V tejto fáze je opäť efektívne, ak sa zapoja rozliční aktéri, pričom je potrebné, aby medzi sebou komunikovali a koordinovali svoje aktivity:

- **Miestna štátna správa** – najmä zložky civilnej ochrany, úradov práce, sociálnych vecí a rodiny, polícia a podobne majú presne vymedzené pole pôsobnosti, v rámci ktorého môžu reagovať na potreby odídencom a ich situáciu.
- **Vzdelávacie inštitúcie** – do integrácie odídencom môžu byť účinne zapojené nielen rôzne typy škôl, ale aj centrá voľného času, jazykové školy a iné vzdelávacie inštitúcie. Dôležité je, aby boli dostupné pre rôzne kategórie ľudí jazykové kurzy, keďže osvojenie si jazyka je dôležitým predpokladom in-

tegrácie. Kým na začiatku je dôležité zvládnuť aspoň základy a základnú komunikáciu v slovenčine, neskôr je potrebné osvojiť si jazyk aj na vyššej úrovni, aby sa cudzinci mohli uplatniť na trhu práce, prípadne mohli vykonávať svoju profesiu.

- **Mimovládne organizácie** – mimovládne organizácie môžu veľmi efektívne dopĺňať aktivity samosprávy a štátnej správy a poskytovať rôzne formy pomoci a podpory: od humanitárnej pomoci cez sociálne služby a neformálne vzdelávanie až po voľnočasové a komunitné aktivity.
- **Cirkvi a cirkevné organizácie** – majú podobné pole pôsobnosti ako mimovládne organizácie.
- **Neformálne komunitné iniciatívy** – sa môžu zapojiť ad hoc pri riešení nejakého konkrétneho problému alebo situácie (napr. poskytnutie nejakej konkrétnej formy pomoci, ubytovania a pod.).
- **Združenia cudzincov alebo ľudí s migračným pôvodom (aj neformálne)** – v mnohých mestách sú prítomné neformálne zoskupenia cudzincov, ktorí tu žijú už určité obdobie. Tieto zoskupenia cudzincov alebo ľudí s migračným pôvodom môžu pomôcť pri komunikácii s novopríchodzimi nielen prekonaním jazykovej bariéry, ale aj vytvorením určitého mosta medzi domácou populáciou a práve prichádzajúcimi odídencami.
- **Firmy** – v mnohých lokalitách podnikajú firmy, ktoré zamestnávajú cudzincov a sú ochotné pomôcť ich rodinným príslušníkom alebo blízkym. Niektoré firmy majú pomoc rôznym skupinám obyvateľstva ako súčasť svojej stratégie angažovania sa v rámci miestnej komunity. Môžu sa efektívne zapojiť najmä v poskytnutí pracovných príležitostí, humanitárnej pomoci, vzdelávania a pod.

Dôležité je, aby aktéri zapojení do integračných aktivít medzi sebou **komunikovali, informovali sa navzájom o svojich aktivitách a koordinovali ich**. Tu môže **samospráva** zohrať kľúčovú úlohu, pretože má pravdepodobne najlepšie predpoklady vytvoriť mechanizmus komunikácie a koordinácie spomínaných aktérov.

## **SPRIEVODCA INTEGRÁCIU LUDÍ NA ÚTEKU A CUDZINCOV V MESTÁCH**

© Centrum pre výskum etnicity a kultúry, 2023



**Obálka a grafická úprava**

Miloslav Duchoň

**Jazyková korektúra**

Jana Obert

ISBN: 978-80-974131-5-6



**CVEK**

centrum pre výskum  
etnicity a kultúry