

# Účinné začlenenie utečencov a utečeniek

Participatívne prístupy pre odborný personál z praxe na miestnej úrovni



# 1 | PRÍRUČKA

# POĎAKOVANIA

Túto príručku napísali:

Carmine Conte, Migration Policy Group, s podporou Alexandra Wolffhardta, Migration Policy Group;  
s odborným vedením, ktoré poskytol multifunkčný tím UNHCR, a s príspevkami účastníkov testovania a overovania v teréne v siedmich krajinách Európy.

Osobitné poďakovanie patrí národným koordinátorom a koordinátorkám v Bulharsku, Fínsku, Grécku, Taliansku, na Malte, v Poľsku a Srbsku:

Bistra Ivanova (Multi Kulti Collective)

Sari Vanhanen (Fínsky inštitút pre migráciu)

Konstantinos Vlachopoulos (Grécka nadácia pre európsku a zahraničnú politiku – ELIAMEP)

Gaia Testore (nezávislá výskumníčka a konzultantka)

Jean-Pierre Gauci, Bethany Wilkes a Sonia Marcantonio (Nadácia People for Change)

Renata Stefańska (Centrum pre výskum migrácie, Varšavská univerzita)

Gordana Grujičić & Vladimir Petronijevic (Grupa 484)

## KOLOFÓN

Fotografie:

© UNHCR/Will Swanson

© UNHCR/Andrew McConnell

Shutterstock

Dizajn: dagmarvanschaik.nl

# OBSAH

<b>1. PREDSLOV</b> .....	<b>4</b>
<b>2. ÚVOD</b> .....	<b>6</b>
<b>3. ŠTRUKTÚRA SÚBORU NÁSTROJOV</b> .....	<b>8</b>
<b>4. AKO TENTO SÚBOR NÁSTROJOV FUNGUJE?</b> .....	<b>10</b>
<b>5. AKÉ SÚ KLÚČOVÉ OBLASTI KOMPLEXNÉHO PRÍSTUPU K INTEGRÁCII?</b> .....	<b>12</b>
5.1. Majte jasnú predstavu o tom, akú podporu utečenci a utečenky potrebujú – Priebežne vyhodnocujte potreby, uvedomujte si prekážky v prístupe a prispôbujte služby na základe pravidelného hodnotenia	
5.2 Zabezpečte podporu pre potreby všetkých – Zosúlajte svoje služby tak, aby rôzne skupiny mali rovnaký prístup a rovnakú úroveň podpory šitej na mieru.	
5.3 Vytvárajte služby s dlhodobou perspektívou – Prijmite dlhodobú perspektívu začlenenia, ktorá presahuje fázu prijímania a počiatočnej integrácie	
5.4 Pracujte nielen pre ľudí, ale aj s nimi – Zapojte príjemcov a príjemkyne do plánovania, realizácie a hodnotenia, a oceňte ich spätnú väzbu	
5.5 Zapojte miestne komunity a podporujte dobrovoľníctvo – Mobilizujte zdroje hostiteľskej spoločnosti a podporujte dôveru a pozitívnu identifikáciu	
5.6 Snažte sa o komplexnú podporu integrácie a inklúzie– Spojte sa a koordinujte s inými poskytovateľmi a vyplňte medzery v systéme	
<b>6. VŠEOBECNÝ KONTROLNÝ ZOZNAM NA VYPRACOVANIE KOMPLEXNEJ INICIATÍVY V OBLASTI INTEGRÁCIE A INKLÚZIE:</b> .....	<b>67</b>
<b>7. UKAZOVATELE NA HODNOTENIE KVALITY INTEGRAČNÝCH POSTUPOV</b> .....	<b>68</b>
<b>8. SLOVNÍK</b> .....	<b>72</b>
<b>9. REFERENCIE</b> .....	<b>76</b>

# 1. PRED SLOV

Na účinnú integráciu a začlenenie utečencov do komunity je dôležité, čo sa deje na miestnej úrovni.

O tom, že mestá sú inkubátormi inovácií a osvedčených postupov na podporu ochrany utečieniek, svedčia ich záväzky implementovať Globálny pakt o utečencoch. To, kam sa utečenci presťahujú a ako sa začlenia do hostiteľských komunit, závisí od vízie, spolupráce a odhodlania starostov, obcí a miestnych skupín. Miestne orgány často prejavujú veľkorysosť a solidaritu s utečenkami i a migrantmi tým, že ich ochraňujú a uznávajú ich bohaté a rôznorodé prínosy. Miestne komunity môžu byť citlivejšie aj v reakcii na prenasledovanie, stratu a kultúrne odcudzenie osôb vysídlených v dôsledku konfliktov a násilia.

[Poznámka od prekladateľa: Príručka sa snaží v celom texte používať rodovo inkluzívny jazyk, čo je vyjadrené buď dvojtvarmi (napr. utečenci a utečenky), alebo striedaním mužského z ženského tvaru v texte kvôli zjednodušeniu. Použitie ktorejkoľvek rodovej formy zahŕňa automaticky oba gramatické rody, t.j. mužský aj ženský.]



Táto príručka bola vypracovaná v spolupráci so Skupinou pre migračnú politiku a jej cieľom je poskytnúť miestnym aktérom praktické usmernenia a ďalej ich inšpirovať k začleňovaniu utečencov a utečieniek.

Naším cieľom bolo vytvoriť príručku, ktorá by vychádzala z praktických skúseností miestnych orgánov a miestnych aktérov pri pretváraní vnútroštátnych politík do riešení, ako je vhodné bývanie, prístup k dokumentácii a sociálne a ekonomické začlenenie. Tieto riešenia fungujú najlepšie, ak sú utečenci plne zapojení do ich navrhovania a vývoja. Utečenky prinášajú do svojich nových komunít množstvo zručností, skúseností a ochoty prispieť k ich rozvoju. Vieme, že účasť utečencov na rozhodovaní pomáha budovať dôveru pri uplatňovaní základných práv a posilňovaní pocitu spolupatričnosti a dôvery v hostiteľské komunity. Participatívne prístupy vedú k efektívnejším politikám a účinnejším programom. Napriek tomu môže byť riadenie účinnej účasti rôznych skupín náročné, najmä pri napĺňaní potrieb utečencov pri navrhovaní projektov. Tento nástroj je navrhnutý tak, aby pomohol miestnym orgánom presne v tomto smere.

Tento súbor nástrojov vychádza z desaťročí skúseností UNHCR a našich partnerov a z experimentovania s participatívnymi prístupmi. Tento súbor nástrojov je však iný. Zameriava sa priamo na konkrétne výzvy, ktoré musia riešiť starostovia a starostky, miestni úradníci a úradníčky a miestni poskytovatelia služieb pri prijímaní a začleňovaní utečencov a utečieniek, a migrantov a migrantiek. Použili sme zrozumiteľný jazyk a zdôraznili osvedčené postupy, aby sme inšpirovali k inováciám a tvorivosti. Vypracovali sme aj ukazovatele na meranie pokroku, hodnotenie vplyvu a prípadnú korekciu smerovania.

Tento nástroj bol vytvorený v spolupráci s miestnymi orgánmi, poskytovateľmi služieb, občianskou spoločnosťou a organizáciami vedenými utečencami v celej Európe. Bol testovaný v teréne vo viacerých krajinách a kontextoch a podľa toho upravený. Povzbudilo nás nadšenie a zapojenie sa do tohto nástroja a veríme, že bude užitočný pre odborný personál z praxe. Dúfame tiež, že bude „živým“ sprievodcom, a vyzývame Vás, aby ste sa podelili o dobré projekty, skúsenosti a nápady pre budúce vydania tohto nástroja.

Gillian Triggs - zástupkyňa vysokého komisára UNHCR pre ochranu

## 2. ÚVOD

Začlenenie nových žiadateľov a žiadateľiek o azyl, utečencov a utečieniek, migrantov a migrantiek, ako aj osôb bez štátnej príslušnosti sa stalo kľúčovou prioritou pre starostov a starostky, miestne orgány, miestne občianske spoločnosti a poskytovateľov služieb. Zatiaľ čo vnútroštátne politiky vytvárajú široký rámec predpisov, práve miestne orgány čelia často náročnej úlohe priviesť ich do praxe a nájsť praktické riešenia. Globálny pakt o utečencoch uznal integráciu a začlenenie za spoločnú zodpovednosť—a obce, súkromný sektor a miestne organizácie sa stali kľúčovými nositeľmi inovácií a kľúčovými partnermi UNHCR. Úspech alebo neúspech pri dosahovaní efektívnej inklúzie alebo integrácie na miestnej úrovni môže ovplyvniť budúce rozhodovanie o azyle, presídlení a doplnkových možnostiach. Preto je nevyhnutné, aby sme to urobili správne.

Hoci sa od prelomu rokov 2015 a 2016, keď migračná vlna vrcholila, zvýšil počet iniciatív pre integráciu a inklúziu, miestni aktéri a miestne orgány majú len málo praktických usmernení o tom, ako možno ich služby a postupy prispôsobiť špecifickej situácii a potrebám ochrany osôb žiadajúcich o azyl a utečencov a utečieniek, migrantov migrantiek a osôb bez štátnej príslušnosti. Pre návrh projektu a určenie potrebnej korekcie smerovania je participácia kľúčová, ale jej organizovanie a udržateľnosť môžu byť s postupom času náročné. Pochopenie rôznych

potrieb utečencov<sup>1</sup> a migrantiek v závislosti od veku, pohlavia alebo rodu, kultúry, náboženstva, zdravotného znevýhodnenia alebo iných faktorov a vytvorenie programov, ktoré by na ne primerane reagovali, je síce náročná úloha, ale stojí za to. Tento Súbor nástrojov je navrhnutý tak, aby pomohol miestnym aktérom pri vytváraní participatívnych prístupov v ich mestách, pričom vychádza z desaťročí skúseností humanitárnych a rozvojových aktérov s vytváraním programov, ktoré podporujú inklúziu a integráciu v hostiteľských komunitách.

Tento Súbor nástrojov je tiež navrhnutý tak, aby pomohol odborníkom z praxe pochopiť vplyv ich práce a to, aké typy postupov možno označiť za osvedčené postupy a zopakovať ich v rôznych kontextoch. Pojem „osvedčené postupy“ sa stal kľúčovým konceptom pri vývoji, financovaní, implementácii, hodnotení a (nadmárodnej) propagácii týchto postupov. Čo však predstavujú „osvedčené postupy“ v oblasti integrácie a inklúzie z praktického hľadiska nie je dostatočne známe a chýbajú jasné kritériá, ktoré by sa mohli uplatniť pri navrhovaní a realizácii nového projektu s cieľom maximalizovať jeho potenciálny vplyv.

---

<sup>1</sup> Na účely tejto príručky môže pojem utečenec zahŕňať utečencov a utečenkyne, osoby s poskytnutou doplnkovou ochranou, žiadateľov a žiadateľky o azyl a iné osoby, ktoré potrebujú medzinárodnú ochranu a majú nárok na opísané služby.

Výskumy a niekoľko medzinárodných štúdií poskytlo spoľahlivý prehľad priaznivých integračných noriem a vnútroštátnych politík na makro úrovni, ako napríklad Národný mechanizmus hodnotenia integrácie (NIEM) založený na pilotnom projekte UNHCR a Index politiky integrácie migrantov (MIPEX). Na mikroúrovni však odbornému personálu z oblasti integrácie a financujúcim orgánom chýbajú praktické súbory nástrojov na zváženie správneho postupu a zhodnotenie ich potenciálnych silných a slabých stránok pre špecifické potreby ochrany a sociálne potreby utečencov a žiadateľov o azyl. Cieľom tohto Súboru nástrojov je odstrániť tento nedostatok.

Poskytuje **praktický návod a komunikačné materiály** pre miestnych aktérov na účely navrhovania, monitorovania, získavania spätnej väzby od príjemcov a hodnotenia svojich postupov integrácie a inklúzie.

Tento Súbor nástrojov sa zaoberá aj **klúčovými kritériami** na uľahčenie identifikácie osvedčených postupov v oblasti integrácie a inklúzie. V každej kapitole tejto príručky budú predstavené osvedčené postupy podľa konkrétnych súborov kritérií a faktorov úspechu, ako aj potenciál, ktorý možno úplne alebo čiastočne preniesť do iných vnútroštátnych a miestnych kontextov alebo informovať integračné politiky.



# 3. ŠTRUKTÚRA SÚBORU NÁSTROJOV

Tento Súbor nástrojov pre integráciu je založený na najlepšom dostupnom výskume a normách z celej Európy vrátane miestnych samospráv, medzinárodných organizácií, mimovládnych organizácií, akademickej obce a odborníkov a odborníček z praxe. Tento Súbor nástrojov pozostáva z **príručky** v podobe na vytlačenie, **interaktívnej online verzie** príručky, hodnotiacej tabuľky, **animovaného vysvetľujúceho videa**, ako aj **minútového propagačného videa**.

1

## PRÍRUČKA NA VYTLAČENIE

Cieľom **príručky** je pokryť koncepcnú časť Súboru nástrojov a obsahuje materiály na čítanie a multimediálne materiály. Poskytuje jasné a presné usmernenia pre poskytovateľov služieb a miestne orgány na prijatie komplexného prístupu k integrácii utečencov štruktúrovaného podľa šiestich kľúčových oblastí. Cieľom príručky je pomôcť odbornému personálu z praxe poskytovať úspešné služby tým, že mu poskytne prístup k osvedčeným činnostiam a technikám pre efektívne začlenenie.

4

## ANIMOVANÉ VYSVETĽUJÚCE VIDEO

**Animované vysvetľujúce video** ponúka odbornému personálu z praxe ďalšie médium, prostredníctvom ktorého sa môžu oboznámiť s hlavnými pojmami príručky. Treba však poznamenať, že vysvetľujúce video nenahrádza príručku, ale jeho cieľom je podporiť hlavné témy uvedené v kapitolách.

2

## ONLINE INTERAKTÍVNA PRÍRUČKA

**Interaktívna online verzia príručky** poskytuje odbornému personálu z praxe nielen používateľsky ústretovejšiu verziu príručky, ale ponúka aj možnosť vyplniť kontrolné zoznamy na sebahodnotenie a robiť si poznámky na konci každej kapitoly. Tieto kontrolné zoznamy a poznámky sú potom automaticky zhrnuté na konci príručky, čo poskytuje odbornému personálu z praxe vlastné prispôbené zhrnutie.

3

## HODNOTIACA TABUĽKA

Na internete je k dispozícii **hodnotiaca tabuľka**, ktorá pomáha odbornému personálu z praxe pri identifikácii osvedčených integračných postupov pomocou používateľsky ústretového systému hodnotenia.

5

## PROPAGAČNÉ VIDEO


Cieľom **minútového propagačného videa** je zvýšiť povedomie o Súbore nástrojov a ponúknuť odbornému personálu z praxe počítačnú koncepciu povedomie o jeho účele a cieľoch.



Súbor nástrojov bol spočiatku testovaný v siedmich pilotných krajinách (**Bulharsko, Taliansko, Fínsko, Grécko, Malta, Poľsko a Srbsko**) a vychádza z reflexie a spätnej väzby kľúčových aktérov v oblasti integrácie.<sup>2</sup> Cieľom tohto procesu bolo tiež vytvoriť stabilné siete odborníkov a odborníčok z praxe a organizácií v každej z krajín, ktoré plne chápu a integrujú Súbor nástrojov do svojich programov. Cieľom tejto metodiky je zabezpečiť, aby bol Súbor nástrojov po úvodnej „testovacej fáze“ v siedmich pilotných krajinách široko použiteľný v celom európskom regióne a tiež celosvetovo.

---

<sup>2</sup> Bistra Ivanova (Multi Kulti Collective); Gaia Testore (výskumníčka a konzultantka); Sari Vanhanen (Migračný inštitút Fínska); Jean-Pierre Gauci (Nadácia People for Change); Renata Stefańska (Centrum pre výskum migrácie, Varšavská univerzita); Vladimir Petronijevic (Grupa 484); Konstantinos Vlachopoulos (Grécka nadácia pre európsku a zahraničnú politiku – ELIAMEP)



**„Utečenci a utečenky musia byť predovšetkým vypočutí, pokiaľ ide o ich potreby a očakávania, o návrhu opatrení a vo fáze hodnotenia.“**

**NÁRODNÝ PARTNER UNHCR A MPG**

# 4. AKO TENTO SÚBOR NÁSTROJOV FUNGUJE?

V záujme dosiahnutia komplexného prístupu k integrácii a inklúzii sú **zainteresované strany v oblasti integrácie utečencov prizvané k využitiu celého súboru nástrojov pri vývoji, prispôsobovaní a hodnotení svojich postupov**. Aj keď niektoré aspekty nie sú uplatniteľné na ich projekty a oblasti práce, majú možnosť zamerať sa na tie kľúčové aspekty Súboru nástrojov, ktoré sú relevantné a dôležité pre poskytovanie ich služieb utečencom.

Na tento účel poskytuje Súbor nástrojov **praktické kontrolné zoznamy, osvedčené postupy a podrobné otázky**, ktoré možno použiť pri navrhovaní alebo hodnotení nových opatrení, prepojené s príkladmi existujúcich osvedčených postupov v oblasti sociálno-ekonomického začlenenia, účinného prístupu k právam a kultúrnej integrácie. Zároveň môže Súbor nástrojov slúžiť ako nástroj na zapojenie a šírenie informácií, zameraný na miestne komunity, ktoré sa zaoberajú integráciou a inklúziou.

## Kontrolné zoznamy:

- **poskytujú** na konci každej kapitoly **praktické usmernenia** týkajúce sa integrácie a inklúzie utečencov;
- **umožňujú zamestnancom rozpoznať relevantné potreby** a schopnosti a lepšie **spolupracovať s utečenkami** v rámci svojich činností;
- **pomáhajú prispôbiť služby potrebám a potenciálu utečencov** a podľa toho **implementovať** existujúce a nové projekty;
- **pomáhajú posúdiť, či je prax na „správnej ceste“**;
  - Ak prax spĺňa všetky body kontrolného zoznamu, znamená to, že organizácia plne uplatňuje komplexný prístup k integrácii a inklúzii v príslušnej kľúčovej oblasti;
  - Ak prax nespĺňa niektoré body kontrolného zoznamu, znamená to, že organizácia má ešte zlepšiť spôsob, akým je služba navrhnutá alebo poskytovaná utečencom;
  - Ak prax nespĺňa žiadny z bodov kontrolného zoznamu, organizácia sa bude musieť dôkladne zamyslieť nad svojimi službami a začleniť usmernenia Súboru nástrojov do rozvoja a implementácie svojich služieb.

**Osvedčené postupy** zahrnuté do Súboru nástrojov sú identifikované podľa kľúčových kritérií v každej kapitole a piatich kľúčových všeobecných ukazovateľov (pozri úplný zoznam na strane 68):

- **inklúzia a participácia**;
- **relevantnosť a komplementárnosť**;
- **účinnosť**;
- **udržateľnosť**;
- **partnerstvá a spolupráca**.

**Kontrolné zoznamy na samohodnotenie** nájdete v online príručke na podporu poskytovateľov služieb pri hodnotení a monitorovaní postupov. Ich účelom je:

- pomôcť odborníkom z praxe pri hodnotení svojich služieb;
- pomôcť identifikovať nedostatky a možnosti zlepšenia v poskytovaní služieb;

- umožniť odborníkom zamyslieť sa nad existujúcimi a novými postupmi a pravidelne ich monitorovať; monitoring them on a regular basis;
- p odporiť diskusiu a výmenu s ostatnými zainteresovanými stranami s cieľom posilniť stratégie integrácie a inklúzie.

Online **hodnotiaca tabuľka** ponúka miestnym aktérom jasné kritériá na identifikáciu osvedčených postupov a ľahko dostupný nástroj na rýchle posúdenie postupov integrácie a inklúzie prostredníctvom bodovacieho systému.

## PRE KOHO JE TENTO SÚBOR NÁSTROJOV URČENÝ?

Tento Súbor nástrojov je určený pre:

- **orgány verejnej moci a služby na národnej a miestnej úrovni;**
- **organizácie občianskej spoločnosti vrátane organizácií vedených utečencami;**
- **náboženské organizácie;**
- **vzdelávacie inštitúcie;**
- **podnikateľské subjekty.**

Cieľom Súboru nástrojov je komplexne prepojiť a prediskutovať problémy integrácie a posilniť komunity z praxe. Uplatňuje sa na úrovni organizácií aj odborného personálu poskytujúcich služby utečencom, ktorí by mali byť schopní zaviazat sa a zapísať sa do Súboru nástrojov s cieľom posúdiť a zlepšiť svoju organizačnú kultúru a štruktúru.


## NA ČO SLUŽI TENTO SÚBOR NÁSTROJOV?

- **Sebahodnotenie:** zainteresované strany v oblasti integrácie utečencov a utečeniek môžu použiť tento Súbor nástrojov na lepšiu **analýzu svojich postupov** a následne komunikovať a uvažovať o hlavných výsledkoch interne (v rámci tímu) a externe (so svojimi partnermi a zainteresovanými stranami vrátane samotných utečencov a utečeniek).

Povzbudzujeme ich k uplatňovaniu a použitiu tohto Súboru nástrojov **vo všetkých príslušných službách a postupoch**, ktoré prevádzkujú (ako poskytovatelia služieb) alebo financujú (ako financujúce subjekty/subdodávatelia). Súčasťou Súboru nástrojov je preto používateľsky ústretový návod – Príručka - ktorá vysvetľuje každý z týchto krokov a uvádza príklady použitia a vplyvu tohto prístupu.

- **Sebareflexia a sebazdokonaľovanie:** pri používaní tohto Súboru nástrojov sa môžu miestni aktéri pozrieť na svoje postupy „novými očami“ a zistiť, čo už funguje dobre a čo je možné zlepšiť pri poskytovaní služieb utečencom.

Môžu tiež plánovať **nové aktivity a vypracovávať návrhy projektov**, ktoré predpokladajú komplexný prístup k integrácii a inklúzii v oblastiach, ktoré sú relevantné pre ich organizáciu. Na tento účel sú v rámci Súboru nástrojov uvedené príklady **osvedčených postupov**, ktoré by mohli byť inšpiráciou pre budúcu prácu a projekty zainteresovaných strán v oblasti integrácie a inklúzie utečencov a utečeniek, ako aj **poskytnuté odkazy** na ďalšie zdroje pre získanie ďalších informácií o uvádzaných témach a postupoch.



## 5. AKÉ SÚ KLÚČOVÉ OBLASTI KOMPLEXNÉHO PRÍSTUPU K INTEGRÁCII?

Integrácia utečencov a utečieniek je dynamický a zložitý obojsmerný proces, ktorý je špecifický pre potreby a schopnosti každého jednotlivca a každej miestnej komunity.<sup>3</sup> Vyžaduje si úsilie hostiteľskej spoločnosti, verejných a súkromných inštitúcií prijať utečencov a uspokojiť ich potreby, ako aj úsilie samotných utečencov a utečieniek prispôbiť sa novému prostrediu bez toho, aby sa vzdali svojej vlastnej kultúrnej identity. Ak sa utečenci a utečienky cítia bezpečne, sebaisto a vítaní, sú schopní investovať do svojej novej domovskej krajiny a prispieť k rozvoju spoločnosti. Primeraná podpora, motivácia, oboznámenie sa s miestnou kultúrou a prijatie nového sociálneho prostredia môžu priniesť veľké vzájomné výhody.

---

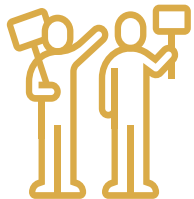
<sup>3</sup> Výkonný výbor UNHCR, Záver o miestnej integrácii č. 104: <https://www.unhcr.org/excom/exconc/4357a91b2/conclusion-local-integration.html>

Podľa úspešného a komplexného modelu integrácie je pre úspech služieb poskytovaných utečencom kľúčových šesť oblastí:



**1. MAJTE JASNÚ PREDSTAVU O TOM, AKÚ PODPORU UTEČENCI A UTEČENKY POTREBUJÚ**

Priebežne vyhodnocujte potreby, uvedomujte si prekážky v prístupe a prispôbujte služby na základe spätnej väzby a pravidelného hodnotenia.



**2. ZABEZPEČTE PODPORU PRE POTREBY VŠETKÝCH**

Zosúlajte svoje služby tak, aby rôzne skupiny mali rovnaký prístup a podporu šitú na mieru.



**3. VYTVÁRAJTE SLUŽBY S DLHODOBOU PERSPEKTÍVOU**

Prijmite dlhodobú perspektívu začlenenia, ktorá presahuje fázu prijímania a počiatočnej integrácie.



**4. PRACUJTE NIELEN PRE ĽUDÍ, ALE AJ S NIMI**

Zapojte utečencov do plánovania, realizácie a hodnotenia, oceňte ich spätnú väzbu a informujte ich.



**5. ZAPOJTE MIESTNE KOMUNITY A PODPORTE DOBROVOĽNÍCTVO**

Mobilizujte zdroje prijímajúcej spoločnosti a podporujte dôveru a pozitívnu identifikáciu.



**6. SNAŽTE SA O KOMPLEXNÚ PODPORU INTEGRÁCIE A INKLÚZIE**

Spojte sa a koordinujte s inými poskytovateľmi a vyplňte medzery v systéme.

## 5.1. MAJTE JASNÚ PREDSTAVU O TOM, AKÚ PODPORU UTEČENCI A UTEČENKY POTREBUJÚ

Priebežne vyhodnocujte potreby, uvedomujte si prekážky v prístupe a prispôbujte služby na základe pravidelného hodnotenia

Pozornosť venovaná zručnostiam, schopnostiam a potrebám utečencov má zásadný význam pre účinnú podporu ich integrácie do spoločnosti. Vyžaduje sa to od prvých fáz tvorby koncepcie a návrhu všetkých činností a služieb až po ich konečnú realizáciu a hodnotenie. Integrované služby by sa mali zamerať na posilnenie postavenia utečieniek tým, že ich vybaví a pripraví na to, aby dokázali reagovať na výzvy, ktorým čelia, vyhli sa rizikovému správaniu, aby zvládli stresové situácie a využili príležitosti vedúce k trvalým riešeniam. Poskytovatelia služieb a miestne orgány musia pristupovať k navrhovaniu, realizácii a ďalšiemu rozvoju svojich podporných opatrení integrovaným spôsobom; a podporovať schopnosť utečencov úspešne sa zúčastňovať a dokončovať programy a služby. Ich konečným cieľom je podporiť utečenký, aby sa mohli stať aktívnou súčasťou sociálneho prostredia a samostatne pristupovať k ekonomickým a sociálnym zdrojom.

### VÝHODY JASNÉHO STANOVENIA POTREBNEJ PODPORY

- Je podporovaná sociálna a ekonomická schopnosť utečencov samostatne uspokojovať svoje základné potreby udržateľným spôsobom a s dôstojnosťou;
- Presnejšie pochopenie integračných potrieb, schopností, výziev a príležitostí utečenkýň;
- Dobre prispôbené služby a stratégie špecifickým potrebám utečencov;
- Podpora schopností utečieniek predchádzať výzvam, riešiť ich a nájsť z nich cestu von;
- Zníženie zraniteľnosti utečencov a ich závislosti od humanitárnej a vonkajšej pomoci.



## FAKTORY ÚSPECHU: KRITÉRIÁ NA DOSIAHNUTIE OSVEDČENÝCH POSTUPOV



**Priebežne posudzujte potreby:** Služby by mali byť založené na pravidelnom a komplexnom posúdení potrieb a nedostatkov; pravidelne prehodnocujte a prispôbujte opatrenia vzhľadom na zmenené okolnosti;



**Viacdrojové posúdenie potrieb:** Posudzujte potreby utečencov na základe všetkých relevantných dostupných údajov a viacerých informačných zdrojov;



**Služby bez bariér:** Rozvíjajte služby bez jazykových bariér a administratívne náročných požiadaviek;



**Lahko dostupné a ciele informácie:** Umožnite jednoduchý prístup k vašim službám a poskytnite jasné informácie o tom, ako získať podporu;



**Podpora šitá na mieru vedie k dlhodobému začleneniu:** Poskytujte ciele integračné služby vedúce k pravidelnému prístupu k vzdelávaniu, trhu práce, bývaniu, miestnemu životu a komunitám.





## KONTROLNÝ ZOZNAM NA ZÍSKANIE JASNEJ PREDSTAVY O POTREBNEJ PODPORE

Nasledujúci kontrolný zoznam ponúka podrobný postup, ktorý organizáciám pomôže naplánovať a identifikovať všetky potrebné úlohy, ktoré je potrebné zaviesť, aby mali jasno v otázke podpory, ktorú utečenci potrebujú.



S cieľom naplánovať integračné stratégie a služby, ktoré sa majú poskytovať, **analyzujte všetky relevantné dostupné informácie** o konkrétnej situácii utečencov a utečieniek, a to aj prostredníctvom diskusií s nimi (viac informácií nájdete v kľúčovej oblasti 4); a zhodnoťte trendy vo výsledkoch integrácie utečencov a utečieniek.



**Identifikujte existujúce potreby v oblasti integrácie, ale aj nové potenciálne výzvy** súvisiace s implementáciou vašich služieb. Napríklad pandémie COVID-19 spôsobila nové problematické situácie pre bežných poskytovateľov služieb aj pre utečencov (napr. Problémy s dištančným vzdelávaním v rámci integračných školení z dôvodu nedostatočných kompetencií v oblasti IT).



**Prispôbujte služby, plány a stratégie** v reakcii na identifikáciu nových integračných potrieb a výziev. Získavajte názory utečieniek a podporujte atmosféru otvorenosti a dobrých vzťahov, aby bolo možné posúdiť nové a často neviditeľné potreby v oblasti integrácie (viac informácií nájdete v kľúčovej oblasti 4.4).



**Zistite príčiny problémov s integráciou** a odstraňujte diskrimináciu a prekážky lepšej funkcionality v budúcnosti. Problémy môžu byť spôsobené postupmi miestnej komunity, inštitucionálnymi predsudkami alebo štrukturálnymi prekážkami.



**Zvážte, ako podporiť kapacity utečencov a utečieniek pri riešení ich integračných potrieb a prístupu k možnostiam sociálno-ekonomického začlenenia.** Utečenci a ich komunity majú zručnosti a schopnosti, na ktorých môžu stavať. Dobré pochopenie kapacít pomôže k porozumeniu toho, ako ich čo najlepšie využiť a posilniť.





**Zabezpečte možnosti podávania sťažností a poskytovania spätnej väzby o** vašich aktivitách vytvorením nezávislých mechanizmov spätnej väzby (napr. Anonymná písomná spätná väzba prostredníctvom ľahko dostupných schránok na distribučných miestach, úradoch, v zdravotných strediskách, školách atď.).



Majte povedomie o **dostupnosti svojich služieb** a potenciálnych prekážkach, s ktorými sa utečenci môžu stretnúť pri prístupe k nim.



**Prispôbte sa náboženskej rozmanitosti a riešte jazykové a kultúrne prekážky**, ktoré by mohli brániť prístupu k vašim službám; napríklad poskytnite viacjazyčné materiály v rôznych formátoch alebo tlmočnicke služby na podporu poradenských a konzultačných služieb.

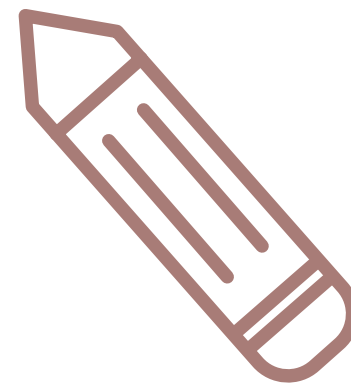


**Odstráňte zťažujúce požiadavky na dokumentáciu** pre prístup k vašim službám, ktoré vyplývajú z pravidiel a podmienok, ktoré utečenci nemôžu splniť;



**Pôsobte ako sprostredkovateľ a pravidelne zdieľajte informácie**, aby utečenci nezostali sami bez relevantných informácií o vašej službe.

---



## PRÍKLADY OSVEDČENÝCH POSTUPOV NA UĽAHČENIE PRÍSTUPU UTEČENCOV A UTEČENIEK K SLUŽBÁM



### PODPORA ŠITÁ NA MIERU VEDIE K DLHODOBÉMU ZAČLENENIU

Vo Fínsku sa pre utečencov v prijímajúcom meste organizujú „stretnutia o prechode“ zo špecializovaných služieb do bežných služieb. Znamená to, že po určitom období (3 roky), keď sú utečenci podporovaní špecializovanými službami, sa uskutoční „stretnutie o prechode“, na ktorom sa kľúčové informácie o situácii utečencov (t. j. Existencia špecifických potrieb atď.) poskytnú príslušným orgánom, aby ich následne nebolo potrebné znovu zhromažďovať alebo zbierať. Cieľom je vyhnúť sa pokračovaniu „špecializovaných služieb“ po počiatočnom období intenzívnej alebo špecializovanej práce. Zmyslom tejto praxe je pripraviť a podporiť utečencov, aby sa stali bežnými obyvateľmi ako ostatní fínski občania a občianky, a to vytvorením bezpečného prostredia a komunity, ktorá ich zapája, aby mohli viesť normálny život.

V Poľsku je Mestské centrum pomoci pre rodiny v Lubline jednou z najúspešnejších samosprávnych inštitúcií pre integráciu utečencov, ktorá sa pravidelne spolieha na finančné prostriedky EÚ. Utečenkyne si na celkovú dobu 24 mesiacov môžu prenajať 3 byty vo vlastníctve mesta v rámci mestského systému chráneného bývania, ktorý

prevádzkuje Mestské centrum pre podporu rodiny v Lubline. Chránené bývanie môže pomôcť cudzincom v obzvlášť ťažkých situáciách a pripraviť ich na budovanie nezávislého života v miestnej komunite.

Istanbulská metropolitná samospráva (IMM) v Turecku uplatňuje prístup k poskytovaniu služieb, ktorý sa zameriava na začlenenie utečencov do rôznych služieb, okrem iného vrátane sociálnych služieb, zabezpečenia životného minima, posilnenia postavenia a participácie. Centrum pre posilnenie postavenia žien, susedské domy a denné centrá pre deti Yuvamiz Istanbul (Istanbul je náš domov) poskytujú spoločne služby utečenkám a členom hostiteľskej komunity. Podobne môžu utečenci využívať služby centier odborného vzdelávania a úradov práce IMM. UNHCR ďalej podporil ISMEK (Kurzy umeleckého a odborného vzdelávania Istanbulskej metropolitnej samosprávy) digitalizáciou kurzov v kontexte pandemických opatrení. Centrum odborného vzdelávania ISMEK sa zameriava na utečenky prostredníctvom niekoľkých modulov offline odborného vzdelávania v arabčine vrátane turečtiny pre cudzincov, informačných technológií a sociálnej súdržnosti. V rámci Istanbulskej mestskej rady, platformy občianskej participácie v rámci IMM, je tiež zriadená pracovná skupina pre utečencov a utečenky, ktorá bude poskytovať spätnú väzbu a podávať svoje návrhy IMM.



### PRIEBEŽNÉ POSUDZOVANIE POTRIEB

Humans in the Loop (HITL) je ocenený sociálny podnik v Bulharsku, ktorý bol založený v roku 2017 s víziou posilniť postavenie komunit postihnutých konfliktom prostredníctvom odbornej prípravy a pracovných miest v oblasti IT. HITL je veľmi aktívny v oblasti posudzovania potrieb a situácie príjemcov a príjemkýň. HITL identifikuje potenciálne potreby a výzvy prostredníctvom procesu priebežného posúdenia, ktoré sa uskutočňuje každý štvrťrok. HITL napríklad vykonáva prieskum medzi príjemcami o pracovných podmienkach a osobnom rozvoji a skúsenostiach počas programov odbornej prípravy/zdokonaľovania sa, ako aj programov zamestnanosti. HITL využíva prieskumy a jednoduché dotazníky, ktoré pomáhajú analyzovať spätnú väzbu a zavádzať zmeny podľa nových potrieb a potenciálnych prekážok, ktorým príjemcovia čelia pri práci alebo odbornej príprave. Tieto prieskumy obsahujú aj dodatočnú sekciu spätnej väzby, v ktorej

sa môžu príjemcovia podeliť o akékoľvek osobné problémy, ktorým čelia, bez potreby odhalenia svojej totožnosti. Oddelenie sociálneho vplyvu tieto prieskumy neskôr analyzuje a podáva o nich správy, všetky problémy pochádzajúce od príjemcov prerokúva so zodpovednou osobou alebo oddelením.

Rozvojová agentúra Karditsa (ANKA) v Grécku realizuje programy a projekty vo vidieckych a mestských oblastiach okresu Karditsa. Pre svoju prácu si cení spätnú väzbu od utečencov. ANKA napríklad vytvorila pracovné skupiny so zástupcami a zástupkyňami z utečeneckých komunít žijúcich v meste Karditsa. Cieľom pracovných skupín je získať spätnú väzbu o aktivitách, úlohách/projektoch ANKA, zapojiť utečencov a utečenky, a komunity migrantov a migrantiek do rozhodovacieho procesu a vypočuť si ich názory.

Združenie „Za Zem“ je malou občianskou organizáciou v Poľsku, ktorá sa zaoberá integráciou utečencov v jednom z utečeneckých centier v Poľsku. Všetky svoje aktivity konzultujú s utečenkami a často vykonávajú aj aktivity, ktoré sú reakciou na požiadavky utečencov, napr. Stretnutia s dietológom, učenie jazdy na bicykli, zbieranie peňazí na nákup okuliarov alebo počítačov pre deti (potrebné pre školu počas pandémie Covid-19).



## ĽAHKO DOSTUPNÉ A CIELENÉ INFORMÁCIE

V Bulharsku je Sofijská rozvojová asociácia (SDA), mestská nadácia, ktorá v septembri 2021 otvorila vôbec prvú Kanceláriu pre informácie a služby pre štátnych príslušníkov a príslušníčky tretích krajín v Sofii. Ide o fyzický priestor v centre Sofie, ktorého cieľom je priamo poskytovať informácie a služby integrácie migrantom a utečencom, ktorí žijú v Sofii. Kancelária je spoločnou iniciatívou SDA, Sofijského magistrátu, UNHCR, Bulharského Červeného kríža a 13 mimovládnych organizácií, ktoré pôsobia v oblasti integrácie utečencov a migrantov. Jedným z cieľov kancelárie je zabezpečiť rovnaký a jednoduchý prístup k ponúkaným službám pre všetky rôzne skupiny a podporovať ich na miestnej úrovni. Všetci partneri poskytujú utečenkám a migrantkám zrozumiteľné brožúry v rôznych jazykoch, ako sú angličtina, arabčina, perzština, paštúnčina atď. Okrem toho bude k dispozícii webová stránka, na ktorej budú uverejnené služby kancelárie, a príslušné informácie budú pravidelne zdieľané prostredníctvom sociálnych médií. Kancelária je riadená prostredníctvom projektu financovaného EÚ a SDA podpísala so Sofijským magistrátom ďalšiu 4-ročnú dohodu o partnerstve, aby zabezpečila udržateľnosť projektu aj po skončení súčasného financovania.

V Poľsku môžu prisťahovalci vďaka krízovej infolinke pre prisťahovalcov rýchlo získať telefonické alebo e-mailové informácie o tom, ako sa dostať k asistenčným službám v Gdansku. Informácie sú k dispozícii vo viacerých jazykoch. Linka pomoci vznikla ako reakcia na prieskum o zmenách v živote prisťahovaných osôb v súvislosti s pandemiou Covid-19.



## SLUŽBY BEZ BARIÉR

Fínske mesto Hämeenlinna poskytuje informácie o postupoch, politikách a službách pre prisťahované osoby žijúcich v meste a v okolí na webovej stránke [MyIntegration.fi](https://www.myintegration.fi). Obsah webovej stránky je paralelne uvedený vo fínčine, angličtine, arabčine, somáľčine a ruštine. Obsah je k dispozícii aj v zvukovej podobe a možno ho počúvať prostredníctvom služby ReadSpeaker vo fínčine, angličtine, arabčine a ruštine. Obsah webovej stránky pripravujú samotní prisťahovalci, ktorí dokážu lepšie predvídať potreby rôznych skupín a reagovať na ich potreby. Umožňuje tiež čitateľom a čitateľkám poskytnúť spätnú väzbu v rôznych jazykoch. Prostredníctvom blogu na webovej stránke je tiež možné prečítať si obsah vytvorený dobrovoľníkmi a prisťahovalcami, ktorí sa chcú podeliť o svoje skúsenosti s integráciou. Správcovia webovej stránky sú v neustálom kontakte s miestnymi orgánmi a službami, aby bol obsah neustále aktualizovaný.

## VIAC INFORMÁCIÍ: UŽITOČNÉ MATERIÁLY, ODKAZY

---

OECD, Working Together for Local Integration of Migrants and Refugees, (2018), OECD Publishing, Paríž.

*Táto správa opisuje, čo je potrebné na vytvorenie prístupu k integrácii založeného na lokalite prostredníctvom spoločného úsilia na rôznych úrovniach verejnej správy, ako aj medzi štátnymi a neštátnymi aktérmi. Predstavuje 12-bodový kontrolný zoznam, súbor nástrojov, ktorý môže použiť každé mesto alebo región – v Európe, OECD alebo mimo nich – aby spolupracovali s rôznymi úrovňami verejnej správy a miestnymi aktérmi v snahe podporiť účinnejšiu integráciu migrantov.*

---

PandPAS, programy pred príchodom a po príchode pre uľahčenie inklúzie a prevenciu xenofóbie a radikalizácie, Vitajte!“ Zbierka osvedčených postupov pri prijímaní utečencov a ich prvej inklúzii, 2018

*Táto správa predstavuje súbor osvedčených postupov integrácie utečencov v rámci projektu PandPAS „Programy pred príchodom a po príchode pre uľahčenie inklúzie a prevenciu xenofóbie a radikalizácie“.*

---

Piłat A. & Potkańska D., Local responses to the refugee crisis in Poland. Reception and integration, Analýza NIEM, Inštitút pre verejnú záležitosť a skupina pre migračnú politiku, Varšava/Brusel, 2017

*Táto publikácia identifikuje a analyzuje súčasné integračné politiky voči žiadateľom o azyl a utečencom v Poľsku z miestnej perspektívy a opisuje prijímacie, predintegračné a integračné politiky, programy a aktivity realizované verejnou aj mimovládnu sférou.*

---

UNHCR, Operational guidance on accountability to affected people (AAP), 2020

*Táto správa UNHCR poskytuje návod ako implementovať zásadu zodpovednosti voči dotknutým osobám (Accountability to Affected People – AAP), opisovanú ako „záväzok zámerne a systematicky začleňovať vyjadrené potreby, obavy, schopnosti a názory dotknutých osôb v ich rozmanitosti; a byť zodpovedný za naše organizačné rozhodnutia a kroky zamestnancov vo všetkých intervenciách v oblasti ochrany, pomoci a riešení a v programoch“.*

---

UNHCR, The UNHCR Toolkit for Participatory Assessment in Operations, 2006

*Tento Súbor nástrojov UNHCR naznačuje sériu krokov pre vedenie participatívneho hodnotenia s utečencami alebo inými dotknutými osobami. Participatívne hodnotenie je opísané ako „proces budovania partnerstiev s utečenkami a utečenkami všetkých vekových kategórií a pozadí, a to propagáciou zmysluplnej participácie cez štruktúrovaný dialóg“.*



## 5.2 ZABEZPEČTE PODPORU PRE POTREBY VŠETKÝCH

Zosúladiť svoje služby tak, aby rôzne skupiny mali rovnaký prístup a rovnakú úroveň podpory šitej na mieru.

Rovnaký prístup pre podporu rôznorodých a zraniteľných skupín je kritický vo všetkých fázach poskytovania služieb. Zraniteľné a rôznorodé skupiny môžu zahŕňať napríklad osoby z radov utečencov a migrantov, osoby interne presídlené alebo bez štátnej príslušnosti, deti bez sprievodu a odlúčené deti, obeť obchodovania, osoby so zdravotným znevýhodnením, LGBTIQ+ osoby, starších ľudí, ľudí bez domova, ženy v ohrození, osoby s mentálnymi a fyzickými zdravotnými ťažkosťami, ľudí žijúcich vo vidieckych oblastiach a ľudí z minoritných skupín. Štrukturálne nerovnosti a (intersekcionalna) diskriminácia spojená s ďalšími individuálnymi aspektmi môže v praxi podkopať kapacitu ich prístupu k základným službám a pomoci.

Schopnosť zosúladiť služby a riešiť špecifické potreby rôznych skupín vyžaduje dodatočné zdroje a cieľnú pomoc. Z tohto dôvodu budú strany zainteresované v integrácii a inklúzii musieť poskytnúť zdroje a odborné znalosti na spustenie mechanizmov pre identifikáciu, skríning a odporúčania ľudí so špecifickými potrebami, pre zaistenie vhodných a prístupných procesov a procedúr.



### VÝHODY ZABEZPEČENIA PODPORY PRE POTREBY VŠETKÝCH

- Integrácia zraniteľných osôb do rôznych oblastí a zosúladené integračné služby.
- Utečenci a utečienky s vyšším rizikom vylúčenia majú lepší prístup k trhu práce, integračným programom, hodnoteniu zručností a spoločenskému životu v hostiteľskej komunite.
- Služby lepšie prispôsobené špecifickým potrebám zraniteľných osôb.
- Vytvorená stratégia a tím viacerých zainteresovaných strán na reakciu.
- Prekonanie štrukturálnych prekážok, diskriminácie a stereotypov voči rôznym skupinám utečencov.
- Zabránenie sociálnemu vylúčeniu a marginalizácii utečieniek.
- Opätovné získanie pocitu vlastnej hodnoty, sebadôvery a posilnenia postavenia utečencov.
- Vybudované siete medzi zraniteľnými jednotlivcami, hostiteľskou komunitou a príslušnými inštitúciami (napr. Miestnymi alebo národnými organizáciami zdravotne znevýhodnených).

## FAKTORY ÚSPECHU: KRITÉRIÁ NA DOSIAHNUTIE OSVEDČENÝCH POSTUPOV



**Bezpečnosť a pomoc:** Účinne a včas riešte zraniteľnosť a riziko vzniku ujmy počas celého procesu integrácie.



**Multidisciplinárni a kvalifikovaní odborníci:** Zabezpečte, aby s rôznymi zraniteľnými skupinami utečencov a utečieniek pracoval multidisciplinárny a kvalifikovaný odborný personál.



**Prístupnosť:** Uistite sa, že všetky vaše služby a zariadenia sú prístupné a inkluzívne (názorovo, formátovo flexibilné a bez komunikačných bariér) a že zainteresované strany sú vyškolené v oblasti diverzity.



**Poskytovanie participatívnych služieb:** Služby poskytujte v súčinnosti s miestnymi orgánmi, mimovládnyimi organizáciami, zdravotnými a sociálnymi službami s cieľom podporiť zraniteľných utečencov špecializovanými službami.





## KONTROLNÝ ZOZNAM NA ZABEZPEČENIE PODPORY PRE POTREBY VŠETKÝCH

Nasledujúci kontrolný zoznam ponúka podrobný postup, ktorý organizáciám pomôže naplánovať a identifikovať všetky potrebné úlohy, ktoré treba zaviesť, aby sa zabezpečila podpora pre potreby všetkých.



**Konzultujte s ľuďmi z rôznych skupín a podporujte ich účasť na spoluvytváraní** vašich služieb;



Vynaložte úsilie na **identifikáciu, vyhľadávanie, konzultácie a nadväzujúce aktivity** so zraniteľnými skupinami.



Uistite sa, že všetky ženy a muži všetkých vekových kategórií dostanú **presné, zrozumiteľné a prístupné informácie** o tom, ako získať prístup k vašim službám v rôznych formách (rozhlas, ústne podanie, zrozumiteľné informačné brožúry, texty so symbolmi a obrázkami, audiovizuálne materiály pre deti utečencov s mentálnym znevýhodnením atď.).



**Dosiahnite vyrovnané a spravodlivé zastúpenie** rôznych skupín pri príprave svojich služieb.



Pri navrhovaní a realizácii svojich služieb **zohľadnite rôzne potreby, záujmy a hodnoty** všetkých skupín utečencov s ohľadom na ich vnútornú diverzitu.



Vytvorte **osobitné mechanizmy, bezpečné priestory a fóra** na podporu rovnakého prístupu a podpory rôznych skupín; napríklad by ste mohli vytvoriť neformálne prostredia, ktoré by ženám a dievčatám poskytli bezpečný priestor, kde sa môžu uvoľniť, poradiť si navzájom, slobodne hovoriť o svojich skúsenostiach, výzvach a dokonca aj traume, bez súdenia .



**Navrhnite svoje služby tak, aby ste maximálne využili schopnosti a možnosti všetkých**, vrátane osôb z najzraniteľnejších kategórií.





**Vyškolte partnerov, ľudí pracujúcich v zdravotníctve a sociálnych službách** v oblasti prioritného začleňovania zraniteľných skupín a **budujte ich kapacity** pre ich nezávislú implementáciu.



**Zabezpečte, aby sa na školeniach a seminároch zúčastňovali zástupcovia a zástupkyne miestnej komunity a sietí** ako sú mládežnícke skupiny, ženské a LGBTIQ+ organizácie či organizácie zdravotne znevýhodnených a iné skupiny.



**Zabezpečte, aby poskytovatelia služieb a potenciálni partneri poskytovali špecializované služby**, ktoré sú prístupné zraniteľným skupinám; napríklad poskytnutím vhodného ubytovania a asistenčného vybavenia potrebného na mobilitu utečencov a utečieniek so zdravotným znevýhodnením.



Zabezpečte dostupnosť **flexibilných služieb** pri plánovaní a realizácii projektov, keďže mnohí utečenci a utečienky pracujú mimo tradičných pracovných hodín, a poskytnite im prispôsobenú a neformálnu podporu (napr. spriateľené osoby/mentori a mentorky, zdroje/priestory mimo úradných hodín).



Pri hodnotení svojich služieb **si osvojte špecifické otázky o potrebách rôznych skupín** a využite získané údaje na intervencie a úpravu svojich služieb podľa prekážok, ktorým čelia zraniteľné osoby.



Uistite sa, že všetky ženy a muži všetkých vekových kategórií majú **možnosť vyjadriť sa** a poskytnúť svoje návrhy a spätnú väzbu k poskytovaným službám.



**Zvyšujte povedomie** a keď diskutujete o týchto otázkach s národnou vládou a miestnou samosprávou, pracovníkmi a pracovníčkami orgánov činných v trestnom konaní, poskytovateľmi zdravotnej starostlivosti, iným humanitárnym personálom a médiami, **hovorte o špecifických potrebách ľudí patriacich k zraniteľným skupinám**.



**Prijmite plány rovnosti**, najmä pre verejné služby a miestne orgány, ktoré definujú konkrétne nástroje na predchádzanie diskriminácii a posilnenie rovnosti.

## PRÍKLADY OSVEDČENÝCH POSTUPOV NA ZABEZPEČENIE PODPORY PRE POTREBY VŠETKÝCH



### DOSTUPNOSŤ

**Bulharská MigrantLife.bg** je svojpomocnou online platformou, ktorej cieľom je posilniť postavenie a podporiť migrantov a utečencov žijúcich v Bulharsku tým, že im poskytne komplexné a aktuálne spoľahlivé informácie. Obsahuje množstvo kategórií, okrem iných napríklad právna pomoc, zamestnanie, vzdelávanie, sociálne dávky, manželstvo s bulharským občanom alebo občiankou, občianstvo, obchodovanie s ľuďmi, zadržanie, asistovaný dobrovoľný návrat a reintegrácia. V súčasnosti je k dispozícii v 7 jazykoch – bulharčine, angličtine, arabčine, perzštine, urdčine, paštúnčine a ruštine. Aby sa čo najviac odstránili jazykové bariéry, platforma je dostupná v 7 najbežnejších jazykoch utečencov a migrantky v Bulharsku. Okrem toho je k dispozícii modul „Požiadat o pomoc“, v ktorom sa dajú položiť otázky, na ktoré im tím FAR odpovie telefonicky, cez zoom alebo e-mailom. Utečenky a migrantky, ktoré majú bydlisko mimo Sofie, kde nie je vždy dostupná špecializovaná právna pomoc odborného personálu v oblasti migračného práva, tak môžu využiť odborné právne poradenstvo. Položky na platforme sú zrozumiteľné a ponúkajú podrobný návod.

Fínske mesto Hämeenlinna poskytuje kurzy pre osoby z radov prisťahovalcov, ktorí sa nezúčastňujú na formálnom vzdelávaní napríklad z dôvodu zdravotného stavu, životnej situácie alebo materskej dovolenky. Cieľom týchto kurzov je podporiť znalosť

fínskeho jazyka, zlepšiť zručnosti čítania a písania a poskytnúť pretlmočené informácie o fínskej spoločnosti. Účastníci a účastníčky môžu tiež plniť svoje vlastné osobné ciele, ako napríklad budovanie denného režimu, stretávanie sa s inými ľuďmi a voľnočasové aktivity. Vzhľadom na to, že mnohí z nich trpia zdravotnými problémami, počas kurzov sa realizuje niekoľko prestávok a použité sú rôzne druhy vzdelávacích aktivít. Týždenne sa koná menej vyučovacích hodín ako vo formálnom vzdelávaní, aby sa vyučovanie nestalo pre zúčastnené osoby príliš únavným a vyčerpávajúcim.

Obec **Vänernborg** vo Švédsku zriadila osobitné prijímacie oddelenie pre utečencov, ktoré je otvorené pre verejnosť dvakrát týždenne a kde môžu utečenci ľahko získať informácie o dostupnej podpore. Utečencom je pridelená kontaktná osoba, ktorá im poradí a pomôže v praktických záležitostiach, napríklad pri zápise do kurzu švédskeho jazyka, pri zápise detí do školy, pri vybavovaní bankového účtu a bankovej karty, pri hľadaní vhodného nábytku alebo jednoducho pri prehliadke mesta.

V švédskom **regióne Västra Götaland** sociálne služby upravili svoj písaný a hovorený jazyk tak, aby bol prístupnejší a menej byrokratický. Týmto spôsobom zlepšili schopnosť príjemcov a príjemkýň porozumieť dôvodom, na základe ktorých boli vydané rozhodnutia o poskytnutí alebo zamietnutí sociálnej podpory.



## MULTIDISCIPLINÁRNY A KVALIFIKOVANÝ ODBORNÝ PERSONÁL

V Srbsku Group 484 nadviazala spoluprácu s Olympijským výborom Srbska s cieľom urýchliť integráciu detí migrantiek začlenených do vzdelávacieho systému krajiny. Konkrétne v roku 2018 navrhli program, ktorý mal prispieť k intenzívnej a dynamickej socializácii medzi nimi a miestnymi deťmi, k rôznym vyučovacím a mimoškolským aktivitám v samotnej škole, ale aj mimo školy. Program zahŕňa seminár a realizáciu Olympijskej triedy. Cieľom seminára je posilniť odborné kompetencie pre prácu s deťmi migrantov a navrhnúť pre ne mimoškolské voľnočasové aktivity. Za týmto účelom oboznamuje odborný a pedagogický personál telesnej výchovy s psychickým a emocionálnym stavom detí migrantiek, kultúrami krajín, z ktorých migranti pochádzajú, umožňuje im zdieľať skúsenosti s prístupom a metodikou používanou vo vzdelávaní, formu didaktických materiálov. Prispieva to k efektívnejšej inklúzii detí migrantov do základného vzdelávania v Srbsku, ale tiež podporuje šírenie myšlienok tolerancie, porozumenia, ako aj akceptácie rôznych identít, kultúrnej rozmanitosti a interkultúrnej spolupráce.

Vo Fínsku Centrum vzdelávania dospelých v Turku pravidelne organizuje individuálne poradenské diskusie so študentmi a študentkami. Na začiatku, v polovici a na konci 10-mesačného integračného kurzu majú všetci individuálne poradenské rozhovory s výchovnými poradcami alebo poradkyňami, počas ktorých dôverne diskutujú o rôznych aspektoch života, kariéry a plánov do budúcnosti. Tieto diskusie pomáhajú študentom a študentkám vyjadriť svoje názory a pocity týkajúce sa procesu integrácie a nájsť vlastnú cestu k integrácii do hostiteľskej spoločnosti.



## BEZPEČNOSŤ A POMOC

Jezuitská utečenecká služba (Jesuit Refugee Service) prevádzkuje v Srbsku integračný dom „Pedro Arrupe“, ktorý poskytuje útočisko zraniteľným skupinám maloletých bez sprievodu vo veku do 14 rokov, odlúčených od svojich rodín. Zariadenie môže na obmedzený čas poskytnúť ubytovanie až 20 osobám. Okrem základných potrieb, ako je ubytovanie, strava, oblečenie a zdravotná starostlivosť, sa organizujú spoločné aktivity, ako aj individuálna psychologická podpora zo strany personálu a partnerských organizácií. Počas pobytu sú osoby prijímajúce pomoc, ktoré zostávajú dlhšie ako jeden mesiac, začlenené do vzdelávacieho systému, pričom na posilnenie a uľahčenie inkluzie do vzdelávacieho systému sa používajú neformálne vzdelávanie a tvorivé dielne. Dom sa stará o najzraniteľnejšie skupiny detí: obeť fyzického, psychického a sexuálneho násillia, o deti, ktorým hrozí, že sa stanú obeťami obchodovania s ľuďmi, rôznych foriem vykorisťovania a prevádzachtva, a u ktorých je identifikovaná potreba vyňatia z veľkých skupín. Práca je organizovaná tak, aby sa zohľadnili zistené zraniteľnosti a aby boli poskytnuté informácie o pravidlách domu a podpora v dome v rôznych jazykoch.

V Poľsku je projekt „Moja šanca v Poľsku“ realizovaný Nadáciou Ocalenie, ktorá sa snaží zlepšiť základné zručnosti cudzincov a cudziniiek

s povolením na výkon práce v krajine. Podpora zahŕňa diagnostiku ich potrieb a poskytovanie školení, poradenstva a psychologickéj podpory. Všetkým zúčastneným je zabezpečená vzdelávacia podpora vo forme teoretickej a praktickej prípravy. Každému pomáha tútor alebo tútorka, ktorých úlohou je pracovať na motivácii zúčastnenej osoby. Ich vzťah je založený na mentorskej praxi a zahŕňa koučovanie, podporu rozvoja a poradenstvo. Prijemcovia a príjemkyne majú počas školení nárok aj na bezplatnú starostlivosť o deti. K dispozícii je aj psychologická podpora poskytovaná v dvoch formách – individuálne stretnutia so psychológom a podporné skupiny.

V Grécku spustilo mesto Atény pilotný program na podporu integrácie mladých utečencov a utečieniek, ktorý ponúka jazykové kurzy, individuálne poradenstvo o kariére a ubytovaní a školenia v oblasti počítačových zručností a audiovizuálneho umenia.

Terapeutické centrum pre závislé osoby (KETHEA) v gréckych Aténach realizuje program zameraný konkrétne na poskytovanie informácií, poradenstva, psychologickéj podpory a služieb prevencie relapsu osobám z radov prisťahovalcov a utečencov so závislosťou.

V Grécku založila Caritas v Aténach Denné centrum pre utečenecké rodiny, ktoré predstavuje bezpečné a príjemné miesto, navrhnuté ako normálny domov s oddychovou a detskou zónou, televízorom, kuchyňou, rodinným priestorom, toaletami a sprchami. Utečenky tu môžu jesť, spať, odpočívať, dočítať, dať si teplú sprchu, nakŕmiť svoje deti, dostať čisté oblečenie a hygienické potreby, mať prístup na internet, aby mohli komunikovať so svojimi rodinami a poradiť sa so sociálnym pracovníkom. Cieľom tejto služby je, aby sa ženy a deti cítili bezpečne, vítané, rešpektované a „ako doma“.

V nemeckom Hamburgu mestské Ministerstvo práce, sociálnych vecí a rodiny a integrácie podporuje a financuje mobilnú informačnú a poradenskú službu „EmpowerVan“ v multivane, ktorá pravidelne navštevuje prijímacie centrá a ubytovacie zariadenia. Cieľom je riešiť izoláciu dievčat a žien v prijímacích a ubytovacích centrách, kde pre ne často nie je k dispozícii bezpečný a súkromný priestor. Dodávka slúži ako bezpečný priestor na pomoc ženám – od návštevy lekára až po hľadanie nového bývania, ak bola žena obeťou zneužívania.



## VIAC INFORMÁCIÍ: UŽITOČNÉ MATERIÁLY, ODKAZY

---

Assembly of European Regions (AER), [Tuning of AMiD Outcomes to European Local Authorities](#), 2019

*Táto správa ponúka poznatky o tom, ako podporiť účinné riadenie prijímania a integrácie utečencov, žiadateľov o azyl a migrantov so zdravotným znevýhodnením v EÚ.*

---

Access to Services for Migrants with Disabilities (AMiD) [Gap Analysis and Need Assessment Report: Austria, Finland, Greece and Italy](#), 2018

*Táto správa identifikuje a analyzuje nedostatky a výzvy v existujúcom sektore zdravotne znevýhodnených a v službách, ktoré sú k dispozícii migrantom so zdravotným znevýhodnením v Rakúsku, Grécku, Fínsku a Taliansku. Zistenia zo všetkých národných správ prispejú*

*k vypracovaniu súboru nástrojov na posúdenie potrieb, ktoré sa zameriavajú na posúdenie a identifikáciu špecifických potrieb konkrétnej zraniteľnej skupiny.*

---

Handicap International, [Disability Checklist for emergency response](#) [Adapted from Disability Task Force](#)

*Tento dokument obsahuje Kontrolný zoznam zdravotného znevýhodnenia pre núdzovú reakciu a obsahuje Všeobecné usmernenia na ochranu a začlenenie zranených osôb a osôb so zdravotným znevýhodnením.*

---

Agentúra Európskej únie pre základné práva (FRA), [Integration of young refugees in the EU: good practices and challenges](#), 2018

Správa FRA poukazuje na úspešné postupy integrácie mladých utečencov (detí a mladých ľudí vo veku od 16 do 24 rokov) v EÚ.

---

Medziagentúrny stály výbor (IASC), [Gender Handbook for Humanitarian Action](#), 2017

*Táto príručka ponúka stručného sprievodcu založeného na skúsenostiach získaných humanitárnou komunitou a odráža hlavné výzvy, ktorým čelíme pri zabezpečovaní toho, aby bolo v humanitárnom plánovaní a programoch zohľadnené rodové hľadisko..*

---

UNFPA, [Women and Girls Safe Spaces Guidance](#), 2015

*Toto usmernenie poskytuje prehľad o tom, čo sú bezpečné*

*priestory a aké kľúčové zásady by sa mali dodržiavať pri vytváraní takýchto priestorov v humanitárnom a pokrízovom kontexte. humanitarian and post-crisis contexts.*

---

UNHCR-IDC, [Vulnerability Screening Toolkit - Identifying and addressing vulnerability: a Toolkit for asylum and migration systems](#), 2016

*Tento súbor skriningových nástrojov na identifikáciu a riešenie situácií zraniteľnosti je výsledkom spolupráce UNHCR a IDC. Jeho cieľom je pomôcť usmerniť a informovať pracovníkov a pracovníčky v prvej línii a rozhodovacie orgány o relevantnosti faktorov zraniteľnosti pre rozhodnutia o zaistení, odporúčania na alternatívy k zaisteniu, otvorené*

prijímacie zariadenia, umiestnenie v komunite a možnosti podpory v kontexte azylových a migračných postupov a systému.

---

UNHCR, Age, Gender and Diversity Policy, 2018

Táto politika ukazuje, ako UNHCR uplatňuje prístup založený na veku, rode a rozmanitosti (AGD) vo všetkých aspektoch svojej práce s cieľom zabezpečiť, aby dotknuté osoby mohli využívať svoje práva na rovnakom základe a významne sa podieľať na rozhodnutiach, ktoré ovplyvňujú ich životy, rodiny a komunity.

---

UNHCR, A Framework for the Protection of Children, 2012

Tento rámec vypracovaný UNHCR uplatňuje systémový prístup k ochrane detí, ktorý zahŕňa

úlohy pre nositeľov a nositeľky povinností na všetkých úrovniach – rodinnej, komunitnej, národnej a medzinárodnej – s cieľom zmierniť riziká ochrany, ktorým deti čelia, a reagovať na ne.

---

UNICEF, Guidance on Including Children with Disabilities in Humanitarian Action (2017)

Toto usmernenie, ktoré vypracoval UNICEF, pomáha zabezpečiť, aby boli deti a dospelávajúci so zdravotným znevýhodnením zahrnutí do všetkých fáz humanitárnej činnosti, od prípravy na núdzové situácie až po zotavenie.



## 5.3 VYTVÁRAJTE SLUŽBY S DLHODOBOU PERSPEKTÍVOU

Prijmite dlhodobú perspektívu začlenenia, ktorá presahuje fázu prijímania a počiatkovej integrácie

Poskytovatelia služieb, miestne orgány a ich personál (napríklad školy, úrady práce, úrady sociálnej starostlivosti, nemocnice a iné orgány) by mali chápať potreby utečencov a utečieniek a uspokojovať ich aj po fáze prijímania a počiatkovej integrácie. Pri chýbajúcej dlhodobej perspektíve hrozí prehĺbenie chudoby a zvýšenie sociálno-ekonomického vylúčenia.

Integračné služby by mali zahŕňať ciele opatrenia reagujúce na špecifické potreby utečencov, ktoré podporujú dlhodobé usadenie a sociálnu mobilitu (napr. Prístup k jazykovým kurzom na vyšších úrovniach, hodnotenie zručností, uznávanie a zvyšovanie kvalifikácií, podpora terciárneho vzdelávania atď.). Integračné opatrenia by sa mali koordinovať a prispôbovať vo všetkých príslušných oblastiach politiky, aby bolo možné reagovať na výzvy súčasnej imigračnej spoločnosti. Vytváranie dlhodobých služieb a príležitostí pre sociálno-ekonomické začlenenie utečieniek je kritické pre realizáciu holistického prístupu k integrácii. To si vyžaduje prechod od časovo obmedzených projektových iniciatív, ktoré nie sú vzájomne prepojené a závisia od jedného (externého) darcu, ku komplexnej, viacročnej integračnej stratégii založenej na zabezpečenom financovaní alebo rôznych možnostiach financovania.

### VÝHODY VYTVÁRANIA SLUŽIEB S DLHODOBOU PERSPEKTÍVOU:

- Účinné uznávanie zručností, kvalifikácií a hodnoty utečencov.
- Prevencia socio-kultúrnej segregácie v štvrtiach, miestnych inštitúciách a hostiteľských komunitách.
- Lepší a pravidelnejší prístup utečieniek k vzdelaniu, bývaniu, zdraviu a zamestnaniu.
- Rozvoj multikultúrnej a viacjazyčnej spoločnosti, ktorá udržiava sociálnu súdržnosť.
- Pravidelná interakcia medzi novým a trvalým obyvateľstvom.
- Pozitívne výsledky integrácie znižujúce sociálno-ekonomické rozdiely medzi novým a trvalým obyvateľstvom.





## FAKTORY ÚSPECHU: KRITÉRIÁ NA DOSIAHNUTIE OSVEDČENÝCH POSTUPOV



**Horizontálna a viacúrovňová koordinácia:** Vybudujte silné mechanizmy horizontálnej koordinácie politik medzi kľúčovými aktérmi vrátane miestnych verejných orgánov a mimovládnych/súkromných poskytovateľov služieb.



**Rozmanitosť vo verejných službách:** Odrážajte rozmanitosť obyvateľstva v zložení personálu verejnej služby na všetkých úrovniach personálu.



**Neustále prispôsobovanie sa potrebám rôznorodej spoločnosti:** Začleňte rozmanitosť do riadenia sociálnych služieb a infraštruktúr, ako sú školy, predškolské vzdelávanie, sociálna starostlivosť, verejné bývanie a zdravotné služby.



**Dlhodobé ciele integrácie:** Prijmite účinné regionálne alebo miestne integračné plány alebo stratégie, financované z účelových rozpočtov a zapojením zainteresovaných strán (občianska spoločnosť, miestna a regionálna úroveň atď.).



**Interkultúrne kompetencie:** Zlepšite citlivosť na interkultúrne vzťahy a rozmanitosť pri poskytovaní svojich služieb vrátane schopnosti informovať a komunikovať v cudzích jazykoch, ak je to potrebné.





## KONTROLNÝ ZOZNAM NA VYTVÁRANIE SLUŽIEB S DLHODOBOU PERSPEKTÍVOU:

Nasledujúci kontrolný zoznam ponúka podrobný postup, ktorý organizáciám pomôže naplánovať a identifikovať všetky potrebné úlohy na vytvorenie služieb s dlhodobou perspektívou<sup>4</sup>.



**Poskytnite posúdenie potrieb** a presný predpoklad vznikajúcich nedostatkov a budúcich požiadaviek utečencov a utečieniek vo vašej oblasti (pozri kľúčovú oblasť 1).



**Koordinujte a vyvažujte svoje investície** v rôznych systémoch a oblastiach politiky (napr. Starostlivosť o deti, vzdelávanie, bývanie) na danom území a zabezpečte tak ich komplementárnosť; **uprednostnite sociálne investície** a primeranú **sociálnu infraštruktúru**.



Na podporu utečencov, ktorí v danej krajine žijú niekoľko rokov alebo dlhšie poskytujte **jazykové kurzy** aj po počiatočnom integračnom období, na vyšších úrovniach znalosti a podľa potrieb.



**Zaveďte ciele odbornú prípravu pre utečenky** a sprievodné opatrenia pre pravidelnú odbornú prípravu na základe hodnotenia a overovania zručností alebo kvalifikácií;



**Systematicky podporujte deti utečieniek v školách a ich rodičov**; rodičia musia byť zapojení do vzdelávacieho procesu svojich detí, pretože zohrávajú kľúčovú úlohu nielen v školských výsledkoch detí, ale aj v ich dlhodobej sociálnej adaptácii.



Uľahčujte a podporujte mentorské a buddy programy s cieľom uľahčiť sociálnu inklúziu (viac informácií nájdete v kľúčovej oblasti 5).



**Podporujte iniciatívy na zápis utečencov do vyššieho vzdelávania.**



**Podporujte prístup k zdravotnej starostlivosti**, najmä k službám duševného zdravia a starostlivosti o starších ľudí.

<sup>4</sup> Upozorňujeme, že niektoré úlohy sa na MVO nevzťahujú, a preto by sa nemali zohľadňovať v procese ich hodnotenia.



Pomáhajte utečencom pri prechode z prijímacieho zariadenia pre žiadateľov o azyl do samostatného bývania; **poskytujte utečenkám prístup k dostupným dotáciám na bývanie alebo sociálnemu bývaniu.**



**Poskytujte potrebné finančné prostriedky miestnym a malým mimovládnyim organizáciám**, ktorých cieľom je podporovať dlhodobú integráciu utečencov.



**Investujte** (a prerozdeldujte) verejné prostriedky do **štvtí s nízkymi príjmami a rôznorodým obyvateľstvom.**



**Koordinujte medzi sociálnym a územným (urbanistickým) plánovaním** horizontálne aj vertikálne na rôznych úrovniach verejnej správy.



Zabezpečte, aby kapacita verejných služieb zodpovedala potrebám obyvateľstva vo vašej oblasti;



**Podporujte nové pozitívne príbehy o utečencoch** v oblastiach, v ktorých sociálne investície stagnujú alebo klesajú.



**Identifikujte nové možnosti financovania dlhodobej integrácie** a podporte žiadosti poskytovateľov služieb, keďže v období 2021 – 2027 bude EÚ poskytovať viac celkových finančných prostriedkov na integráciu utečencov a migrantov a ľahší prístup pre miestne orgány, a najmä väčšie využívanie Európskeho sociálneho fondu, ktorý je hlavným nástrojom EÚ pre financovanie sociálnej inklúzie a integrácie na trhu práce na účely podpory dlhodobej integrácie.



**Prispôbte svoje služby špecifickým potrebám utečieniek**, aby ste zabezpečili dlhodobé začlenenie a predišli závislosti na externej asistencii po dlhú dobu.



**Informujte utečencov o dlhodobých výhodách vašich služieb a predchádzajte ich predčasnému ukončeniu**; napríklad počas pandémie Covid-19 možno vytvoriť nové komunikačné kanály na nadviazanie kontaktu s utečenkami (stretnutia možno organizovať vonku, pravidelne využívať sociálne médiá, whatsapp atď.). Zabezpečte technické prostriedky pre utečencov, aby mali prístup k vašim službám (poskytnutím notebookov, tabletov, internetu atď.).

## PRÍKLADY OSVEDČENÝCH POSTUPOV NA PODPORU UTEČENCOV A UTEČENIEK PO PRVOTNOM PRIJATÍ



### DLHODOBÉ CIELE INTEGRÁCIE

Tandem je projekt spoločného bývania v Taliansku, ktorý realizuje CIAC, Centro immigrazione asilo e cooperazione onlus a do ktorého sú zapojení mladí Taliani a mladí migranti so štatútom medzinárodnej ochrany (vo veku od 19 do 30 rokov) a ktorého cieľom je podporiť interkultúrne vzťahy, vzájomnú podporu a samostatnosť. Cieľom projektu Tandem je podporiť utečencov, ktorí opúšťajú prijímací systém, pri získaní prístupu k dôstojnému bývaniu, informáciám a rozvoju osobných sietí. Na tento účel osobitný úrad poskytuje dostupný čas a ekonomickú podporu pri platení inkasa. Prijemcovia pomoci z Tandemu sú tiež zapojení do mesačných spoločných a individuálnych stretnutí. Prípadové sociálne pracovníčky sa podieľajú na správe bytu a ich neustála prítomnosť pomáha zlepšovať vzťahy s príjemcami a odhaľovať potenciálne prekážky. Tandem predstavuje inovatívne riešenie na odstránenie prekážok, s ktorými sa utečenky stretávajú pri hľadaní riešenia bývania a budovaní osobných vzťahov v hostiteľskej krajine.

V Taliansku je SiforREF medzinárodným projektom, ktorý realizuje Verejná spoločnosť pre služby osobám (ASP) mesta Bologna s cieľom znížiť riziko marginalizácie utečencov po fáze prijatia. Projekt podporuje zapojenie tvorcov politik, zainteresovaných strán, miestnych inštitúcií a príjemcov pomoci do integrácie utečieniek. Informácie o integračných potrebách a miestnych zdrojoch sú zhromažďované prostredníctvom konzultačných činností (dotazníkmi, štruktúrovanými rozhovormi, skupinovými rozhovormi) za účasti združení utečencov a migrantiek. ASP potom organizuje viaceré workshopy a komunitné pracovné skupiny na 4 témy (domov, socializácia, práca a posilnenie postavenia ľudí) s cieľom zlepšiť osobné siete utečencov a ich prístup k informáciám. Bolo vytvorené špeciálne WhatsApp číslo a e-mailová adresa na udržiavanie kontaktu s ľuďmi a na lepšie sprístupnenie aktivít. Utečenky majú možnosť písať správy a žiadať informácie (napr. O termíny a miesta komunitných pracovných skupín) vo všetkých jazykoch. Časový harmonogram aktivít je prístupný utečencom aj domácim.



## INTERKULTÚRNE KOMPETENCIE

Obec Botkyrka vo Švédsku vypracovala pilotný projekt UNESCO LUCS pre interkultúrnu integráciu utečencov. Výsledky pilotného projektu ukazujú, že interkultúrna integrácia sa vytvára tak pri stretnutí s utečencami a prichádzajúcimi osobami, ako aj na štrukturálnej organizačnej úrovni.

V Maďarsku vytvorila Stredoeurópska univerzita Iniciatívu otvoreného vzdelávania (OLive), ktorá sa realizuje vo viacerých európskych krajinách v spolupráci s inými univerzitami a ponúka vzdelávacie programy pre denné a kombinované štúdium určené na pomoc utečenkám pri prístupe k vysokoškolskému vzdelaniu. OLive sa zameriava nielen na poskytovanie akademických zručností a predmetových kompetencií, ale podporuje aj rozvoj jazykových zručností potrebných v akademickom prostredí. Okrem toho OLive pomáha študujúcim z radov utečencov rozvíjať aktivistické a kariérne zručnosti, ktoré dopĺňajú ich akademickú prípravu.

V Nemecku okres Heilbronn organizuje dobrovoľných alebo platených rodičovských mentorov a mentorky na školách s cieľom riešiť nedostatočný dialóg a spoluprácu medzi školami a rodičmi migrantov. Okres hľadá ľudí, ktorí hovoria nemecky a ďalším jazykom a boli by k dispozícii na informovanie rodičov migrantov o školskom systéme. Mentori a mentorky sú potom vysielaní do škôl a škôlok, ktoré požiadajú o ich služby, a sú im hradené náklady.



## NEUSTÁLE PRISPŔOSBOVANIE SA POTREBÁM RÔZNORODEJ SPOLOČNOSTI

Pilotný projekt v Poľsku, Welcome Home, sa snaží uľahčiť prístup k bývaniu pre utečencov a utečenky vzhľadom na nedostupné nájomné na súkromnom trhu a dlhé čakacie listiny na sociálne bývanie. Na tento účel organizácia najprv podpisuje dlhodobé zmluvy (viac ako 2 roky) o prenájme bytov za trhovú cenu a potom byty prenajíma rodinám utečencov, ktorým hrozí bezdomovecstvo, za cenu nižšiu ako trhovú. Okrem toho sa rodiny počas pobytu v týchto bytoch zúčastňujú na prispôbenom integračnom programe, ktorý zahŕňa jazykové vzdelávanie, podporu na trhu práce, interkultúrne poradenstvo atď. Ako sa rodiny stávajú sebestačnejšie, nájomné sa postupne zvyšuje, až kým nie sú schopné platiť trhové ceny.

V Poľsku sú na úrovni okresov za vyplácanie peňažných dávok, ako aj nefinančnej pomoci utečenkám zodpovedné Centrá pomoci pre rodiny. Niektoré z najaktívnejších Centier pomoci pre rodiny vykonávajú výnimočné činnosti, aby poskytli utečencom podporu šitú na mieru. Napríklad program „Witek“, ktorý realizuje varšavské Centrum pomoci pre rodiny, poskytuje vybraným rodinám dodatočnú podporu po ukončení jednoročného individuálneho integračného programu pre utečencov. Ďalšia zaujímavá iniciatíva s názvom „Integráciou k sebestačnosti“ podporovala bezplatné odborné konzultácie a pomoc pri hľadaní práce, bytu na nájom a kontaktov so vzdelávacími inštitúciami, centrami sociálnej starostlivosti a zdravotníckymi zariadeniami.



## VIAC INFORMÁCIÍ: UŽITOČNÉ MATERIÁLY, ODKAZY

---

Bamberg K.; Nicoletti R., Lajili-Djalai F., Ganzerla S., Cities and Migrants, Implementing the Integrating Cities Charter, EuroCities, 2020

*Táto správa uvádza opatrenia miest v oblasti integrácie a identifikuje kľúčové trendy všetkých miest v oblasti integrácie migrantov.*

---

Rada Európy, Policy Lab on Inclusive Integration Inclusive integration strategies: towards a shared model, 2019

*Tento dokument uvádza všeobecné zásady, ktoré by mali byť základom stratégií inklúzie a integrácie a ktoré vyplývajú z noriem a hodnôt, ktoré dodržiavajú členské štáty Rady Európy. Uvádza tiež logický rámec, ktorý môže zabezpečiť, aby bola integračná stratégia cieľená, založená na dôkazoch a účinná.*

---

Rada Európy, The intercultural city step by step - Practical guide for applying the urban model of intercultural integration, 2014

*Táto príručka poskytuje stručný náčrt koncepcie interkultúrnej integrácie, usmernenia týkajúce sa krokov a opatrení, ktoré by mohli mestám pomôcť pri vypracovaní interkultúrnej stratégie, a ilustruje prvky takejto stratégie analytickými otázkami, návrhmi a príkladmi z praxe v rôznych mestách Európy i mimo nej.*

---

Redakčný tím EWSI, What measures are in place to ensure the long-term integration of migrants and refugees in Europe?, Európska webová stránka o integrácii, 2020.

*Redakčný tím EWSI skúmal celý rad ukazovateľov dlhodobej integrácie vo všetkých členských štátoch EÚ a v Spojenom kráľovstve a skúmal existenciu alebo dostupnosť konkrétnych politík alebo opatrení pre utečencov a utečenky.*

---

OECD, Financial education and the long-term integration of refugees and migrants Responses to the refugee crisis, 2016

*Táto správa sa zaoberá tým, ako môže finančné vzdelávanie prispieť k dlhodobejším politikám zameraným na uľahčenie integrácie utečencov v pokrízovom scenári.*

---

UNHCR, Operational guidance on accountability to affected people (AAP), 2020

*Táto správa UNHCR poskytuje návod na implementáciu zásady zodpovednosti voči dotknutým osobám (Accountability to Affected People), opísovanú ako „záväzok zámerne a systematicky začleňovať vyjadrené potreby, obavy, schopnosti a názory dotknutých osôb vo svojej rozmanitosti; a byť zodpovedný za rozhodnutia organizácie a kroky personálu vo všetkých intervenciách v oblasti ochrany, pomoci a riešeníach a v programoch“.*

---

UNHCR, The UNHCR Toolkit for Participatory Assessment in Operations, 2006

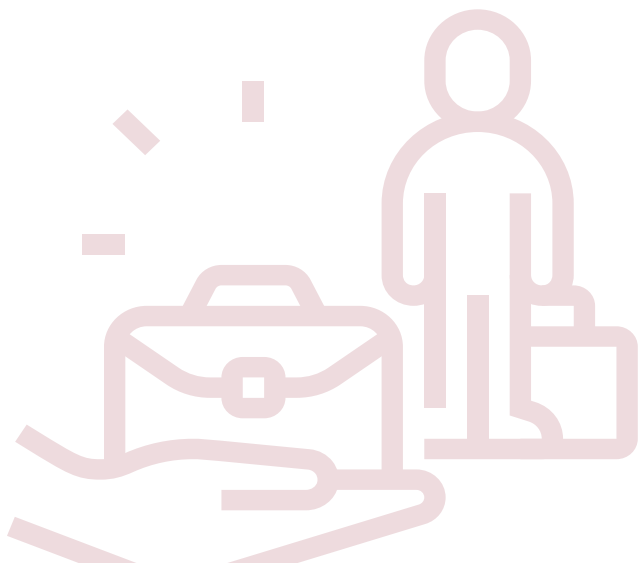
*Tento Súbor nástrojov UNHCR naznačuje sériu krokov pre vedenie participatívneho hodnotenia s utečencami alebo inými dotknutými osobami. Participatívne hodnotenie je opísané ako „proces budovania partnerstiev s utečenkami a utečenkami všetkých vekových kategórií a prostredím, a to propagáciou zmysluplnej participácie cez štruktúrovaný dialóg“.*

## 5.4 PRACUJTE NIELEN PRE ĽUDÍ, ALE AJ S NIMI

### Zapojte príjemcov a príjemkyne do plánovania, realizácie a hodnotenia, a oceňte ich spätnú väzbu

Zapojenie utečencov a utečieniek do navrhovania, vykonávania, monitorovania a hodnotenia služieb, ktoré sa im poskytujú, predstavuje kľúčový prvok na ceste k holistickému prístupu k integrácii. Zabezpečuje, aby sa systematicky zohľadňovali ich záujmy a perspektívy, potreby a kapacity ako hlavných zainteresovaných strán, a tiež zvyšuje účasť a zodpovednosť utečieniek. Okrem toho to posilňuje vzťahy s príslušnými orgánmi a zvyšuje dôveryhodnosť zainteresovaných strán vo vzťahu k utečencom, ktorí sú povzbudzovaní k tomu, aby boli aktívnou súčasťou rozhodovacieho procesu a nie iba príjemcami služieb. Na zabezpečenie uspokojenia potrieb utečencov a utečieniek je potrebné tento proces konzultácií a účasti rozšíriť z úrovne projektov na úroveň politík.

Na tento účel by mali byť k dispozícii rôzne spôsoby a postupy, aby bolo možné efektívne osloviť osoby s rôznou dĺžkou pobytu, sociálnym kapitálom, pobytovým statusom a v rôznych štádiách osvojovania si jazyka a občianstva.



#### VÝHODY PRÁCE S UTEČENCAMI

- Lepšie informované rozhodnutia založené na poznatkoch, vedomostiach a zručnostiach utečencov.
- Štruktúrované partnerstvá s rôznymi utečeneckými skupinami, ktoré umožňujú riešiť potenciálne riziká vylúčenia z dôvodu veku, pohlavia, resp. rodu a rozmanitosti.
- Lepšie pochopenie integračných potrieb utečencov a utečieniek.
- Lepšie pochopenie prekážok integrácie, ktorým čelia vysídlené osoby a hostiteľská komunita, ako aj ich príčin.
- Efektívnejšie a účinnejšie programy a služby.
- Presnejšie hodnotenie úrovne spokojnosti s prácou zamestnancov a zamestnankýň, prácou miestnych orgánov a poskytovaním služieb.
- Zvýšenie zodpovednosti a transparentnosti miestnych orgánov a poskytovateľov služieb voči utečencom aj darcom.
- Zvýšenie sebavedomia, sebadôvery a pocitu rozhodovania utečieniek.
- Posilnenie sociálnej angažovanosti a solidarity medzi utečencami a utečenkami.



## FAKTORY ÚSPECHU: KRITÉRIÁ NA DOSIAHNUTIE OSVEDČENÝCH POSTUPOV



**Zastúpenie:** Zapojte a konzultujte s utečencami rôzneho pohlavia, resp. rodu, veku, národnosti a iných faktorov rôznorodosti (napr. zdravotného postihnutia, úrovne vzdelania) formovanie a navrhovanie integračných služieb, aby ste zabezpečili rovnaké zastúpenie všetkých perspektív.



**Kontinuita:** Tento proces premyslite a naplánujte z dlhodobej perspektívy, nie ako jednorazovú záležitosť; predvídate a komunikujte konzultácie ako pravidelnú činnosť.



**Prijatie zodpovednosti a záväzok:** Budujte dôveru a vysvetľujte výhody účasti na konzultačnom procese, pristupujte k nim ako k odborníkom, nie ako k pasívnym príjemcom služieb.



**Prístupná komunikácia:** Konzultácie vedte v jazyku a formáte, ktorý utečencom vyhovuje a umožňuje reprezentatívnu účasť.



**Dostupnosť procesu:** Umožnite utečenkám účasť na konzultačnom procese poskytutím materiálnych a organizačných rámcových podmienok, ktoré im účasť na ňom umožnia.



## KONTROLNÝ ZOZNAM PRE POSKYTOVATEĽOV SLUŽIEB K PRÁCI S UTEČENCAMI A UTEČENKAMI

Nasledujúci kontrolný zoznam ponúka podrobný postup, ktorý organizáciám pomôže naplánovať a identifikovať všetky potrebné úlohy, ktoré je potrebné zaviesť pre prácu s utečenkami.



Pred začatím konzultačného procesu **zhromaždite dostupné relevantné informácie a údaje** týkajúce sa populácie utečencov a ich integrácie.



**Zmapujte polohu a potreby utečencov**, identifikujte zraniteľné a rôznorodé sociálne skupiny.



**Analyzujte údaje zozbierané počas celého projektového cyklu.**



Pri zostavovaní rozpočtu projektu **prediskutujte s financujúcimi subjektmi a darcami** dôležitosť podpory účasti utečencov a kultúrnych mediátorov.



**Zapojte utečenky do spoločného navrhovania a realizácie iniciatívy.**



**Ponúknite kompenzáciu alebo preplatenie cestovného** utečencom, ktorí chcú využiť vaše služby, ale narážajú na finančné prekážky.



Počas konzultácií **poskytnite starostlivosť o deti utečieniek** (dôležité najmä pre ženy), ktoré majú rodiny, a preto nemajú čas zapojiť sa do ďalších projektov.



Pri komunikácii v projektoch a programoch pre komunity utečencov a migrantov používajte **prístupnú, zrozumiteľnú reč** v jazyku (jazykoch) a formáte (formátoch), ktoré utečencom vyhovujú.



Po poskytnutí služby **požiadajte o spätnú väzbu osoby, ktoré prijímali pomoc v minulosti**; spätná väzba sa môže týkať napr. žiadosti o zmenu kontaktnej osoby vo vašej organizácii (sociálnej službe, mimovládnej organizácie atď.) alebo na objasnenia motivácie nevyhovujúceho rozhodnutia (miestne alebo regionálne orgány).



Aspoň dvakrát ročne **poskytnite prieskum** utečencom, aby ste získali spätnú väzbu o svojich službách.



**Preskúmajte spätnú väzbu a prijmite opatrenia** na postupnú nápravu svojich činností v súlade s prijatými pripomienkami.



**Zapojte utečencov a utečenky do sociálneho prieskumu** a zverte im úlohy pri riešení, výskume, poradenstve a anketách.



**Uznávajte právo utečencov vyjadriť svoje názory** na kvalitu vašich služieb a **podporujte bezpečné miesta, kde možno podať spätnú väzbu**. Utečenky môžu napríklad požiadať o stretnutie s personálom alebo vedúcimi oddelenia, ktoré poskytuje určitú službu.



Zabezpečte mechanizmy spätnej väzby pre utečencov, ktoré ich budú systematicky informovať o tom, ako boli ich príspevky využité na navrhnutie, opravu alebo zlepšenie integračných iniciatív a ako vyzerajú konečné/prepracované služby.



## OSOBITNÝ KONTROLNÝ ZOZNAM PRE MIESTNE ORGÁNY K PRÁCI S UTEČENCAMI A UTEČENKAMI

Miestne orgány zohrávajú kľúčovú úlohu pri integrácii utečencov a vyžadujú si osobitné usmernenia o tom, ako ich zapojiť do svojej práce a služieb. Tento kontrolný zoznam zdôrazňuje základné body pre miestne orgány, ktoré majú podporiť inkluzívnejší prístup k správe a obstarávaniu.



**Podporujte také zastúpenie osôb** s migračným alebo utečeneckým pôvodom v regionálnych a miestnych zastupiteľstvách, parlamentoch a iných rozhodovacích orgánoch, ktoré odráža ich skutočný podiel medzi obyvateľstvom



**Zapojte osoby** s migračným alebo utečeneckým pôvodom **do participatívneho rozhodovania na miestnej úrovni** (občianske fóra, konzultačné procesy, rozvoj štvrtí atď.).



**Vytvorte nezávislé poradné orgány** na miestnej úrovni na zastupovanie potrieb a záujmov migrantov a utečencov.



**Zahrňte informácie o občianskej a politickej účasti** do aktivít pre orientovanie sa v spoločnosti.



Pri uzatváraní zmlúv o poskytovaní služieb s externými subjektmi **zahrňte osobitnú doložku o sociálnej inklúzii utečencov a utečieniek** ako jednu z podmienok poskytovania týchto služieb.





## PRÍKLADY OSVEDČENÝCH POSTUPOV MIESTNYCH ORGÁNOV PRI PRÁCI S UTEČENCAMI



### ZASTÚPENIE

Vytvorenie miest a príležitostí na konzultácie je prvým krokom k efektívnej práci s utečencami. Talianske mesto Ravenna zaviedlo dodatok do obecného poriadku na uznanie „Interkultúrnej siete pre prisťahovalectvo“ ako oficiálneho partnera. Všetci občania a občianky sú vítaní, aby sa pripojili k Interkultúrnej sieti pre prisťahovalectvo, najmä migranti alebo utečenci.

Ďalšou stratégiou zapojenia utečieniek, ktorú prijalo mesto Ravenna, bolo organizovanie skupinových rozhovorov a svetových kaviarní. Tento nástroj prijímajú s cieľom zhromaždiť informácie o existencii potenciálnych prekážok. Pri organizácii skupinových rozhovorov je potrebné venovať pozornosť spoločnému jazyku: všetky zúčastnené osoby musia hovoriť rovnakým jazykom alebo aspoň musia mať dostatočné zručnosti nielen v komunikácii s facilitujúcimi osobami, ale aj medzi sebou navzájom. Po skončení diskusie by mali byť zorganizované aj individuálne stretnutia, aby sa vyhovelo požiadavkám zúčastnených a bola im poskytnutá individuálna psychologická alebo technická podpora.



### PRÍSTUPNÁ KOMUNIKÁCIA

V Nórsku viceprimátor Osla zodpovedný za rozmanitosť usporadúva týždenné digitálne stretnutia s mimovládnyimi organizáciami pracujúcimi s menšinami s cieľom lepšie pochopiť situáciu, diskutovať o potrebách a dohodnúť sa na opatreniach, ktoré zabezpečia, že všetci budú dodržiavať bezpečnostné opatrenia a nariadenia o sociálnom odstupe. Oslo vytvorilo online informačnú stránku v rôznych jazykoch. Mesto tiež podporilo mimovládne organizácie pracujúce so zraniteľnými menšinovými skupinami tým, že im poskytlo osobitné informačné plagáty a kampane v sociálnych médiách. Informačné plagáty boli ďalej rozmiestnené v obchodoch, mešitách a kostoloch a iných zariadeniach, aby sa aktuálne a správne informácie dostali k všetkým obyvateľom a obyvateľkám. Boli prijaté osobitné opatrenia na zabezpečenie toho, aby sa informácie a podpora dostali k rómskej komunite a ľuďom z komunity migrantov, ktorí sú bez dokladov.



## PRIJATIE ZODPOVEDNOSTI A ZÁVÄZOK

Vo Fínsku je dobrým príkladom zapojenia osôb z radov prisťahovalcov, utečencov a etnických menšín do formálneho konzultačného procesu Poradný výbor pre etnické vzťahy (ETNO). Ide o formálnu sieť odborníkov a odborníčok pre oblasť integrácie, migrácie a etnických menšín. Skladá sa z národného poradného výboru a siedmich regionálnych rád, ktoré sa vyberajú každé štyri roky, spolu s 300 osobami zastupujúcimi organizácie občianskej spoločnosti, migrantských a multikultúrnych organizácií, združení etnických a náboženských menšín, politických strán, organizácií trhu práce, ministerstiev, regionálnych orgánov a obcí.

Teatru Salesjan vytvorilo na Malte systém spätnej väzby o svojich existujúcich projektoch s cieľom získať skúsenosti a spätnú väzbu od žien v projekte Capcapcaplaq. Obsahuje pravidelné konzultácie s utečenkami s cieľom zahrnúť ich pripomienky a názory na kvalitu služieb počas celého programového cyklu. Systematicky sa zhromažďujú aj kľúčové údaje o činnosti na monitorovanie a analýzu projektov.

Poľské mesto Gdansk informovalo o vymenovaní prvej Pristáhovaleckej rady v Poľsku. Bude radiť primátorovi a ďalším miestnym orgánom v otázkach a politikách súvisiacich s integráciou osôb z radov migrantov a utečencov. Vybraní dobrovoľníci a dobrovoľníčky majú rôzny pôvod, vzdelanie a náboženské presvedčenie tak, aby reprezentovali populáciu prisťahovalcov v ich rozmanitosti. Napriek obmedzeným kompetenciám a nedostatku vlastného rozpočtu sa ukázala ako užitočná najmä počas pandémie Covidu-19, keď poskytovala informácie z prvej ruky o potrebách osôb z radov cudzincov a utečencov.

Centrum pre rovnaké zaobchádzanie v Gdansku je bezpečným miestom, kde možno podať sťažnosť na diskrimináciu, okrem iného na základe národnosti, rasy alebo náboženstva. Centrum má sedem pobočiek, ktoré spravuje niekoľko rôznych mimovládnych organizácií odrážajúcich rozmanitosť. V roku 2016 varšavská radnica vypracovala „Sprievodcu aktívneho obyvateľstva“, ktorý bol preložený do angličtiny, ukrajinčiny a vietnamčiny. Cudzincom a cudzinkám umožnila bez ohľadu na ich právne postavenie zapojiť sa do aktivít mesta (napr. participatívny rozpočet a miestne iniciatívy).



## PRÍKLADY OSVEDČENÝCH POSTUPOV MIMOVLÁDNYCH ORGANIZÁCIÍ A POSKYTOVATEĽOV SLUŽIEB PRACUJÚCICH S UTEČENCAMI



### PRÍSTUPNOSŤ PROCESU

Centrum pre rodinu, podporu žien a zdravotne znevýhodnených (AKDEM) v obci Zeytinburnu v Turecku realizuje rôzne programy sociálnej ochrany, živobytia, sociálnej súdržnosti a koordinácie pre utečencov a utečenky v okrese. AKDEM slúži ako komunitné centrum pre znevýhodnené komunity v rámci samosprávy a uplatňuje holistický pohľad na zraniteľné osoby bez ohľadu na ich právne alebo občianske postavenie. V súlade s oblasťou činnosti a inkluzívnym prístupom organizácie AKDEM sú ženy a deti utečieniek zahrnuté do služieb sociálnej ochrany a aktivít zameraných na posilnenie postavenia v centre, kým sa ich matky zúčastňujú na textilných dielňach a kurzoch turečtiny. Služby sú k dispozícii vo viacerých jazykoch, keďže vrátane utečieniek zo Sýrie a Afganistanu zahŕňajú aj dotknuté osoby z rôznych prostredí.

Cudzincom a cudzinkám, ktorí si legalizujú pobyt v Poľsku, je určený dotazník, ktorý je k dispozícii na úrade Mazovského vojvodstva. Obsahuje otázky týkajúce sa ich spokojnosti so službami na úrade Mazovského vojvodstva.

Centrum ochrany práv prisťahovalcov pôsobí v Centre podpory imigrantov a imigrantiek (Centrum Wsparcia Imigrantów i Imigrantek) v Gdansku a poskytuje pomoc tým, ktorí sa stretli s nerovným zaobchádzaním z dôvodu svojej národnosti v oblastiach ako práca, ubytovanie, bezpečnosť, škola, úradné záležitosti.



### ZASTÚPENIE

Združenie „Za Zem“ je malou občianskou organizáciou v Poľsku, ktorá sa zaoberá integráciou utečencov a utečieniek v jednom z utečeneckých centier v Poľsku. Všetky svoje kroky konzultuje s utečencami. Klub stretávania žien, kde sa učia remeslá od poľských žien, bol založený s cieľom posilniť postavenie utečieniek. V budúcnosti plánujú vytvoriť sociálny podnik, v ktorom budú utečenky vytvárať a predávať svoje ručné práce, čím sa stanú finančne nezávislé.

„Nadácia pre Somálsko“ je multikultúrna organizácia otvorená pre všetkých migrantov bez ohľadu na národnosť alebo náboženstvo, ktorú prevádzkujú a riadia migranti rôznych národností aj Poliaci. V úzkej spolupráci s dotknutými osobami realizujú rôzne projekty: 1) Projekt Nič o nás bez nás je zameraný na poradenstvo cudzincom o ich potrebách; 2) Interkultúrny inkubátor migrantských organizácií podporuje cudzincov a cudzinky pri zakladaní a riadení vlastných organizácií; 3) ABC podnikania je komplexný kurz o tom, ako založiť a viesť podnikanie. Po absolvovaní tohto kurzu dostanú zúčastnení ďalšiu individuálnu podporu.



## VIAC INFORMÁCIÍ: UŽITOČNÉ MATERIÁLY, ODKAZY

---

Európska koalícia miest proti rasizmu, [ECCAR 10 points Action Plan Toolkit for Equality City Policies Against Racism](#), 2017

*Súbor nástrojov pre rovnosť je príručka na podporu miest pri zavádzaní miestnych politík, ktoré úspešne bojujú proti rasizmu a rasovej diskriminácii, alebo pri úprave existujúcich politík.*

---

Webinár siete SHARE, [Participation & co-creation for refugee & migrant integration in the EU](#), 15. decembra 2020

*Sieť SHARE zdôrazňuje 10 základných princípov a ohľadov pre implementáciu prístupov participácie a spolupráce utečencov a migrantov.*

---

Torfa M., [Refugee-led organisations \(RLOs\) in Europe: policy contributions, opportunities and challenges](#), Pracovný dokument ECRE, 2019

*Tento dokument hodnotí, či organizácie vedené utečencami a utečenkami môžu pozitívne prispieť k hľadaniu riešení na úrovni politík a praktických riešení problémov utečencov a prečo sa prakticky nezapájajú do tvorby, hodnotenia a diskusie o azylových a integračných politikách/postupoch na úrovni EÚ.*

---

UNHCR, [Safer and Stronger: Experiences of Refugee Women Resettled to the UK](#), 2020

*V tejto správe sa uvádzajú zistenia participatívneho hodnotenia situácie v oblasti ochrany a integrácie utečieniek, ktoré boli presídlené do Spojeného kráľovstva v rámci presídľovacích programov britskej vlády.*

---

UNHCR, [Better Protecting Refugees in the EU and Globally: UNHCR's proposals to rebuild trust through better management, partnership and solidarity](#), 2016.

*Tento dokument stanovuje víziu na dosiahnutie komplexnej azylovej a utečeneckej politiky EÚ v budúcnosti, a to v jej vnútornom, ako aj vonkajšom rozmere, aby sa v dlhodobom horizonte uľahčil vývoj koherentných opatrení v celej EÚ na účinné riešenie a reakciu na migráciu.*

---

UNHCR, [The UNHCR Toolkit for Participatory Assessment in Operations](#), 2006

*V tomto súbore nástrojov UNHCR je uvedený rad krokov, ktoré treba dodržiavať pri vykonávaní participatívneho hodnotenia s utečencami alebo inými dotknutými osobami. Participatívne hodnotenie je opísané ako „proces budovania partnerstiev s utečenkami a utečenkami všetkých vekových kategórií a prostredí, a to propagáciou zmysluplnej participácie cez štruktúrovaný dialóg“.*

## 5.5 ZAPOJTE MIESTNE KOMUNITY A PODPORTE DOBROVOĽNÍCTVO

### Mobilizujte zdroje hostiteľskej spoločnosti a podporujte dôveru a pozitívnu identifikáciu

Zapojenie miestnej komunity je kľúčovým prvkom komplexného prístupu. Integrácia je obojsmerný proces, ktorý si vyžaduje podporu a aktívnu úlohu hostujúcej spoločnosti. Realizátori integrácie by mali podporovať rolu pre – a zdôrazňovať zodpovednosť – domáceho obyvateľstva a podporovať občianske iniciatívy. Hlavným cieľom je budovať priateľské sociálne prostredie bez xenofóbie a diskriminácie. Jednou z kľúčových možností, ako môžu miestne orgány a poskytovatelia služieb dosiahnuť tento cieľ, je podpora dobrovoľníckych iniciatív zameraných na integráciu utečencov a utečieniek.

Dobrovoľnícke aktivity významne prispievajú k integrácii rozvíjaním zručností a osobných sietí osôb z radov utečencov a migrantov a dopĺňajú (a na mnohých miestach nahrádzajú) integračné politiky štátov. Takéto iniciatívy pomáhajú posilniť sociálnu, ekonomickú a kultúrnu integráciu prostredníctvom oboznámenia sa s miestnym jazykom a kultúrou a individuálnej podpory. Sú dôležité vo fázach príchodu a prijatia, kde môžu prispieť k poskytnutiu prístrešia a včasnej orientácii, rovnako aj k podpore dlhodobého začlenenia.

#### VÝHODY PODPORY DOBROVOĽNÍCKYCH AKTIVÍT

- Často sú prístupnejšie a inovatívnejšie ako zavedené integračné programy.
- Lahko sa pilotujú a implementujú prostredníctvom širšej škály odborníkov zapojených do aktivít ľudia – ľuďom.
- Profesionálne skúsenosti a znalosti dobrovoľníckych iniciatív a miestneho obyvateľstva môžu byť prínosom pre celú komunitu.
- Rýchle, flexibilné a kolaboratívne „start-up“ štruktúry umožňujúce iniciatívy pochádzajúce zdola a virtuálnu participáciu.
- Riešenia založené na participácii obyvateľstva a crowdsourcingu.
- Pravidelne používané súkromné sociálne siete a nové technológie vrátane aplikácií a online platforiem.
- Väčšie zviditeľnenie a dosah vďaka užšiemu zameraniu na komunikáciu ako mnohé zavedené integračné programy.



## FAKTORY ÚSPECHU: KRITÉRIÁ NA DOSIAHNUTIE OSVEDČENÝCH POSTUPOV



**Individuálna a pokračujúca podpora:** Uľahčite dlhodobú sociálnu inklúziu prostredníctvom pokračujúceho individuálneho a partnerského mentoringu, ktorý umožňuje budovanie dôvery a dlhodobých vzťahov.



**Použitie celého radu podporných modelov:** Cielene využívajte a kombinujte všetky formy dobrovoľníckych činností vrátane voľného času, vzdelávania, zamestnania, rodinného a administratívneho poradenstva.



**Podpora interkultúrnych kompetencií všetkých zúčastnených:** Navrhnite aktivity na posilnenie interkultúrnych zručností a porozumenia dobrovoľníkov aj príjemcov.



**Zapojenie už usadených prisťahovalcov:** Mobilizujte utečencov a utečenky, ktorí prišli skôr, a obyvateľstvo s migračným pozadím do dobrovoľníckej činnosti ako spojovacie prvky a zdroj interkultúrnych kompetencií.



**Prepojenie podpory so zvyšovaním povedomia:** Zlepšite verejnú mienku o integrácii a rozvíjajte „kultúru prijímania“ posilnením dobrovoľníctva ako reakcie občianskej spoločnosti a zdôraznením účasti osôb z radov utečencov a migrantov na občianskych aktivitách.



**Presné zosúladenie vkladov dobrovoľníckych iniciatív s konkrétnymi potrebami utečencov a utečieniek:** Využívajte online nástroje hľadania zhody a databázy dobrovoľníctva na systematické spájanie dobrovoľníkov a možnosti podpory.



**Čas a miesto v súlade s potrebami:** Vytvárajte aktivity, ktoré sa konajú vo voľnom čase (cez víkendy, večer) a v štvrtiach alebo v blízkosti prijímacích centier, kde žijú osoby prijímajúce pomoc.



## KONTROLNÝ ZOZNAM NA PODPORU DOBROVOĽNÍCKYCH INICIATÍV:

Nasledujúci kontrolný zoznam ponúka podrobný postup, ktorý organizáciám pomôže naplánovať a určiť všetky potrebné úlohy na podporu dobrovoľníckych iniciatív.



**Vyškoľte a koordinujte dobrovoľníckych mentorov** a mentorky a spájajte ich s osobami z radov utečencov a migrantov žijúcimi v ich okolí, ktorí majú rovnaké povolanie alebo záujmy.



**Zamerajte sa na iniciatívy zamerané na vzdelávanie** s cieľom podporiť osvojenie si jazyka a prístup k odbornému a vysokoškolskému vzdelávaniu a snažte sa vytvoriť ponuky, ktoré doplnia jazykové vzdelávanie a sociálnu orientáciu prostredníctvom zavedených integračných politík.



**Zabezpečte rovesníckych koučov** pre vzdelávanie, najmä pre pomoc žiakom pri domácich úlohách, skúškach a prechode v školách a do práce.



**Podporujte zmiešané vzdelávacie, kultúrne a voľnočasové aktivity** založené na talente a záujmoch ľudí z radov dobrovoľníkov, utečencov a migrantov, vrátane napr. varenia, športu, umenia a remesiel, s cieľom aktivizovať sociálne a kultúrne zdroje utečencov a migrantov a podporiť interkultúrne vzdelávanie.



**Podporujte mentorské programy pre zamestnanosť a samostatnú zárobkovú činnosť** so zameraním na motiváciu, vzory, profesionálne kontakty, „mäkké zručnosti“ a špecifické potreby napr. mládeže a žien.



**Podporujte programy rodinného poradenstva** na obnovenie rodinných väzieb pre odlúčené rodiny a osamelo žijúce deti; ponúkajúce emocionálnu podporu a poradenstvo, aby sa cítili vítané, ako aj právne zastupovanie pre maloletých bez sprievodu.



**Podporujte aktivity, ktoré sprevádzajú prichádzajúce osoby administratívnym procesom registrácie a usídlenia, s dobrovoľníkmi, ktorí vedia, ako sa orientovať v príslušných štátnych a miestnych službách s cieľom riešiť individuálne potreby a záujmy prichádzajúcich osôb.**



**Využívajte potenciál online informácií, orientácie a prekladateľských nástrojov.**



**Vyjadrite podporu, zasiahnite do verejnej diskusie a pritiahnite ďalšiu pozornosť verejnosti a médií. Využívajte verejné kampane na zblížovanie prichádzajúcich osôb s ich miestnymi susedmi a susedkami, s cieľom čeliť chybným informáciám a budovať prijatie, dôveru a ochotu pomôcť.**



## OSVEDČENÉ POSTUPY NA PODPORU DOBROVOĽNÍCTVA



### INDIVIDUÁLNA A NEUSTÁLA PODPORA

Vo Fínsku organizácia Womento poskytuje od roku 2012 partnerské poradenstvo pre vzdelané migrantky. Pracovníci Womento nájdu prístahovalkyni mentora alebo mentorku, ktorý s ňou preberie fínsku pracovnú kultúru alebo precvičí fínsku slovnú zásobu súvisiacu s jej profesijnou oblasťou, prípadne sa venujú písaniu žiadostí o prácu a životopisov. Každý pár pracuje individuálne a služba je bezplatná.

V Srbsku je projekt Refugees for Refugees (R4R) pilotnou aktivitou, ktorú Centrum pre ľudské práva v Belehrade realizuje od apríla 2021 v rámci výkonného partnerstva s úradom Vysokého komisára OSN pre utečencov v Srbsku. R4R zahŕňa výmenu skúseností medzi utečencami, ktorí už dlhodobo žijú v krajine, a novými utečencami a žiadateľmi o azyl, ktorí potrebujú ďalšiu podporu pri integrácii do srbskej spoločnosti. Asistenti a asistentky pre utečencov môžu pomôcť ľuďom v podobnej situácii integrovať sa a čo najefektívnejšie sa informovať o svojich právach a povinnostiach. Môžu posilniť postavenie ostatných utečieniek tým, že sa podelia o svoje osobné skúsenosti a škálu zručnosti a vedomosti, ktoré sú nevyhnutné na začatie nového života v Srbsku.



### VYUŽÍVANIE CELEJ ŠKÁLY PODPORNÝCH MODELOV

Vo Fínsku je národná sieť Čítajme spolu, ktorá od roku 2004 podporuje gramotnosť a znalosti fínčiny medzi prístahovalkyňami a dievčatami vo Fínsku a podporuje ich integráciu do fínskej spoločnosti. Vzdelávacie skupiny sa stretávajú raz týždenne po dve hodiny. Sieť tiež organizuje semináre a workshopy a vydáva vzdelávacie materiály.



### PREPOJENIE PODPORY SO ZVYŠOVANÍM POVEDOMIA

V Estónsku sa koncertami Tolerant Estonia podarilo prilákať obrovské množstvo divákov a diváčok a v spolupráci s hlavnými médiami ich spojiť s verejnými diskusiami. V snahe dať utečeneckej kríze ľudskú tvár a poukázať na osudy jednotlivcov bolo kľúčovým prvkom mnohých iniciatív zameraných na kultúru priame zapojenie a zviditeľnenie hudobníkov a vystupujúcich z radov utečencov a utečieniek.



## PRESNÉ ZOSÚLADENIE VKLADU DOBROVOĽNÍKOV S KONKRÉTNymi POTREBAMI UTEČENCOV

Vo Fínsku sa ako miestna iniciatíva objavili viacjazyčné aplikácie slúžiace ako jednotné kontaktné miesto (napr. aplikácia Choose Your Future poskytuje migrantom a migrantkám jednoduchú a rýchlu mobilnú službu na objavovanie ich nového domovského mesta, vyhľadávanie zaujímavých podujatí a stretávanie sa s ľuďmi); startup Funzi poskytuje aplikáciu „vzdelávací balíček“ pre žiadateľov o azyl a poskytuje pre osoby používajúce mobilné telefóny spoľahlivé informácie a uľahčuje ich integráciu vo Fínsku.

Vo Fínsku podporila organizácia Startup Refugees stovky osôb z radov prisťahovalcov a utečencov, aby si splnili svoj sen začať podnikáť. Ich program riadia známi podnikatelia a podnikateľky, ktorí majú sieť 300 partnerov z obchodnej, verejnej a mimovládnej sféry, a podporuje ho 300 osôb na dobrovoľníckej báze, ktoré mapujú podnikateľské zručnosti v prijímacích centrách, prepájajú s mentormi a iniciujú podnikateľské inkubátory.



## PODPORA INTERKULTÚRNYCH KOMPETENCIÍ VŠETKÝCH ZÚČASTNENÝCH

Univerzita Kiron v Nemecku vytvorila online vzdelávaciu platformu pre utečencov a utečenky na celom svete a pre komunity na Blízkom východe, ktorým sa nedostáva dostatočnej podpory. 1 500 perspektívnych študujúcich sa prihlásilo na dvojročné online štúdium v oblasti informatiky, inžinierstva, obchodu a ekonomiky a spoločenských vied. Študenti a študentky si navzájom pomáhajú prostredníctvom online a osobných študijných skupín, a ak úspešne absolvujú prvú online fázu, môžu využívať priestor na štúdium na 22 partnerských univerzitách.

## VIAC INFORMÁCIÍ: UŽITOČNÉ MATERIÁLY, ODKAZY

Brožúra EHSV, [How Civil Society Organisations Assist Refugees and Migrants in the EU: Successful experiences and promising practices from the 2016 EESC Civil Society Prize](#), 2017

*Táto publikácia poskytuje všeobecný prehľad iniciatív občianskej spoločnosti zameraných na úspešnú integráciu utečencov a migrantov v EÚ.*

Redakčný tím EWSI, [Comparative analysis: Voluntary and citizens' initiatives before and after 2015](#), Európska webová stránka o integrácii, 2016

*Európska webová stránka o integrácii poskytuje analýzu dobrovoľníckych iniciatív, ktoré vznikli vo všetkých členských štátoch EÚ, vrátane prehľadu podľa jednotlivých krajín. Nové iniciatívy sú mapované, porovnávané s niekoľkými dlhodobými iniciatívami a analyzované z hľadiska ich inovácie, pridanej hodnoty a potenciálneho vplyvu na integráciu.*

Sieť Sirius, [Mentoring: What can support projects achieve that schools cannot?](#) 2014

*Tento stručný prehľad sa zaoberá prínosmi mentoringu a profesionalizáciou mentorských organizácií, a tiež tým, ako môžu tvorcovia politik navrhnuť mentoring a iné projekty na podporu vzdelávania tak, aby sa stali neoddeliteľnou súčasťou vzdelávacieho prostredia. Poukazuje tiež na príklady úspešných mentorských skúseností, ktoré sa zameriavajú na rozvíjanie skrytých talentov a potenciálu detí migrantov.*

UNHCR, [A Community-based Approach in UNHCR Operations](#), 2008

*Táto príručka UNHCR je určená na podporu personálu pri uplatňovaní komunitného prístupu v činnosti s cieľom zabezpečiť, aby sa osoby spadajúce pod mandát UNHCR dostali do centra všetkých rozhodnutí, ktoré ovplyvňujú ich životy.*

Úrad vysokého komisára OSN pre utečencov (UNHCR), Medzinárodný olympijský výbor (MOV) a organizácia Terre des hommes (Tdh), [Sport for Protection Toolkit Programming with Young People in Forced Displacement Setting](#), 2018

*Tento súbor nástrojov Šport pre ochranu usmerňuje prácu Nadácie olympijského útočiska a môže byť použitý širokou škálou organizácií a zainteresovaných strán na lepšie pochopenie a realizáciu účinných programov športu pre ochranu.*

Wolffhardt, A., Conte, C. & Huddleston, T., [The European Benchmark for Refugee Integration: A Comparative Analysis of the National Integration Evaluation Mechanism In 14 EU Countries](#), Varšava/Brusel, 2019

*Táto správa NIEM predstavuje porovnávacie hodnotenie rámcov integrácie utečencov a utečieniek v 14 krajinách EÚ založené na ukazovateľoch. Analýza sa zameriava na právne ukazovatele, ukazovatele politik a ukazovatele, ktorými sa meria uplatňovanie, koordinácia politik, ako aj úsilie zamerané na účasť a zapojenie prijímajúcej spoločnosti.*





## 5.6 SNAŽTE SA O KOMPLEXNÚ PODPORU INTEGRÁCIE A INKLÚZIE

Spojte sa a koordinujte s inými poskytovateľmi a vyplňte medzery v systéme

Komplexný prístup k integrácii utečencov a utečieniek si vyžaduje reakciu všetkých úrovní verejnej správy a celej spoločnosti. To zahŕňa trvalú a partnerskú spoluprácu medzi všetkými príslušnými aktérmi vrátane národných, regionálnych a miestnych orgánov, verejných služieb, sociálnych partnerov a občianskej spoločnosti. Znamená to aj štrukturálne a dlhodobé financovanie integrácie, ako aj prístup k stabilnému financovaniu pre miestnu úroveň a organizácie občianskej spoločnosti. Spolupráca a spoločná realizácia politik sú príslubom lepšie zameraných politik, ktoré budú jasnejšie reagovať na potreby a perspektívy utečencov.

S väčšou legitimitou vyplývajúcou zo širšej účasti a väčšej účasti občianskej spoločnosti a miestnych/regionálnych aktérov sa môžu politiky stať udržateľnejšími a dosiahnuť väčší vplyv. Tým, že mimovládne organizácie dostávajú aktívnu podporu od verejných orgánov za asistenciu, ktorú poskytujú, môžu prispieť k dlhodobému začleneniu utečieniek do hostujúcej spoločnosti.

### VÝHODY PRESADZOVANIA KOMPLEXNÉHO PRÍSTUPU

- Stabilné a dlhodobé partnerstvá viacerých zainteresovaných strán na rôznych úrovniach riadenia, ktoré umožňujú aktérom prispievať k procesu integrácie utečencov a utečieniek.
- Integrácia a riadenie rozmanitosti sú zapojené do všetkých príslušných oblastí, služieb a politik.
- Posilnenie koordinácie medzi regionálnymi a miestnymi orgánmi pre integráciu utečencov a utečieniek.
- Lepšia koordinácia medzi miestnymi orgánmi a orgánmi/výbormi/ poskytovateľmi služieb v oblasti zamestnanosti, zdravotníctva, bývania a vzdelávania.
- Neustále poskytovanie zdrojov a podpory miestnym orgánom, mimovládnym a neziskovým podporným organizáciám podporuje dlhodobé začlenenie utečencov a utečieniek.



## FAKTORY ÚSPECHU: KRITÉRIÁ NA DOSIAHNUTIE OSVEDČENÝCH POSTUPOV



### **Viacero zainteresovaných strán a viacúrovňová stratégia:**

Spoločne vypracujte komplexnú integračnú stratégiu, do ktorej sa zapoja regionálne a miestne orgány, poskytovatelia služieb a občianska spoločnosť.



**Zapojenie prijímajúcej spoločnosti:** Uznávajte integráciu ako obojstranný proces a podporujte aktívnu úlohu prijímajúcej spoločnosti pri lepšej implementácii miestnych verejných politík.



**Prijatie zodpovednosti a participácia:** Podporujte pravidelné zapájanie a konzultácie s osobami z radov utečencov do občianskych aktivít, spoločenského života miestnej komunity a rozhodovania.



**Dostupnosť štrukturálneho financovania:** Zabezpečte trvalé, diverzifikované a dostatočné prostriedky pre integračné opatrenia, ktoré umožnia kontinuitu a rozširovanie. V mnohých krajinách a kontextoch to znamená prístup k financovaniu EÚ pre miestne orgány, občiansku spoločnosť a organizácie vedené utečencami a utečenkami.





## KONTROLNÝ ZOZNAM NA PREPOJENIE A KOORDINÁCIU S INÝMI POSKYTOVATEĽMI A NA ODSTRÁNENIE NEDOSTATKOV V SYSTÉME

Nasledujúci kontrolný zoznam ponúka podrobný postup, ktorý organizáciám pomôže naplánovať a identifikovať všetky potrebné úlohy, ktoré je potrebné zaviesť na prepojenie a koordináciu s ostatnými poskytovateľmi



**Stanovte stratégie**, ktoré očakávajú od prijímajúcej spoločnosti, že sa aktívne zapojí a prispôsobí príjemcom, alebo ju k tomu priamo zaväzuje.



**Nastavte stratégie** na podporu integrácie utečencov a utečieniek, do ktorých budú zapojené **regionálne a miestne orgány a poskytovatelia služieb**, a poskytnite prostriedky na realizáciu týchto stratégií.



**Zriadte mechanizmus viacerých zainteresovaných strán** na spoločné vypracovanie komplexných stratégií integrácie a začlenenia a preskúmanie aktivít, postupov, služieb a výsledkov integrácie v koordinácii s príslušnými partnermi (miestne orgány, mimovládne organizácie, sociálni partneri, výskumné inštitúcie atď.).



**Budujte regionálne partnerstvá** s cieľom zabezpečiť začlenenie a integráciu osôb z radov utečencov a migrantov vo vidieckych oblastiach, ktorí môžu byť v zraniteľnejšej situácii z dôvodu odľahlosti, izolácie a obmedzeného prístupu k cieľným službám.



**Podporujte dobrovoľné iniciatívy** dopĺňajúce verejnú politiku financovaním koordinácie takýchto iniciatív na všetkých úrovniach, aby sa stali súčasťou štandardných integračných možností pre utečencov (viac informácií nájdete v kľúčovej oblasti [5.5 Zapojenie miestnych komunít a podpora dobrovoľníctva](#)).



**Podporujte zapojenie utečencov** a utečieniek do občianskych aktivít prostredníctvom cieľného informovania o ich právach a možnostiach zapojiť sa do takýchto aktivít, ako aj poskytovaním prostriedkov organizáciám na oslovenie utečencov a utečieniek.



**Zriadte orgán na konzultácie s utečencami a utečenkami** o otázkach týkajúcich sa ich integrácie a inklúzie, ktorý by zahŕňal utečenecké združenia alebo zvolenú zastupujúcu osobu s riadnym členstvom a poskytnite prostriedky na zriadenie stálych konzultačných orgánov.



**Pravidelne realizujte a financujte kampane** na zvýšenie povedomia prijímajúcej spoločnosti o situácii utečencov a utečieniek, bojujte proti diskriminácii a zamerajte sa na predsudky a nedorozumenia.



Ako verejný orgán, ktorý spravuje alebo vypláca finančné prostriedky EÚ, **poskytnite prístup k finančným prostriedkom EÚ** pre organizácie občianskej spoločnosti a miestne orgány. Informujte tieto subjekty o možnostiach financovania a zapojte ich ako partnerov do procesu národného programu príslušných fondov.



**Strategicky využívajte finančné prostriedky EÚ alebo iné medzinárodné zdroje** na odstránenie nedostatkov v systéme podpory, veďte a testujte nové iniciatívy a učte sa z existujúcich modelov a skúseností. Plne využívajte všetky dostupné nástroje, okrem iného aj Európsky sociálny fond ([ESF](#)) a Azylový, migračný a integračný fond ([AMIF](#)).



## PRÍKLADY OSVEDČENÝCH POSTUPOV PRE KOMPLEXNÝ PRÍSTUP



### VIACERO ZAINTERESOVANÝCH STRÁN A VIACÚROVŇOVÁ STRATÉGIA

V Srbsku sú miestne akčné plány (Local Action Plans) zamerané na zlepšenie životnej a sociálno-ekonomickej úrovne cieľových kategórií násilne vysídlených osôb a migrantov. Ich zámerom je riešiť problémy týchto kategórií plánovaným a dlhodobým spôsobom, vytváraním opatrení a činností plne prispôbených ich skutočným potrebám. To umožňuje nákladovo efektívnejšie využívanie existujúcich zdrojov (materiálnych, technických, ľudských a inštitucionálnych) prostredníctvom vytvárania sietí príslušných miestnych inštitúcií a ďalších miestnych partnerov. LAP uvádza dostupné údaje o veku, pohlaví a vzdelávacích potrebách jednotlivých kategórií násilne vysídlených migrantov a identifikuje prioritné skupiny alebo najzraniteľnejšie podskupiny. Samospráva presne eviduje problémy a potreby tohto obyvateľstva a podľa toho plánuje alebo navrhuje riešenia. Ciele sú stanovené pre každú z identifikovaných rôznych kategórií násilne vysídlených migrantov. Napríklad v LAP obce Bačka Topola je v období rokov 2020 až 2024 jedným z cieľov vytvorenie podmienok na posilnenie tolerancie a pochopenia potrieb

žiadateľov a žiadateľiek o azyl a migrantov v núdzi prostredníctvom zlepšenia kvality života v miestnej komunite, vybavenia priestorov pre zdravotné, vzdelávacie, kultúrne a iné služby, detské a športové ihriská. Miestne plány sa pripravujú v spolupráci s príslušnými inštitúciami v každej obci a realizujú sa v spolupráci s rôznymi zainteresovanými stranami.

Rada pre model integrácie migrantov v Mazovskom vojvodstve v Poľsku združila rôzne subjekty zapojené do integrácie cudzincov a cudzinek: úrad Mazovského vojvodstva, Radu pre vzdelávanie, Centrum sociálnej pomoci, Úrad práce vo Varšave, Caritas Poľsko, Nadáciu Poľské migračné fórum, Nadáciu pre Somálsko, Nadáciu pre výučbu cudzích jazykov Linguae Mundi, Združenie pre právnu intervenciu a Nadáciu pre dialóg a toleranciu. Cieľom Rady bolo diagnostikovať situáciu a potreby cudzincov v rôznych oblastiach integrácie a vypracovať odporúčania. Závety z konzultácií Rady boli použité v publikácii „Cudzinci v Poľsku. Príručka pre ľudí pracujúcich s migrantmi“. Okrem toho bol vypracovaný dokument s názvom Predpoklady

stratégie integrácie migrantov a migrantiek v Mazovskom vojvodstve. Tieto dokumenty podporia integračné aktivity v Mazovskom vojvodstve a budú použité pri tvorbe celoštátnej stratégie integrácie prisťahovalcov.

Vo Švédsku kladie Partnerstvo Skane veľký dôraz na dlhodobú prácu na zapojení a poznaní nových migrantov. Toto partnerstvo je regionálnou praxou (na úrovni okresu), do ktorej je zapojený značný počet obcí. V rámci Partnerstva Skane sa organizácie, ktoré sú zodpovedné za prijímanie a usídľovanie prichádzajúcich osôb v Skane, spojili, aby spoločne vypracovali metódy a zabezpečili podmienky na riešenie prioritných potrieb, kde je potrebná regionálna spolupráca a koordinácia zdrojov.

V Bulharsku je mestská časť Oboriste v Sofii jedným z prvých a jediných miestnych orgánov, ktoré vykonávajú národnú politiku integrácie utečencov a utečieniek. Týmto spôsobom Oboriste prijíma veľký počet utečeneckých rodín, ktoré sa chcú usadiť v Sofii, a ponúka im počiatočnú integračnú

podporu podľa kompetencií mestskej časti až na 6 mesiacov. Tieto služby zahŕňajú bývanie, podporu pri zápise do miestnych verejných škôl, ako aj prípadnú sociálnu podporu mesta. Úsilie Oborista v oblasti integrácie utečencov začalo v roku 2020 usadením 2 veľkých rodín, ktoré žiadali o azyl v Bulharsku (spolu 15 členov). V roku 2021 Oborista privítalo 5 rodín (spolu 27 členov) v rámci projektu financovaného AMIF s názvom „Spoločne za integráciu“. Projekt je založený na prístupe viacerých zainteresovaných strán a vedie ho Bulharský Červený kríž a ďalší dvaja partneri: Sofijská mestská časť Vitoša a Nadácia Centrum Naďa. Bulharský Červený kríž sa podieľa sociálnymi pracovníčkami a tlmočníkmi a Centrum Naďa psychológmi. Tento projekt trvá do decembra 2022 a na zabezpečenie udržateľnosti už tím požiadal o 2 nové projekty s európskym a medzinárodným financovaním.

Fínsky Červený kríž vo Fínsku koordinuje a rozvíja Sieť pre mimovládne združenia. Táto sieť sa stretáva štyrikrát ročne a diskutuje o relevantných témach v rámci prijímania a integrácie. Na stretnutiach

siete sa zúčastňujú aj niektoré ministerstvá, takže podporuje tok informácií z tretieho sektora k úradom a naopak. Jedným zo súborov nástrojov, ktoré sieť pomohla vytvoriť, je integračná platforma pre organizácie ([kotoutumistarjotin](#)). Tento súbor nástrojov pomáha pochopiť aké aktivity, ktoré pomáhajú prichádzajúcim osobám v procese integrácie, poskytujú aktéri tretieho sektora v miestnej oblasti. Platforma pomáha pochopiť rozdelenie činností medzi aktérmi tretieho sektora a úradmi, napr. na úrovni obcí.

V Litve sa v [Akčnom pláne integrácie cudzincov do litovskej spoločnosti na roky 2018 – 2020](#) vyžaduje pravidelná spolupráca a koordinácia medzi mimovládnyimi organizáciami, združením miestnych orgánov, vzdelávacími, sociálnymi a zdravotníckymi službami s cieľom zabezpečiť úspešnú integráciu utečencov do spoločnosti. Akčný plán požaduje, aby vzdelávacie orgány a inštitúcie na regionálnej a miestnej úrovni poskytovali školenia pre pracovníkov v oblasti vzdelávania s cieľom zlepšiť interkultúrne zručnosti, obmedziť stereotypy a podporovať hodnoty

rešpektu rozmanitosti a rovnosti. Plánujú sa aj vzdelávacie podujatia pre zamestnávateľov s cieľom informovať ich o integračných potrebách utečencov a ich rôznorodosti z hľadiska pohlavia, veku, krajiny pôvodu a rodinného stavu. Cieľom Akčného plánu je monitorovať integračné procesy a politiky prostredníctvom zberu kvantitatívnych a kvalitatívnych údajov a ich sprostredkovanie štátnym úradom.



## ZAPOJENIE PRIJÍMAJÚCEJ SPOLOČNOSTI

V Taliansku je projekt „Diffondere diversità rafforzare comunità“ zameraný na vytváranie pracovných príležitostí pre utečencov a žiadateľov o azyl v poľnohospodárskom sektore a podporu miestneho rozvoja vo vidieckej oblasti. Do projektu sú zapojené dve miestne samosprávy (obec Losine a obec Cerveno) a Bio Distretto Valcamonica, združenie ekologického poľnohospodárstva, ktoré tvorí 40 malých podnikov. Projekt podporuje jednoduchú, ale účinnú formu zdieľania pracovných miest, pri ktorej dva alebo viac podnikov spája svoje zdroje a pracovnú silu. V praxi sú poľnohospodárski pracovníci a pracovníčky prijímaní za bežných podmienok skupinou zamestnávateľov, ktorí sa o služby pracovníkov delia počas celého roka. Toto opatrenie znižuje náklady na pracovnú silu, vytvára nové pracovné príležitosti a podporuje propagáciu pracovných miest v poľnohospodárstve za spravodlivých pracovných podmienok. Okrem toho sa poľnohospodárske podniky stávajú súčasťou združenia, ktoré môže zúčastneným podnikom poskytnúť výhody. Predpokladá tiež aktívnu úlohu prijímajúcej spoločnosti pri jeho realizácii prostredníctvom priameho zapojenia dobrovoľného združenia malých poľnohospodárskych podnikov, ktoré spolupracujú na vzájomnej podpore, a mladých poľnohospodárov a ich rodín, ktorí aktívne podporujú migrantov a migrantky v ich integračnom procese.

Taliansky región Emilia-Romagna systematicky podporuje výučbu druhého jazyka a interkultúrnu mediáciu s cieľom začleniť migrantov a utečencov do spoločnosti a reagovať na exponenciálny nárast pohybov v posledných rokoch. Región pritom spolupracuje s verejnými školami, neziskovým sektorom, obcami, inými verejnými orgánmi a miestnymi komunitami. Spolupráca s občianskou spoločnosťou a družstvami sa buduje prostredníctvom viacúrovňového a štruktúrovaného partnerstva.

V hlavnom meste Belgicka, v Bruseli, bol prijatý Akčný plán proti rasizmu a diskriminácii na roky 2018 – 2020, ktorého cieľom je zvýšiť informovanosť a zapojiť všetkých ministrov a ministerky, ako aj štátnych tajomníkov a tajomníčky do boja proti rasizmu a diskriminácii. Plán je založený na 23 konkrétnych politických opatreniach na vytvorenie spoločnosti, v ktorej tolerancia a solidarita medzi populáciami zaujímajú ústredné miesto. Bola vytvorená konzultačná platforma, ktorá bude spolupracovať s bruselskými organizáciami občianskej spoločnosti, ktoré chcú pracovať v rámci tohto plánu.

Vo Fínsku je projekt „Föreningsliv för alla“ zameraný na podporu sociálnej participácie migrantov a migrantiek prostredníctvom podpory ich zapojenia do fínskych združení. Tento projekt im umožňuje precvičovať si nový jazyk mimo školského prostredia, budovať si vlastné neformálne siete a nové zmysluplné kontakty. Región Jakobstad využíva vďaka projektu „obojsmerný“ model integrácie prostredníctvom zapojenia tretieho sektora a združení.

V Turecku zriadilo v roku 2014 Oddelenie pre ženy, rodinu, vzdelávanie a sociálne služby Metropolitného magistrátu mesta Gaziantep Komunitné centrum Ensar. Centrum bolo vytvorené ako bezpečný priestor tak pre členky tureckých hostiteľských komunit, ako aj utečenky, ktoré sem môžu prichádzať, komunikovať medzi sebou a učiť sa nové zručnosti. IOM začala podporovať Komunitné centrum Ensar v roku 2017 jeho rekonštrukciou a rehabilitáciou a realizáciou aktivít sociálnej inklúzie, ako aj mimoškolských aktivít. Centrum je prístupné pre všetky vekové kategórie, pohlavia a národnosti. Poskytované aktivity a služby majú pozitívny vplyv na komunitu tým, že zlepšujú komunikáciu medzi utečencami a utečenkami a hostiteľskou komunitou a podporujú lepšie kontakty a interakciu prostredníctvom spoločenských aktivít.





## PRIJATIE ZODPOVEDNOSTI A PARTICIPÁCIA

Vo Švédsku je príkladom dobrej praxe sociálneho podnikania Yalla Trappan, sociálny podnik zameraný na pracovnú integráciu a ženské združenie, ktoré prevádzkuje neziskové združenie v Malmö. Poskytuje pracovné školenia v troch oblastiach: kaviarenské a stravovacie služby, krajčírské služby, upratovacie a konferenčné služby. Yalla Trappan využíva model „učenia sa praxou“ na podporu finančnej nezávislosti prisťahovalkyň, ktorým hrozí vysoké riziko vylúčenia z trhu práce.

Fínska rada pre utečencov organizuje vo Fínsku kurz „Občianska orientácia“ určený pre dospelých migrantov a migrantky, ktorí do Fínska prišli nedávno. Kurz poskytuje komplexné informácie o pobyte, živote a práci vo Fínsku. Poskytuje občianske zručnosti potrebné v krajine a oboznamuje ich s príbehom fínskeho národa. Cieľom tohto kurzu je zlepšiť pochopenie fínskej spoločnosti zo strany prichádzajúcich osôb a objasniť ich vlastné práva a povinnosti v krajine. Každý kurz vedie školiteľ alebo školiteľka, ktorý hovorí rovnakým jazykom ako osoby zúčastnené na kurze.. Koncepcie kurzu, vyučovacie metódy a učebnice sú k dispozícii bez obmedzení v obciach a vzdelávacích inštitúciách. Do fázy vývoja tohto projektu boli zapojené kľúčové zainteresované strany vrátane samosprávy helsinského regiónu a Ministerstva práce a hospodárstva.

Turecká obec Yildirim poskytuje podporu utečencom a utečenkám v oblasti ochrany, životného minima a sociálnej súdržnosti od začiatku sýrskej utečeneckej krízy v Turecku. Obec zriadila v okrese Centrum sociálnej súdržnosti, ktoré je jednou z prvých iniciatív zameraných na začlenenie utečencov do poskytovania služieb zo strany obce v Turecku. Centrum spája ľudí z utečeneckej a hostiteľskej komunity prostredníctvom štruktúrovaných aktivít, ako je napríklad terapia hrou, s cieľom uľahčiť nadväzovanie kontaktov a vytváranie mostov, ako aj posilniť zručnosti pri riešení problémov. Organizuje tiež aktivity na zvyšovanie povedomia a šírenie informácií o prístupe k službám. Okrem toho centrum poskytuje podporu ženským združeniam, do ktorých sú zapojené členky z radov utečieniek, s cieľom poskytnúť ženám možnosti posilnenia postavenia a sebestačnosti.

## VIAC INFORMÁCIÍ: UŽITOČNÉ MATERIÁLY, ODKAZY

Zhromaždenie európskych regiónov (AER), [Tuning of AMiD Outcomes to European Local Authorities](#), Access to Services for Migrants with Disabilities (AMiD), 2019

*Táto správa ponúka poznatky o tom, ako podporiť účinné riadenie prijímania a integrácie utečencov, žiadateľov o azyl a migrantov so zdravotným znevýhodnením v EÚ.*

Európska komisia, [Toolkit on the use of EU funds for the integration of people with a migrant background](#), 2018

*Cieľom tohto súboru nástrojov je pomôcť národným a regionálnym financujúcim orgánom pri realizácii integračných politík zameraných na osoby s migračným pôvodom prostredníctvom využívania fondov EÚ v programovom období 2014 – 2020.*

Huddleston, T., Bilgili, O., Joki, A. & Vankova, Z., [MIPEX Migrant Integration Policy Index](#), Barcelona/Brusel, 2015

*Index politiky integrácie migrantov (MIPEX) je jedinečný dlhodobý projekt, ktorý hodnotí a porovnáva opatrenia, ktoré vlády prijímajú na podporu integrácie migrantov vo všetkých členských štátoch EÚ a v niekoľkých krajinách mimo EÚ.*

Redakčný tím EWSI, [What measures are in place to ensure the long-term integration of migrants and refugees in Europe?](#) Európska webová stránka o integrácii, 2020

*Redakčný tím EWSI skúmal celý rad ukazovateľov dlhodobej integrácie vo všetkých členských štátoch EÚ a v Spojenom kráľovstve a skúmal existenciu alebo dostupnosť konkrétnych politík alebo opatrení pre utečencov a utečenky.*

Natale, F., Kalantaryan, S., Scipioni, M., Alessandrini, A. and Pasa, A., [Migration in EU Rural Areas](#), Science for Policy report by the Joint Research Centre (JRC), Luxembourg, 2019

*Táto správa poskytuje kvantitatívny prehľad migrácie vo vidieckych oblastiach celej EÚ a prispieva k zvýšeniu povedomia o nedostatočne preskúmanom fenoméne migrácie vo vidieckych oblastiach.*

Wolffhardt A., [Operationalising a comprehensive approach to migrant integration](#), RESOMA Discussion Policy Brief, 2019

*Tento prehľad politík ReSOMA vysvetľuje poňatie komplexného prístupu k integrácii a rozoberá špecifické možnosti – ale aj obmedzenia – miestnej úrovne v oblasti integrácie migrantov. Predstavuje desať uskutočniteľných, konkrétnych a financovateľných ťažiskových bodov realizácie komplexného a dlhodobého prístupu v praxi.*

Wolffhardt, A., Conte, C. & Huddleston, T., [The European Benchmark for Refugee Integration: A Comparative Analysis of the National Integration Evaluation Mechanism in 14 EU Countries](#), Varšava/Brusel, 2019

*Táto správa NIEM predstavuje porovnávacie hodnotenie rámcov integrácie utečencov v 14 krajinách EÚ založené na ukazovateľoch. Analýza sa zameriava na právne ukazovatele, ukazovatele politík a ukazovatele, ktorými sa meria uplatňovanie, koordinácia politík, ako aj úsilie zamerané na účasť a zapojenie prijímajúcej spoločnosti.*

Wolffhardt, A., Conte, C. & Huddleston, T., [The European Benchmark for Refugee Integration: A comparative analysis of the national integration evaluation mechanism in 14 EU countries](#), [Evaluation 1: Comprehensive Report](#), 2020

*Táto správa NIEM predstavuje kľúčové údaje a vývoj v oblasti integrácie utečencov a utečieniek v období 2017 až 2019, ako sa odrážajú v bodovaných výsledkoch výskumu vykonaného v 14 zúčastnených krajinách.*

## 6. VŠEOBECNÝ KONTROLNÝ ZOZNAM NA VYPRACOVANIE KOMPLEXNEJ INICIATÍVY V OBLASTI INTEGRÁCIE A INKLÚZIE:

- Pravidelne zisťujte potreby a potenciál utečencov a utečieniek.
- Riešte a odstraňujte jazykové a administratívne prekážky v prístupe k vašim službám.
- Prispôbte svoje plány a stratégie potrebám utečencov, ich schopnostiam a spätnej väzbe.
- Poskytujte služby na podporu sociálno-ekonomického začlenenia utečencov po počiatocnej fáze prijatia.
- V záujme dlhodobej integrácie diverzifikujte možnosti financovania.
- Zapojte utečenky do posudzovania, plánovania, realizácie, monitorovania, prispôsobovania a hodnotenia vašich služieb.
- Uistite sa, že zraniteľné skupiny sú zahrnuté do spoločného navrhovania vašich služieb.
- Zabezpečte, aby zraniteľné osoby mali rovnaký prístup a rovnakú úroveň podpory ako ostatní utečenci.
- Po poskytnutí služby požiadajte utečenky o spätnú väzbu a pravidelne ich informujte.
- Podporujte dobrovoľnícke aktivity a zapojte miestnu komunitu s cieľom podporiť sociálnu, ekonomickú a kultúrnu integráciu utečencov.
- Podporujte miestne iniciatívy pre utečenky, ako je voľný čas, vzdelávanie, zamestnanie, rodina a administratívne poradenstvo.
- Vytvorte skutočnú spoluprácu založenú na partnerstve a zapojte do nej všetkých príslušných aktérov integrácie vrátane národných, regionálnych a miestnych orgánov, verejných služieb, sociálnych partnerov a občianskej spoločnosti.
- Preskúmajte svoje aktivity, postupy, služby a výsledky integrácie v koordinácii s príslušnými partnermi.

# 7. UKAZOVATELE NA HODNOTENIE KVALITY INTEGRAČNÝCH POSTUPOV

Väčšina osvedčených postupov v Súbore nástrojov bola vybraná ako ilustratívna a po ich posúdení podľa nasledujúceho zoznamu kritérií a ukazovateľov:

## 1. ASPEKT: INKLUZÍVNOSŤ A PARTICIPÁCIA

Ukazovatele

### Zabezpečuje prax, aby boli jej služby prístupné rôznym skupinám?

- Zabezpečuje rovnaké príležitosti pre svoje cieľové skupiny (ženy a muži všetkých vekových kategórií, LGBTIQ+ v závislosti od konkrétnej cieľovej skupiny, osoby so zdravotným znevýhodnením a špecifickými potrebami).
- Uplatňuje participatívny, rodovoinkluzívny, rozmanitý a vekovo citlivý inkluzívny prístup.
- Zabezpečuje, aby rovnosť a rozmanitosť boli základnou súčasťou poskytovania služieb, pričom zohľadňuje rôzne potreby a schopnosti.
- Poskytuje relevantné informácie o iniciatívach v rôznych jazykoch a formátoch a komunikačných kanáloch, ktoré zodpovedajú veku, rodu a rôznorodosti cieľového publika.
- Vykonáva primerané úpravy v spôsobe poskytovania služieb s cieľom zohľadniť osobitné potreby cieľovej skupiny (napr. poskytovanie starostlivosti o deti rodičom (samoživiteľkám), osobitné úpravy pre osoby so zdravotným znevýhodnením, poskytovanie flexibilných služieb v pružnom čase, prispôbená a neformálna podpora pre utečencov a utečenky).

### Zahŕňa táto prax aktívnu účasť prijímajúcej spoločnosti?

- Považuje integráciu za obojsmerný proces a zameriava sa na zmeny aj na strane prijímajúcej spoločnosti (správanie, normy, inštitúcie).
- Predpokladá aktívnu úlohu prijímajúcej spoločnosti pri jej realizácii (napr. dobrovoľníci).
- Zahŕňa činnosti na podporu výmeny s prijímajúcou spoločnosťou.

**Konzultuje sa postup s príjemcami a zapájajú sa do posudzovania, navrhovania, vykonávania, monitorovania a hodnotenia aktivít?**

- Organizuje pravidelné konzultácie s utečencami a utečenkami s cieľom zabezpečiť ich príspevky počas celého cyklu programu, od posúdenia až po hodnotenie.
- Poskytuje príjemcom určitú kompenzáciu na umožnenie konzultácií.
- Poskytuje vhodné mechanizmy spätnej väzby pre príjemcov a príjemkyne, aby mohli bezpečne vyjadriť svoje názory na kvalitu služieb.

**2. ASPEKT: RELEVANTNOSŤ A KOMPLEMENTÁRNOSŤ**

Ukazovatele

**Sú ciele praxe relevantné pre potreby cieľových skupín?**

- Identifikuje a analyzuje potreby cieľovej skupiny (rozhovory/skupinové rozhovory s cieľovou skupinou, administratívny prieskum, dotazníky).

**Odstraňuje prax nedostatok v podpore integrácie?**

- Identifikuje a analyzuje existujúce nedostatky v podpore integrácie a navrhuje opatrenia na ich odstránenie.
- Dopĺňa existujúce opatrenia tým, že na nich stavia a koordinuje ich.
- Od začiatku spolupracuje s príjemcami s cieľom vypracovať dlhodobý plán integrácie a uľahčiť prechod na programy všeobecnej sociálnej ochrany, integrácie a začlenenia.

**Vychádza prax z dostupných politik, usmernení, Súborov nástrojov a osvedčených postupov na národnej a medzinárodnej/európskej úrovni?**

- Využíva/odkazuje na príslušné usmernenia a Súbory nástrojov na národnej úrovni a na úrovni EÚ/medzinárodnej úrovni.

**Vedie prax k systémovému zlepšeniu, ktoré rieši potreby väčšiny cieľovej skupiny v cieľovej oblasti?**

- Prispieva k posilneniu kapacít utečencov/ich komunit.
- Prispieva k posilneniu kapacít príslušných inštitúcií na podporu integrácie (napr. zmena politiky alebo stratégie; legislatívna reforma; inštitucionálne reformy; reformy správy vecí verejných; zvýšená zodpovednosť za verejné výdavky; alebo zlepšenie procesov verejných konzultácií).
- Rieši diskrimináciu a nedostatok informácií ako prekážky dlhohodobej integrácie.
- Prax je škálovateľná a obsahuje konkrétne plány na rozšírenie.

### **3. ASPEKT: ÚČINNOSŤ**

Ukazovatele

#### **Do akej miery sú/boli ciele praxe realistické, monitorované, hodnotené a dosiahnuté?**

- Dosahuje plánované výsledky s konkrétnymi výstupmi a výsledkami.
- Má jasný rámec, ktorý uľahčuje meranie výsledkov a dopadov pomocou inteligentných ukazovateľov.
- Potenciálne riziká boli zohľadnené v návrhu programu.
- Systematicky zhromažďuje kľúčové údaje o výkonnosti na účely pravidelného monitorovania a analýzy.
- Hodnotí a skúma, aký pokrok pri dosahovaní svojich cieľov prax dosiahla.
- Analyzuje či jej intervencie prispievajú k dlhodobu udržateľným zmenám v integrácii.

### **4. ASPEKT: UDRŽATEĽNOSŤ**

Ukazovatele

#### **Využila prax svoje výhody po ukončení aktivity?**

- Pripravuje a uplatňuje dobre definovaný plán postupného ukončovania s cieľom zabezpečiť udržateľné pozitívne zmeny a používanie produktov/výsledkov aktivity.

#### **Získava prax štrukturálne financovanie, podporu od nových sponzorov alebo vytvára vlastné zdroje?**

- Vytvára partnerstvá a vzťahy s príslušnými zainteresovanými stranami ako neoddeliteľnú súčasť aktivity s cieľom zabezpečiť silnú podporu, ktorá bude pokračovať aj po ukončení primárneho financovania.
- Diverzifikuje zdroje financovania a identifikuje nové možnosti financovania zo zdrojov EÚ a národných zdrojov pre dlhodobú integráciu (napr. prechod od projektových iniciatív, ktoré sú časovo obmedzené a závislé od jedného (externého) darcu, ku komplexnej viacročnej stratégii integrácie založenej na zabezpečenom financovaní alebo rôznych možnostiach financovania).
- Zabezpečuje, aby boli k dispozícii ľudské zdroje, odborné znalosti a infraštruktúra pre udržanie služieb po skončení akcie.

## **5. ASPEKT: PARTNERSTVO A SPOLUPRÁCA**

Ukazovatele

**Má prax nejakú stratégiu na vytvorenie komunikácie a koordinácie s inými relevantnými aktérmi na podporu integrácie osôb z radov migrantov (napr. s občianskou spoločnosťou, verejnými orgánmi, súkromným sektorom)?**

- Zabezpečuje zapojenie a účasť kľúčových zainteresovaných strán vo fáze vývoja.
- Vypracovala a implementuje stratégiu na ich zapojenie do činnosti.

**Prispieva prax k diskusiám o zlepšení politik podpory integrácie?**

- Prispieva k rozvoju komplexných integračných stratégií, do ktorých sú zapojené národné/regionálne/miestne orgány, poskytovatelia služieb a občianska spoločnosť.
- Práca je koordinovaná s príslušnými partnermi (miestne orgány, mimovládne organizácie, sociálni partneri, výskumné organizácie, inštitúcie atď.) s cieľom spoločne preskúmať aktivity, postupy, služby a výsledky integrácie.

Tento nástroj sebahodnotenia bol upravený z hodnotiacej tabuľky MPG preiniciatívu Udržateľné postupy integrácie (SPRING), ktorá vám umožňuje prezentovať vaše osvedčené postupy overené kritériami na európskej platforme ([www.integrationpractices.eu](http://www.integrationpractices.eu)).

## 8. SLOVNÍK

**Žiadateľ o azyl:** Žiadateľ alebo žiadateľka o azyl je osoba, ktorá žiada o medzinárodnú ochranu. V krajinách s individualizovaným konaním je žiadateľom o azyl osoba, o ktorej žiadosti ešte nebolo definitívne rozhodnuté v krajine, v ktorej ju podala. Nie každý žiadateľ o azyl bude nakoniec uznaný za utečenca, ale každý utečenec je na začiatku žiadateľom o azyl.

**Osoby s udelenou medzinárodnou ochranou:** Osoby, ktorým už bolo udelené postavenie utečenca alebo iná doplnková forma ochrany. V tejto príručke sa slovo utečenci používa na označenie oboch kategórií. Prijemcovia doplnkovej ochrany: podľa práva EÚ ide o osoby, ktoré nespĺňajú podmienky, aby mohli byť považované za utečencov, ale ktoré by v prípade návratu do krajiny pôvodu boli vystavené reálnej hrozbe vážneho bezprávia, a ktoré nemôžu získať ochranu tejto krajiny.

**Doplnkové cesty:** Bezpečné a regulované spôsoby, ktoré dopĺňajú presídľovanie utečencov a utečieniek a prostredníctvom ktorých môžu byť utečenci prijatí v krajine a ich potreby medzinárodnej ochrany uspokojené, pričom sú schopní užiť sa sami, aby potenciálne dosiahli udržateľné a trvalé riešenie.

**Trvalé riešenia:** Prostriedky, ktorými možno uspokojivo a trvalo vyriešiť situáciu utečencov a utečieniek prostredníctvom zabezpečenia štátnej ochrany ich občianskych, kultúrnych, hospodárskych, politických a sociálnych práv.

**Diskusia v skupinovom rozhovore:** Metóda zberu kvalitatívnych údajov/informácií od skupiny osôb vopred vybraných podľa špecifických kritérií.

**Cudzinec:** Táto kategória vo všeobecnosti zahŕňa všetky osoby, ktoré sa z rôznych dôvodov dočasne alebo trvalo presťahovali z miesta svojho pôvodného bydliska.

**Osvedčený postup:** Inovatívna, zaujímavá a inšpiratívna prax, ktorá má potenciál byť úplne alebo čiastočne prenesená do kontextu iných národov. Osvedčené postupy zahrnuté do tohto Súboru nástrojov sú identifikované podľa kľúčových kritérií v každej kapitole a piatich kľúčových všeobecných ukazovateľov: inkluzívnosť a participácia; relevantnosť a komplementárnosť; efektívnosť; udržateľnosť; partnerstvá a spolupráca.



**Inklúzia:** Proces podpory a zlepšovania účasti utečencov a utečieniek na živote spoločnosti poskytnutím rovnakých práv ako občanom a občiankam, vytvorením väzieb a priateľstiev, uchádzaním sa o miestnu prácu alebo chodením do miestnych škôl a prístupom k rôznym službám, ako je bývanie alebo zdravotná starostlivosť. V Akčnom pláne Európskej komisie pre integráciu a inklúziu na roky 2021 – 2027 sa uvádza, že „inklúzia pre všetkých znamená zabezpečiť, aby boli všetky politiky prístupné a fungovali pre všetkých vrátane migrantov a občanov EÚ s migrantským pôvodom. Znamená to prispôbiť a transformovať hlavné politiky potrebám rôznorodej spoločnosti a zohľadniť pritom špecifické výzvy a potreby rôznych skupín. Opatrenia na pomoc migrantom pri integrácii nemusia a nemali by byť na úkor opatrení v prospech iných zraniteľných alebo znevýhodnených skupín alebo menšín. Naopak, prispievajú k tomu, aby sa politiky stali celkovo inkluzívnejšími.“

**Integrácia:** Miestna integrácia v kontexte utečencov je dynamický a mnohostranný obojsmerný proces, ktorý si vyžaduje úsilie všetkých zainteresovaných strán, vrátane pripravenosti utečencov a utečieniek, prispôbiť sa hostiteľskej spoločnosti bez toho, aby sa museli vzdať svojej vlastnej kultúrnej identity, a zodpovedajúcej pripravenosti hostiteľských komunit a verejných inštitúcií prijať utečencov a uspokojiť potreby rôznorodého obyvateľstva (Výkonný výbor UNHCR, Záver o miestnej integrácii č. 104 (LVI) - 2005).

**Migranti:** Ľudia, ktorí sa rozhodli presťahovať do zahraničia nie z dôvodu priamej hrozby prenasledovania, vážneho bezprávia alebo smrti, ale výlučne z iných dôvodov, ako je napríklad snaha o zlepšenie svojich podmienok prostredníctvom hľadania pracovných príležitostí alebo vzdelávania, alebo z dôvodu zlúčenia s rodinou.

**Maloleté osoby:** Osoby, ktoré nedosiahli plnoletosť, a preto nie sú právne nezávislé. Tento pojem zahŕňa dospievajúcich. Podľa Dohovoru o právach dieťaťa (CRC) je „dieťa“ osoba, ktorá nedovršila vek osemnásť rokov, pokiaľ platné právne predpisy nestanovujú nižší vek. V CRC sa pojem „dieťa“ stotožňuje s pojmom „maloletý“.

**Participatívny prístup:** Prístup k rozvoju a/alebo verejnej správe, pri ktorom sú kľúčové zainteresované strany (a najmä navrhovaní príjemcovia) politiky alebo intervencie úzko zapojené do procesu identifikácie problémov a priorit a majú značný vplyv na analýzu a plánovanie, realizáciu a monitorovanie riešení.

**Osoby spadajúce pod mandát UNHCR:** Všetky osoby, ktorým je UNHCR oprávnený poskytovať ochranu, riešenia a pomoc. Patria sem utečenci, žiadatelia o azyl, navrátení utečenci, osoby bez štátnej príslušnosti a v mnohých situáciách aj vnútorne vysídlené osoby (IDP) vrátane tých, ktorí môžu dostávať ochranu a pomoc od štátu a iných partnerov.

**Ochrana:** Pojem, ktorý zahŕňa všetky činnosti zamerané na dosiahnutie plného dodržiavania práv jednotlivca v súlade s literou a duchom ľudských práv, utečeneckého a medzinárodného humanitárneho práva. Ochrana zahŕňa vytvorenie prostredia, ktoré podporuje rešpektovanie ľudských bytostí, predchádzanie a/alebo zmierňovanie bezprostredných účinkov konkrétneho modelu zneužívania a obnovenie dôstojných životných podmienok prostredníctvom odškodnenia, reštitúcie a rehabilitácie.

**Utečenec alebo utečenka:** Osoba, ktorá spĺňa kritériá oprávnenosti podľa platnej definície utečenca, ako je stanovené v medzinárodných alebo regionálnych nástrojoch pre utečencov, v rámci mandátu UNHCR a/alebo vo vnútroštátnych právnych predpisoch.

**Presídlenie:** Presun utečencov z krajiny, v ktorej hľadali útočisko, do iného štátu, ktorý súhlasil s ich prijatím. Utečenci zvyčajne dostanú azyl alebo inú formu práva na dlhodobý pobyt a v mnohých prípadoch budú mať možnosť stať sa naturalizovanými občanmi. Z tohto dôvodu je presídlenie trvalým riešením, ako aj Súborom nástrojov na ochranu utečencov. Je to aj praktický príklad medzinárodného rozdelenia bremena a zodpovednosti.

**Mandát UNHCR:** Úloha a funkcie UNHCR tak, ako sú stanovené v štatúte UNHCR a ako sú rozvíjané v rezolúciách Valného zhromaždenia OSN. Mandátom UNHCR, ako je deklarováný v jeho štatúte, je poskytovať medzinárodnú ochranu a hľadať trvalé riešenia pre utečencov. UNHCR má ďalší mandát týkajúci sa otázok osôb bez štátnej príslušnosti, keďže mu bola pridelená úloha podľa článku 11 Dohovoru o znížení počtu osôb bez štátnej príslušnosti z roku 1961. Valné zhromaždenie tiež požiadalo Úrad, aby podporoval dohovory o osobách bez štátnej príslušnosti z rokov 1954 a 1961 a aby pomáhal predchádzať postaveniu osôb bez štátnej príslušnosti tým, že bude štátom poskytovať technické a poradenské služby v oblasti právnych predpisov a praxe v oblasti štátnej príslušnosti.

**Zraniteľné osoby:** Telesne, mentálne alebo sociálne znevýhodnené osoby, ktoré nemusia byť schopné uspokojovať svoje základné potreby, a preto môžu potrebovať osobitnú pomoc.



## 9. REFERENCIE

*„Táto príručka je užitočným nástrojom pre miestne orgány pri plánovaní, realizácii a hodnotení svojich integračných postupov a ponúka mnoho praktických nápadov na priame zapojenie príjemcov do procesu.“*

---

Katharina Bamberg, poradkyňa  
pre politiku migrácie a integrácie v  
EUROCITIES

*„Tento súbor nástrojov ponúka užitočné usmernenia pre odborníkova odborníčky v oblasti integrácie a inklúzie, ktoré sú založené na zásadách posilnenia postavenia, spoločného návrhu, maximalizácie potenciálu rozmanitosti a interkultúrnej interakcie. Odporúčaná literatúra pre profesionálov a dobrovoľníkov z interkultúrnych miest na celom svete.“*

---

Irena Guidikova, vedúca Oddelenia  
programov inklúzie a antidiskriminácie, Rada  
Európy

*„Miestne a regionálne orgány zohrávajú kľúčovú úlohu pri realizácii úspešných integračných politík v praxi, ale pri ich vykonávaní sú príliš často ponechané bez pomoci. Integračná príručka UNHCR je v tomto ohľade neoceniteľným nástrojom.“*

---

Antje Grotheer, spravodajkyňa Európskeho výboru  
regiónov (VR) pre Nový pakt o migrácii a azyle a  
podpredsedníčka mestského parlamentu v Brémach v  
Nemecku.

Mandát UNHCR: Úloha a funkcie UNHCR tak, ako sú stanovené v štatúte UNHCR a ako sú rozvítené v rezolúciách Valného zhromaždenia OSN. Mandátom UNHCR, ako je deklarovaný v jeho štatúte, je poskytovať medzinárodnú ochranu a hľadať trvalé riešenia pre utečencov. UNHCR má ďalší mandát týkajúci sa otázok osôb bez štátnej príslušnosti, keďže mu bola pridelená úloha podľa článku 11 Dohovoru o znížení počtu osôb bez štátnej príslušnosti z roku 1961. Valné zhromaždenie tiež požiadalo Úrad, aby podporoval dohovory o osobách bez štátnej príslušnosti z rokov 1954 a 1961 a aby pomáhal predchádzať postaveniu osôb bez štátnej príslušnosti tým, že bude štátom poskytovať technické a poradenské služby v oblasti právnych predpisov a praxe v oblasti štátnej príslušnosti.

