

Účinné začleňování uprchlíků

Participativní přístupy pro profesionály
na místní úrovni



1 PŘÍRUČKA

PODĚKOVÁNÍ

Tato příručka byla zadána Regionální kanceláří UNHCR pro Evropu a vytvořena ve spolupráci se Skupinou pro migrační politiku (Migration Policy Group).

Napsal ji Carmine Conte za podpory Alexandra Wolffhardta ze Skupiny pro migrační politiku, s odbornými radami multifunkčního týmu při UNHCR a za přispění účastníků při jejím testování a ověřování v terénu v sedmi evropských zemích.

Zvláštní poděkování patří národním koordinátorům v Bulharsku, Finsku, Itálii, na Maltě, v Polsku, Řecku a Srbsku:

Bistra Ivanova (Multi Kulti Collective)

Sari Vanhanen (Finský institut pro migraci)

Gaia Testore (nezávislá výzkumnice a konzultantka)

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

Renata Stefańska (Centrum pro studium migrace, Varšavská univerzita)

Konstantinos Vlachopoulos (Helénská nadace pro evropskou a zahraniční politiku – ELIAMEP)

Gordana Grujičić a Vladimir Petronijevic (Grupa 484)

COLOPHON

Fotografie:

© UNHCR/Will Swanson

© UNHCR/Andrew McConnell

Shutterstock

Grafický návrh: dagmarvanschaik.nl

OBSAH

1.	ÚVODNÍ SLOVO	4
2.	ÚVOD	6
3.	STRUKTURA SOUBORU NÁSTROJŮ	8
4.	JAK TENTO SOUBOR NÁSTROJŮ FUNGUJE?	10
5.	KLÍČOVÉ OBLASTI KOMPLEXNÍHO PŘÍSTUPU K INTEGRACI	12
5.1	Jasná představa o tom, jakou podporu uprchlíci potřebují – potřeby posuzujte průběžně, uvědomujte si překážky v přístupu ke službám a upravujte je na základě zpětné vazby a pravidelného hodnocení	
5.2	Zajištění poskytovatelů podpory pro potřeby všech – nastavte své služby tak, aby různé skupiny lidí měly stejnou úroveň podpory přizpůsobené na míru a rovný přístup k ní	
5.3	Vytvoření služeb s dlouhodobou perspektivou – po přijetí uprchlíků a rané integraci uvažujte o jejich začlenění v dlouhodobém horizontu	
5.4	Nejen práce pro lidi, ale také s nimi – zapojte příjemce do posuzování, plánování, realizace a hodnocení, oceňujte jejich zpětnou vazbu a zajišťujte jejich informovanost	
5.5	Zapojení místních komunit a podpora dobrovolnictví – mobilizujte zdroje přijímající společnosti a podporujte důvěru a pozitivní identifikaci	
5.6	Prosazování komplexní podpory integrace a začleňování – propojujte se a koordinujte s dalšími poskytovateli služeb a napravujte nedostatky v systému	
6.	CELKOVÝ KONTROLNÍ SEZNAM	67
7.	INDIKÁTORY PRO POSUZOVÁNÍ KVALITY INTEGRAČNÍ PRAXE	68
8.	SLOVNÍČEK POJMŮ	72
9.	OHLASY	76

1. ÚVODNÍ SLOVO

Přístup uplatňovaný na místní úrovni má velký vliv na účinnost integrace a začleňování uprchlíků do společnosti.

Že jsou města inkubátory inovací a dobré praxe v podpoře ochrany uprchlíků, bylo demonstrováno jejich závazky k implementaci Globálního kompaktu o uprchlících. Skutečně, kam se uprchlíci stěhují a jak jsou zapojováni do hostitelských komunit, závisí na vizi, spolupráci a závazcích starostů, obcí a místních skupin. Místní samospráva často prokazuje velkorysost a solidaritu s uprchlíky a migranty tím, že je ochraňuje a oceňuje jejich přínos ke kulturnímu bohatství a rozmanitosti. Místní komunity dokáží rovněž s osobami vysídlenými z důvodu konfliktu a násilí soucítit v reakci na jejich útlak, ztráty a kulturní odcizení.



Tato příručka vznikla ve spolupráci se Skupinou pro migrační politiku a jejím cílem je poskytnout místním aktérům praktický návod a dále je v začleňování uprchlíků inspirovat.

Účelem bylo vytvořit soubor nástrojů, který staví na praktických zkušenostech městské samosprávy a místních aktérů při převádění vnitrostátních politik na konkrétní řešení, jako je adekvátní bydlení, přístup k dokumentaci a sociální a ekonomické začleňování. Tato řešení fungují nejlépe, pokud jsou uprchlíci do jejich tvorby a rozvoje plně zapojeni. Uprchlíci s sebou přinášejí řadu dovedností i zkušenosti a ochotu být svým novým komunitám užiteční. Víme, že participace uprchlíků na rozhodování pomáhá budovat jejich sebedůvěru při výkonu základních práv a při vytváření pocitu sounáležitosti s hostitelskými komunitami a důvěry v ně. Participativní přístupy vedou k propracovanějším politikám a lépe cíleným programům. Řízení efektivní participace různých skupin však může být náročné, zejména pokud jde o naplňování potřeb uprchlíků v rámci projektu. Tento nástroj má právě v tomto místním samosprávám pomoci.

Soubor nástrojů staví na desetiletích zkušeností, a někdy i experimentování UNHCR a našich partnerů s participativními přístupy. V něčem se ale liší. Cílí přímo na konkrétní problémy, jimž čelí starostové nebo místní úředníci a poskytovatelé služeb při přijímání a zapojování uprchlíků a migrantů. Používáme srozumitelný jazyk a ve snaze inspirovat inovace a kreativitu klademe důraz na dobrou praxi. Rovněž jsme vyvinuli indikátory k měření pokroku, posuzování dopadu a v případě potřeby ke korekci směřování.

Nástroj byl vytvořen ve spolupráci s orgány místní samosprávy, poskytovateli služeb, občanskou společností a organizacemi vedenými uprchlíky napříč Evropou. V několika zemích a kontextech byl testován v terénu a následně vylepšován. Nadšení a zájem, s nimiž se tento nástroj setkal, byly pro nás povzbuzením a věříme, že všem, kdo ho budou v praxi využívat, bude skutečně užitečný. Rovněž doufáme, že to bude „živý“ průvodce a podpoří vás ve sdílení osvědčených projektů, zkušeností a nápadů pro další zdokonalování tohoto nástroje.

2. ÚVOD

Začleňování nově příchozích žadatelů o azyl, uprchlíků, migrantů a osob bez státní příslušnosti se pro starosty, městské samosprávy, místní občanské spolky a poskytovatele služeb postupně stává klíčovou prioritou. Zatímco celostátní politiky vytvářejí široký předpisový rámec, jsou to právě orgány místní samosprávy, kdo čelí často náročnému úkolu převést jej do praxe a hledat praktická řešení. Globální kompakt o uprchlících považuje integraci a začleňování za sdílenou odpovědnost – a obce, soukromý sektor i místní organizace se ukazují být významnými zprostředkovateli inovací a klíčovými partnery UNHCR. Úspěch nebo neúspěch při účinném začleňování nebo integraci na místní úrovni může ovlivnit budoucí rozhodování o azylu, přesídlení a doplňkových možnostech. Je tedy nezbytné, abychom tuto problematiku správně uchopili.

Ačkoli se počet iniciativ pro integraci a začleňování od přelomu let 2015 a 2016, kdy migrační vlna vrcholila, významně zvýšil, místním aktérům a samosprávám se dostává málo praktických návodů na to, jak lze jejich služby a praxi přizpůsobit konkrétní situaci a potřebě ochrany žadatelů o azyl, uprchlíků, migrantů a osob bez státní příslušnosti. Participace je při navrhování projektů a identifikaci nezbytných korekcí postupu zcela zásadní, ale může být náročné ji zorganizovat a udržet funkční po delší dobu. Pochopení různých potřeb uprchlíků¹ a migrantů podle věku, pohlaví či genderové

1 Pro účely této příručky může pojem uprchlík znamenat uprchlíky,

příslušnosti, kultury, náboženství, zdravotního postižení nebo jiných faktorů a vytváření programů, které na to adekvátně reagují, je velmi náročný úkol – ta námaha se ovšem vyplatí. Předkládaný soubor nástrojů, opírající se o mnohaleté zkušenosti humanitárních a rozvojových pracovníků při vytváření programů podporujících začleňování a integraci do hostitelských komunit, má pomáhat místním aktérům při zavádění participativních přístupů v jejich městech či obcích.

Jeho cílem je také pomoci profesionálům poznat dopady jejich práce a nabídnout kritéria určující, jaké postupy lze označit za dobrou praxi a následně využívat v jiných souvislostech. „Dobrá praxe“ se stala klíčovým pojmem v rozvoji, financování, realizaci, hodnocení a (nadmístním) prosazování takových postupů. Nejsou-li však dána jasná kritéria, jež lze uplatnit při přípravě a zavádění nového projektu za účelem maximalizace jeho potenciálního dopadu, není snadné dobrat se toho, co z praktického pohledu představuje „dobrou praxi“ při integraci a začleňování uprchlíků.

Komunita výzkumníků a řada mezinárodních studií nabídly na makroúrovni rozsáhlý přehled, pokud jde o příznivé integrační standardy a národní politiky, jako je hodnotící mechanismus

příjemce doplňkové ochrany, žadatele o azyl a další osoby žádající o mezinárodní ochranu, které jsou oprávněny využívat popisovanou službu.

NIEM (National Integration Evaluation Mechanism) založený na pilotním projektu UNHCR nebo Indexu integrační politiky (Migrant Integration Policy Index – MIPEX). Na mikroúrovni však profesionálům v oblasti integrace a financujícím subjektům chybí praktické soubory nástrojů, které by usnadnily vyhodnocení směřování a potenciálních silných a slabých stránek určité akce, pokud jde o konkrétní ochranu a zvláštní potřeby uprchlíků a žadatelů o azyl. Tento soubor nástrojů si klade za cíl tento nedostatek napravit.

Poskytuje **praktický návod a komunikační materiály** využitelné místními aktéry pro účely tvorby, monitorování a hodnocení jejich postupů v oblasti integrace a začleňování a získávání zpětné vazby od příjemců.

Pro snadnější určení **dobré praxe** při integraci a začleňování také posuzuje **klíčová kritéria**. Každá kapitola této příručky obsahuje příklady dobré praxe podle konkrétních kritérií a faktorů úspěchu, jakož i potenciálu jejich úplného nebo částečného uplatnění v jiných vnitrostátních či lokálních souvislostech či spoluvytváření integrační politiky.



3. STRUKTURA SOUBORU

Soubor nástrojů pro integraci je založen na aktuálně nejlepších evropských výzkumech a standardech, za nimiž stojí mj. vlády, mezinárodní organizace, neziskové organizace, akademická obec i nezávislí odborníci. Soubor sestává z příručky k tisku, interaktivní online verze příručky, výsledkové tabulky, animovaného videa a minutového propagačního videa.

1

PŘÍRUČKA K TISKU

Příručka se zabývá koncepční stránkou souboru nástrojů a zahrnuje texty i multimediální materiály. Uvádí jasné a přesné návody pro poskytovatele služeb a orgány místní samosprávy v souvislosti s komplexním přístupem k integraci uprchlíků, strukturované podle šesti klíčových oblastí. Zpřístupněním dobré praxe a technik pro účinné začleňování uprchlíků chce pomáhat profesionálům v úspěšném poskytování služeb.

4

ANIMOVANÉ VIDEO

Animované video nabízí profesionálům další médium, jehož prostřednictvím se mohou seznámit s hlavními koncepty příručky. Je však třeba poznamenat, že video nemá sloužit jako náhražka příručky, pouze zdůrazňuje ústřední témata jednotlivých kapitol.

2

ONLINE INTERAKTIVNÍ PŘÍRUČKA

Interaktivní online verze příručky přináší profesionálům nejen uživatelsky příjemnější pracovní nástroj, ale současně umožňuje vyplňovat formuláře sebehodnocení a dělat si na konci každé kapitoly poznámky. Tyto formuláře a poznámky se na konci příručky automaticky sumarizují, takže pracovník má k dispozici vlastní kompletní shrnutí.

3

VÝSLEDKOVÁ TABULKA

Výsledková tabulka je dostupná online a má pomoci profesionálům při stanovení dobré praxe na poli integrace využitím uživatelsky přívětivého systému zaznamenávání výsledků.


5

PROPAGAČNÍ VIDEO

Minutové propagační video má zvýšit informovanost o tomto souboru nástrojů a navíc nabízí profesionálům kompletní koncepční povědomí o jeho účelu a cílech.

Tento soubor nástrojů byl zprvu testován v sedmi pilotních zemích (**Bulharsko, Finsko, Itálie, Malta, Polsko, Řecko a Srbsko**) a je založen na reflexi a zpětné vazbě klíčových aktérů v oblasti integrace.¹ Účelem bylo rovněž vytvořit v každé ze zmíněných zemí stabilní síť profesionálů a organizací, kteří by soubor nástrojů znali do hloubky a začlenili jej do svých programů. Cílem této metody je zajistit, aby byl soubor nástrojů po počáteční „testovací fázi“ v sedmi pilotních zemích široce použitelný v celém evropském regionu i po celém světě.

¹ Bistra Ivanova (Multi Kulti Collective), Sari Vanhanen (Finský institut pro migraci), Gaia Testore (výzkumnice a konzultantka), Jean-Pierre Gauci (nadace People for Change), Renata Stefańska (Centrum pro studium migrace, Varšavská univerzita), Konstantinos Vlachopoulos (Helénská nadace pro evropskou a zahraniční politiku – ELIAMEP), Vladimir Petronijevic (Grupa 484)



„Při návrzích opatření týkajících se uprchlíků a ve fázi jejich hodnocení je třeba uprchlíkům naslouchat a zjišťovat, jaké jsou jejich potřeby a očekávání“

NÁRODNÍ PARTNER UNHCR A MPG

4. JAK TENTO SOUBOR NÁSTROJŮ FUNGUJE?

Za účelem zajištění komplexního přístupu k integraci a začleňování je **nezbytné, aby subjekty zapojené do integrace uprchlíků při vývoji, přizpůsobování a hodnocení svých postupů využívaly soubor nástrojů v celém jeho rozsahu**. I když se na jejich projekty a oblasti práce určité aspekty neuplatní, budou mít možnost zaměřit se na ty klíčové body souboru nástrojů, které jsou pro poskytování jejich služeb uprchlíkům relevantní a zásadní.

Za tím účelem poskytuje soubor nástrojů **praktické kontrolní seznamy, příklady dobré praxe a podrobné otázky** využitelné při návrzích či hodnocení nových opatření, propojené s prokazatelnou existující dobrou praxí v oblasti socioekonomického začleňování, účinného přístupu k právům a kulturní integrace. Zároveň může tento soubor nástrojů sloužit jako pomocník při zapojování a rozšiřování znalostí cílených na lokální komunity, jež se zabývají integrací a začleňováním.

Kontrolní seznamy:

- **poskytují** na konci každé kapitoly **praktický návod** pro integraci a začleňování uprchlíků;
- **umožňují pracovníkům rozpoznat relevantní potřeby** a schopnosti a lépe během práce **s uprchlíky komunikovat**;
- **pomáhají přizpůsobit služby potřebám a potenciálu uprchlíků** a v souladu s tím **realizovat** stávající i nové projekty;
- **pomáhají zhodnotit, zda jde daná praxe „správnou cestou“**.
 - Splňuje-li určitá praxe všechny body kontrolního seznamu, znamená to, že organizace v relevantní klíčové oblasti plně uplatňuje komplexní přístup k integraci a začleňování.
 - Pokud taková praxe některé body kontrolního seznamu nesplňuje, znamená to, že organizace by ještě měla zlepšit způsob, jakým je určitá služba koncipována nebo uprchlíkům poskytována.
 - Jestliže praxe nesplňuje žádný z bodů kontrolního seznamu, organizace bude muset důkladně přehodnotit své služby a začlenit doporučení obsažená v souboru nástrojů do rozvoje a implementace svých služeb.

Postupy **dobré praxe** uvedené v souboru nástrojů jsou identifikovány na základě klíčových kritérií v jednotlivých kapitolách a pěti klíčových obecných indikátorů (viz úplný kompletní seznam na straně 68):

- **potenciál začlenění a participace,**
- **relevantnost a doplňkový charakter,**
- **účelnost,**
- **udržitelnost,**
- **partnerství a kooperace.**

Formuláře sebehodnocení, které naleznete v online verzi příručky, pomáhají poskytovatelům služeb při hodnocení a monitorování příkladů dobré praxe. Jejich účelem je:

- pomoci profesionálům při hodnocení jejich služeb,
- pomoci stanovit nedostatky v oblasti poskytování služeb a prostor ke zlepšení,

- umožnit profesionálům hodnotit stávající a nové postupy a nadále je pravidelně sledovat,
- podpořit diskusi a výměnu informací s dalšími aktéry za účelem posílení strategií integrace a inkluze.

Online **výsledková tabulka** nabízí místním aktérům jasná kritéria pro stanovení dobré praxe a snadno přístupný nástroj pro rychlé hodnocení postupů při integraci a inkluzi prostřednictvím bodového hodnocení.

KOMU JE TENTO SOUBOR NÁSTROJŮ URČEN?

Tento soubor nástrojů je určen:

- **orgánům veřejné moci a službám na celostátní i místní úrovni,**
- **organizacím občanské společnosti včetně organizací vedených uprchlíky,**
- **náboženským organizacím,**
- **vzdělávacím institucím,**
- **aktérům z řad podnikatelských subjektů.**

Tento soubor nástrojů si klade za cíl propojit obtížné oblasti integrace a komplexním způsobem o nich debatovat a posílit komunity v praktických záležitostech. Využijí jej jak organizace, tak profesionálové poskytující služby uprchlíkům, kteří by měli být schopni se zavázat k dodržování tohoto souboru nástrojů a přihlásit se k němu, díky čemuž dokážou hodnotit a zlepšovat kulturu a strukturu své organizace.

K ČEMU JE TENTO SOUBOR NÁSTROJŮ URČEN?

- **Sebehodnocení:** zainteresované subjekty v oblasti integrace uprchlíků mohou tento soubor nástrojů používat ke zkvalitnění **analýzy své praxe** a poté komunikovat a zohlednit její hlavní výsledky interně (v rámci týmu) i externě (se svými partnery a zainteresovanými osobami, včetně samotných uprchlíků).

Soubor nástrojů by měli uplatňovat a používat v souvislosti se **všemi relevantními službami a praxi**, které provozují (jako poskytovatelé služeb) nebo financují (jako financující subjekty / subdodavatelé). Pro tento účel je součástí souboru nástrojů uživatelsky přívětivý návod – příručka –, který vysvětluje každý z těchto kroků a uvádí příklady užití a dopadu tohoto přístupu.

- **Sebereflexe a sebezdokonalování:** díky tomuto souboru nástrojů mohou místní zainteresované subjekty pohlédnout na svou praxi „novými očima“, a tak rozpoznat, co již funguje dobře a co lze v rámci poskytování jejich služeb uprchlíkům ještě zlepšit.

Mohou rovněž naplánovat **nové činnosti a rozvíjet návrhy projektů**, u nichž je předpoklad komplexního přístupu k integraci a začleňování v oblastech, které jsou pro jejich organizaci relevantní. Pro tento účel obsahuje tento soubor nástrojů **příklady dobré praxe**, které by mohly inspirovat budoucí práci a projekty integrace a strany zainteresované na začleňování uprchlíků, jakož i **odkazy** na další zdroje pro získání více informací o těchto tématech a vykazované praxi.



5. KLÍČOVÉ OBLASTI KOMPLEXNÍHO PŘÍSTUPU K INTEGRACI A ZAČLEŇOVÁNÍ

Integrace uprchlíků je dynamický a složitý obousměrný proces, vždy konkrétně ovlivněný potřebami a schopnostmi každého člověka a každé místní komunity.² Vyžaduje snahu jak ze strany hostitelské společnosti i veřejných a soukromých institucí o vstřícné přijetí uprchlíků a naplnění jejich potřeb, tak ze strany uprchlíků samotných o přizpůsobení novému prostředí, aniž by rezignovali na vlastní kulturní identitu. Pokud se uprchlíci cítí bezpečně, sebejistí a vítaní, dokáží do své nové domovské země investovat úsilí a být nové společnosti užiteční. Vhodná podpora, motivace, seznámení s místní kulturou a přijetí nového společenského prostředí mohou přinášet značný vzájemný prospěch.

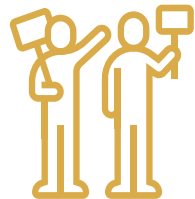
² Výkonný výbor UNHCR, Závěr o lokální integraci č. 104: <https://www.unhcr.org/excom/exconc/4357a91b2/conclusion-local-integration.html>

V souladu s úspěšným a komplexním integračním modelem je pro úspěch služeb poskytovaných uprchlíkům zásadních šest klíčových oblastí:



1. JASNÁ PŘEDSTAVA O TOM, JAKOU PODPORU UPRCHLÍCI POTŘEBUJÍ

Potřeby posuzujte průběžně, uvědomujte si překážky v přístupu ke službám a upravujte je na základě zpětné vazby a pravidelného hodnocení.



2. ZAJIŠTĚNÍ POSKYTOVATELŮ PODPORY PRO POTŘEBY VŠECH

Nastavte své služby tak, aby různé skupiny lidí měly stejnou úroveň podpory přizpůsobené na míru a rovný přístup k ní.



3. VYTVOŘENÍ SLUŽEB S DLOUHODOBOU PERSPEKTIVOU

Po přijetí uprchlíků a rané integraci uvažujte o jejich začlenění v dlouhodobém horizontu.



4. NEJEN PRÁCE PRO LIDI, ALE TAKÉ S NIMI

Zapojte uprchlíky do plánování, realizace a hodnocení opatření, oceňujte jejich zpětnou vazbu a zajišťujte jejich informovanost.



5. ZAPOJENÍ MÍSTNÍCH KOMUNIT A PODPORA DOBROVOLNICTVÍ

Mobilizujte zdroje přijímající společnosti a podporujte důvěru a pozitivní identifikaci.



6. PROSAZOVÁNÍ KOMPLEXNÍ PODPORY INTEGRACE A ZAČLEŇOVÁNÍ

Propojte se a koordinujte s dalšími poskytovateli služeb a napravujte nedostatky v systému.

5.1 JASNÁ PŘEDSTAVA O TOM, JAKOU PODPORU UPRCHLÍCI POTŘEBUJÍ

Potřeby posuzujte průběžně, uvědomujte si překážky v přístupu ke službám a upravujte je na základě pravidelného hodnocení

Pro účinnou podporu integrace uprchlíků do společnosti je zcela zásadní vnímavost k jejich dovednostem, schopnostem a potřebám. To je nezbytné již od nejranější fáze koncepce a návrhu veškerých aktivit a služeb až do jejich konečné realizace a vyhodnocení. Cílem integračních služeb by mělo být posílení postavení uprchlíků tím, že budou vybaveni a připraveni na řešení problémů, s nimiž se setkávají, že se dokážou vyhýbat rizikovému chování při řešení stresových situací a využívat příležitostí vedoucích k trvalým řešením. Poskytovatelé služeb a samosprávy by měli přistupovat k návrhům, realizaci a dalšímu rozvoji svých podpůrných opatření integrovaně a podporovat schopnost uprchlíků účastnit se programů a služeb a úspěšně je dokončovat. Jejich konečným cílem je posílit postavení uprchlíků natolik, aby se mohli stát aktivními členy společnosti a dokázali samostatně využívat ekonomické a společenské zdroje.

PŘÍNOSY JASNÉ PŘEDSTAVY O POTŘEBNÉ PODPOŘE

- Jsou podporovány sociální a ekonomické schopnosti uprchlíků samostatně, udržitelně a důstojně naplňovat své základní potřeby.
- Přesnější porozumění potřebám, schopnostem, problémům a příležitostem při integraci uprchlíků.
- Dobře nastavené služby a strategie zohledňující konkrétní potřeby uprchlíků.
- Podpora schopností uprchlíků předcházet problémům, řešit je a nacházet z nich cestu ven.
- Snižování zranitelnosti uprchlíků a jejich závislosti na humanitární a externí pomoci.



FAKTORY ÚSPĚCHU: KRITÉRIA PRO DOSAŽENÍ DOBRÉ PRAXE



Průběžné posuzování potřeb: Služby by měly být založeny na pravidelném a komplexním hodnocení potřeb a nedostatků; v případě změny okolností opatření pravidelně přehodnocujte a přizpůsobujte.



Posuzování potřeb z více zdrojů: Posuzujte potřeby uprchlíků na základě všech dostupných údajů a většího počtu informačních zdrojů.



Bezbariérové služby: Vytvářejte služby bez jazykových bariér a zatěžujících administrativních požadavků.



Cílené a snadno dostupné informace: Umožněte snadný přístup k vašim službám a poskytněte transparentní informace o způsobech získání podpory.



Podpora přizpůsobená konkrétním lidem, vedoucí k jejich dlouhodobému začlenění: Poskytněte cílené integrační služby, jež umožní standardní přístup ke vzdělání, pracovnímu trhu, bydlení i zapojení do místního života a komunity.





KONTROLNÍ SEZNAM K JASNÉ PŘEDSTAVĚ O POTŘEBNÉ PODPOŘE

Následující kontrolní seznam nabízí podrobný praktický postup, který pomáhá organizacím naplánovat a identifikovat všechny nezbytné úkoly potřebné pro získání jasné představy o podpoře, již uprchlíci potřebují.



Abyste mohli své integrační strategie a služby naplánovat, **analyzujte nejprve veškeré relevantní dostupné informace** o konkrétní situaci uprchlíků, k čemuž využijte také rozhovory s nimi (více podrobností naleznete u klíčové oblasti 4); rovněž zohledněte trendy, jež se v integraci uprchlíků objevují.



Identifikujte nejen současné potřeby v oblasti integrace, ale také nové potenciální problémy týkající se poskytování vašich služeb. Pandemie covidu-19 například přinesla nové problémové situace jak na straně běžných poskytovatelů služeb, tak na straně uprchlíků (např. u integračních kurzů vznikly kvůli nedostatečným kompetencím v oblasti IT problémy s distanční výukou).



Na základě zjištění nových potřeb a problémů v oblasti integrace **své služby, plány a strategie uzpůsobujte**. Vyžadujte od uprchlíků proaktivitu a podporujte atmosféru otevřenosti a dobrých vztahů, což vám umožní odhalovat nové a na první pohled často nepostřehnutelné potřeby v oblasti integrace (pro více podrobností viz klíčovou oblast 4.4).



Pátrejte po příčinách problémů s integrací a pro lepší fungování do budoucna odstraňujte diskriminaci a překážky. Problémy mohou vznikat kvůli zvyklostem místní komunity, institucionálním předsudkům nebo strukturálním překážkám.



Přemýšlejte, jak nejlépe podpořit schopnosti uprchlíků samostatně řešit vlastní potřeby v oblasti integrace a



využívat příležitosti pro socioekonomické začlenění. Uprchlíci a jejich komunity mají dovednosti a schopnosti, na nichž lze stavět. Jejich dobrá znalost pomáhá pochopit, jak je co nejlépe využít a posílit.

Zajistěte možnost podávat stížnosti a zpětnou vazbu k vašim činnostem – za tím účelem vytvořte nezávislý mechanismus (např. formou anonymní písemné zpětné vazby do snadno přístupných schránek v distribučních centrech, kancelářích, zdravotních střediscích, školách atd.).



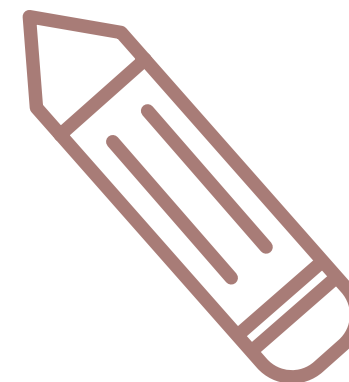
Mějte povědomí o **přístupnosti vašich služeb** a možných **překážkách**, které mohou uprchlíkům v přístupu k nim bránit.



Akceptujte náboženskou rozmanitost a odstraňujte jazykové a kulturní bariéry, jež mohou bránit v přístupu k vašim službám – například nabízejte vícejazyčné materiály v různých formátech či tlumočníky v rámci konzultačních a průvodcovských služeb.



V přístupu k vašim službám **odbourávejte zatěžující administrativní požadavky** vyplývající z pravidel a podmínek, jež jsou pro nově příchozí nesplnitelné.



PŘÍKLADY DOBRÉ PRAXE PRO USNADNĚNÍ PŘÍSTUPU UPRCHLÍKŮ KE SLUŽBÁM



PODPORA PŘIZPŮSOBENÁ KONKRÉTNÍM LIDEM, VEDOUcí K JEJICH DLOUHODOBÉMU ZAČLENĚNÍ

V jednom finském městě, které přijímá uprchlíky, se pro nově příchozí organizují tzv. „přechodové“ schůzky ze speciálních služeb do těch běžných. To znamená, že po určité době (3 roky), během níž se uprchlíkům dostává podpory formou speciálních služeb, se koná „přechodová“ schůzka, na níž se příslušné orgány dozvědí klíčové informace o situaci uprchlíků (např. existence zvláštních potřeb atd.), aby později nebylo třeba je znovu zjišťovat. Cílem této praxe je eliminovat po počátečním období intenzivní nebo specializované práce nutnost jejího pokračování. Hlavní myšlenkou je pomoci uprchlíkům připravit se na to, aby se stali běžnými obyvateli daného města stejně jako jiní finští občané. K tomu má pomoci vytvoření bezpečného prostředí a komunity, které dokáží uprchlíky zapojit tak, aby mohli vést normální život.

V Polsku je jednou z nejúspěšnějších vládních institucí v oblasti integrace uprchlíků na lokální úrovni Rodinné asistenční centrum v Lublinu, které pravidelně využívá podpory z fondů EU. Uprchlíci si mohou v rámci programu chráněného bydlení provozovaného Městským centrem pro podporu

rodiny v Lublinu pronajmout tři byty v majetku města na celkovou dobu 24 měsíců. Chráněné bydlení pomáhá cizincům ve zvláště obtížných situacích a připravuje je v rámci místní komunity na vybudování samostatného života.

Istanbulská metropolitní samospráva (IMM) v Turecku uplatňuje k integraci přístup, v rámci něhož zahrnuje uprchlíky do různých služeb, např. v podobě sociálních služeb, zajištění existenčního minima, posílení postavení a participace. Denní stacionáře jako Centrum pro zlepšení postavení žen, sousedské domy a Yuvamız Istanbul (Istanbul je náš domov) nabízejí společné služby uprchlíkům i příslušníkům hostitelské komunity. Obdobně mohou uprchlíci využívat střediska odborného vzdělávání a pracovní úřady IMM. UNHCR také v rámci protipandemických opatření poskytlo podporu organizaci ISMEK (Kurzy umění a odborného vzdělávání hlavního města Istanbul) při digitalizaci kurzů. Středisko odborného vzdělávání ISMEK nabízí uprchlíkům několik vzdělávacích programů v arabštině offline, včetně kurzů turečtiny pro cizince, informačních technologií a sociální soudržnosti. Platforma občanské participace v rámci IMM také zakládá při Radě města Istanbul uprchlickou pracovní skupinu za účelem sdílení návrhů řešení a



získávání zpětné vazby.

PRŮBĚŽNÉ POSUZOVÁNÍ POTŘEB

V Bulharsku funguje od roku 2017 sociální podnik s názvem [Humans in the Loop \(HITL\)](#), který získal za svou činnost ocenění. Jeho vizí je posílit komunity dotčené konfliktem prostřednictvím školení a nabídky práce v informačních technologiích. HITL je velmi aktivní v oblasti posuzování potřeb příjemců a jejich celkové situace. Potenciální potřeby a problémy zjišťuje formou průběžného vyhodnocování, které se opakuje každé čtvrtletí. HITL například provádí u příjemců průzkumy týkající se jejich pracovních podmínek, osobního vývoje a zkušeností získaných během programů zaškolení / zvyšování kvalifikace nebo v rámci zaměstnaneckých programů. Využívá průzkumy a jednoduché dotazníky, jež napomáhají s analýzou zpětné vazby a realizací změn na základě nově identifikovaných potřeb a možných překážek, kterým příjemci v práci nebo ve škole čelí. Průzkumy také obsahují

doplňkovou část pro poskytnutí anonymní zpětné vazby, v níž si příjemci mohou postěžovat na problémy, se kterými se sami setkali. Výsledky těchto průzkumy následně analyzuje oddělení sociálního dopadu. Rovněž je zveřejňuje a problémy zjištěné od příjemců projednává s odpovědnou osobou nebo příslušným oddělením.

Rozvojová agentura okresu Karditsa (ANKA) v Řecku realizuje ve venkovských a městských oblastech okresu Karditsa nejrůznější programy a projekty, přičemž si cení zpětné vazby poskytnuté uprchlíky. ANKA například zakládá pracovní skupiny se zástupci uprchlických komunit žijících v městě Karditsa. Tyto pracovní skupiny mají za úkol získávat zpětnou vazbu k činnostem, úkolům či projektům ANKA, zapojovat uprchlické a migrantské komunity do rozhodovacího procesu a naslouchat jejich názorům.

V Polsku funguje místní občanský spolek s názvem „Pro Zemi“, který se zapojuje do integrace uprchlíků v jednom z polských uprchlických center. Všechny své kroky s uprchlíky konzultuje a rovněž často na základě požadavků uprchlíků pořádá různé aktivity: například organizuje schůzky s odborníky na výživu, výuku ježdění na kole, pořádá sbírky na nákup brýlí



CÍLENÉ A SNADNO DOSTUPNÉ INFORMACE

V Bulharsku funguje městská nadace [Sofia Development Association \(SDA\)](#), která v září 2021 otevřela v Sofii vůbec první kancelář pro poskytování informací a služeb příslušníkům třetích zemí. Jedná se o prostory v centru Sofie, kde migranti a uprchlíci žijící v Sofii mají přímý přístup k informacím a integračním službám. Kancelář vznikla z iniciativy SDA, města Sofie, UNHCR, bulharského Červeného kříže a 13 neziskových organizací působících v oblasti integrace uprchlíků a migrantů. Jedním z jejích cílů je poskytovat rovný a snadný přístup k nabízeným službám všem skupinám a podporovat je na lokální úrovni. Všichni partneři nabízejí uprchlíkům a migrantům srozumitelné letáky v různých jazycích, jako je angličtina, arabština, perština, paštština atd. Kromě toho je v přípravě internetová stránka, na níž budou veřejně k dohledání služby poskytované kanceláří, přičemž sociální sítě budou pravidelně informovat o důležitých skutečnostech. Kancelář je v provozu díky projektu financovanému z EU a SDA podepsala s městem Sofia smlouvu o pokračujícím 4letém partnerství za účelem zajištění udržitelnosti projektu i po ukončení stávajícího financování.

V Polsku mohou imigranti na speciální krizové infolince rychle získávat telefonicky nebo e-mailem informace týkající se dostupnosti asistenčních služeb v Gdaňsku. Informace jsou k dispozici v několika jazycích. Asistenční linka byla spuštěna v reakci na průzkum ohledně změn, které nastaly v životech imigrantů v souvislosti s pandemií covidu-19.



BEZBARIÉROVÉ SLUŽBY

Ve Finsku poskytuje město Hämeenlinna pro imigranty žijící nejen v tomto městě na stránkách [MyIntegration.fi](#) informace o praktických otázkách, politikách a službách. Obsah těchto webových stránek je nabízen paralelně ve finštině, angličtině, arabštině, somálštině a ruštině. Je dostupný rovněž v audio verzi a pomocí programu ReadSpeaker jej lze poslouchat ve finštině, angličtině, arabštině a ruštině. Obsah připravili samotní imigranti, kteří dokážou lépe předvídat potřeby různých skupin lidí a reagovat na jejich potřeby. Uživatelé zároveň mohou poskytovat zpětnou vazbu v různých jazycích. Stránky rovněž obsahují blog, do něhož mohou přispívat dobrovolníci a imigranti, kteří se chtějí s ostatními podělit o své zkušenosti s integrací. Pro zachování aktuálnosti obsahu jsou administrátoři stránek v neustálém kontaktu s místními orgány a službami.

KDE ZJISTIT VÍCE: UŽITEČNÉ MATERIÁLY A ZDROJE

OECD, Společné úsilí o místní integraci migrantů a uprchlíků, (2018), OECD Publishing, Paříž.

Tato zpráva popisuje, co je zapotřebí pro koncipování místně definovaného přístupu k integraci sladěného napříč jednotlivými vládními úrovněmi i mezi státem a nestátními aktéry navzájem. Obsahuje kontrolní seznam o 12 bodech, což je soubor nástrojů využitelný jakýmkoli městem či regionem (v Evropě, státě OECD nebo jinde) při spolupráci napříč různými vládními úrovněmi a s dalšími místními aktéry za účelem podpory efektivnější integrace migrantů.

PandPAS – programy poskytované před příjezdem uprchlíků i po jejich příjezdu pro jejich snadnější začlenění a zabránění xenofobii a radikalizaci: Vítejte! Sbíрка příkladů dobré praxe, jež se osvědčily při přijímání uprchlíků a jejich prvotním začleňování, 2018

Tato zpráva obsahuje sadu příkladů dobré praxe v integraci uprchlíků jakožto součásti projektu PandPAS, jenž zahrnuje „Programy před příjezdem uprchlíků i po jejich příjezdu pro jejich snadnější začlenění a zabránění xenofobii a radikalizaci“.

Pilat A. a Potkańska D., Řešení uprchlické krize v Polsku na místní úrovni. Přijetí a integrace, Analýza NIEM, Institut pro veřejné otázky a Skupina pro migrační politiku, Varšava/Brusel, 2017

Tato publikace identifikuje a rozebírá aktuální integrační politiku uplatňovanou vůči žadatelům o azyl a uprchlíkům v Polsku z místní perspektivy a popisuje přijetí, předintegrační a integrační politiky, programy a aktivity realizované jak veřejnoprávními, tak nevládními institucemi.

UNHCR, Provozní pokyny k odpovědnosti vůči dotčeným osobám (AAP), 2020

Tato zpráva UNHCR přináší návod, jak realizovat zásadu odpovědnosti vůči dotčeným osobám (Accountability to Affected People – AAP) definovanou jako „závazek k záměrnému a systematickému začleňování vyjádřených potřeb, obav, schopností a názorů dotčených osob v jejich různorodosti a zodpovědnost za rozhodnutí naší organizace a kroky našich zaměstnanců ve všech intervencích a programech na ochranu, pomoc a hledání řešení pro uprchlíky“.

UNHCR, Soubor nástrojů UNHCR pro participativní hodnocení v rámci běžné činnosti, 2006

Tento soubor nástrojů UNHCR předkládá sadu kroků, jichž je vhodné se držet při participativním hodnocení potřeb uprchlíků a dalších dotčených osob. Participativní hodnocení se definuje jako „postupné budování partnerství s uprchlickými ženami a muži jakéhokoli věku a různé historie podporou smysluplné participace za pomoci strukturovaného dialogu“.



5.2 ZAJIŠTĚNÍ POSKYTOVATELŮ PODPORY PRO POTŘEBY VŠECH

Nastavte své služby tak, aby různé skupiny lidí měly stejnou úroveň podpory přizpůsobené na míru a rovný přístup k ní

Ve všech fázích poskytování služeb je zásadní rovný přístup k podpoře i pro skupiny lidí s odlišností či vyšší zranitelností. Mezi skupiny odlišných či zranitelných osob mohou patřit například uprchlíci a migranti, vnitřně vysídlené osoby a osoby bez státní příslušnosti, děti odloučené nebo bez doprovodu, oběti obchodování s lidmi, lidé se zdravotním postižením, osoby LGBTIQ+, senioři, bezdomovci, ohrožené ženy, osoby s duševním nebo fyzickým onemocněním, lidé žijící ve venkovských oblastech či minority. Strukturální nerovnosti a diskriminace (z důvodu příslušnosti k dvěma či více skupinám) v kombinaci s dalšími specifickými podmínkami mohou v praxi narušit schopnost potřebných osob vyhledat si základní služby či pomoc.

Rozšíření služeb pro všechny a řešení i zvláštních potřeb specifických skupin lidí však vyžaduje další zdroje a cílenou pomoc. K zajištění vhodných a přístupných procesů a postupů v této souvislosti budou muset subjekty zapojené do integrace a začleňování poskytnout zdroje a odborné znalosti, zřídit systém identifikace a vyhledávání osob se zvláštními potřebami a odkazovat je na příslušné služby.



PŘÍNOSY ZAJIŠTĚNÍ POSKYTOVATELŮ PODPORY PRO POTŘEBY VŠECH

- Zahrnutí integrace zranitelných osob do různých oblastí a integračních služeb.
- Uprchlíci s vyšším rizikem vyloučení získají lepší přístup k pracovnímu trhu, integračním programům, hodnocení dovedností a společenskému životu v hostitelské komunitě.
- Služby budou lépe uzpůsobené konkrétním potřebám zranitelných jedinců.
- Vytvoří se strategie a týmy s větším počtem aktérů schopných reagovat na problémy.
- Překonají se strukturální překážky, diskriminace a stereotypy vůči odlišným skupinám uprchlíků.
- Nebude docházet k sociálnímu vyloučení uprchlíků a jejich vytlačování na okraj společnosti.
- Uprchlíci opětovně nabudou pocit vlastní hodnoty, sebedůvěry a soběstačnosti.
- Vytvoří se kontakty mezi zranitelnými jedinci navzájem i ve vztahu k hostitelské komunitě a příslušným institucím (např. lokálním nebo

FAKTORY ÚSPĚCHU: KRITÉRIA PRO DOSAŽENÍ DOBRÉ PRAXE



Bezpečnost a pomoc: Účinně a včas řešte zranitelnost a riziko újmy v rámci celého integračního procesu.



Kvalifikovaní profesionálové z vícero oborů: Zajistěte, aby s různými zranitelnými skupinami uprchlíků pracoval multidisciplinární tým kvalifikovaných odborníků.



Přístupnost: Zajistěte, aby všechny vaše služby a zařízení byly přístupné a inkluzivní (flexibilní formáty přizpůsobené situaci, komunikace bez bariér) a aby aktéři byli proškoleni v oblasti diverzity.



Poskytování služeb formou spolupráce: Zranitelné uprchlíky podpořte formou specializovaných služeb poskytovaných ve spolupráci s místní samosprávou, neziskovými organizacemi či





KONTROLNÍ SEZNAM PRO ZAJIŠTĚNÍ POSKYTOVATELŮ PODPORY PRO POTŘEBY

Následující kontrolní seznam nabízí podrobný praktický postup, který pomáhá organizacím naplánovat a identifikovat všechny nezbytné úkoly potřebné pro zajištění poskytovatelů podpory pro potřeby všech.



Radte se s lidmi z různých skupin a podpořte **jejich participaci na spoluvytváření** vašich služeb.



Snažte se **identifikovat a vyhledávat** zranitelné skupiny lidí, **radit se s nimi a sledovat jejich vývoj**.



Zajistěte, aby ženy i muži všech věkových kategorií dostávali **přesné, srozumitelné a přístupné informace** o nabídce služeb v různých formátech (rozhlasem, ústní formou, z informačních brožur psaných jednoduchou formou, v podobě textů se symboly a obrázky či audiovizuálních materiálů pro uprchlické děti s intelektovým postižením atd.).



Při přípravě svých služeb **dbejte na vyrovnané a spravedlivé zastoupení** různých skupin lidí.



V návrzích a realizacích svých služeb **zohledněte odlišné potřeby, obavy a hodnoty** různých skupin uprchlíků.



Na podporu rovného přístupu a odlišných skupin lidí vytvořte **speciální mechanismy, bezpečné prostory a platformy**. Může jít například o neformální setkání, při nichž je ženám a dívkám poskytnut bezpečný prostor, kde si mohou odpočinout, vzájemně si poradit, svobodně a bez odsuzování se svěřit se svými zkušenostmi a problémy, či dokonce traumaty.



Navrhujte své služby tak, abyste maximalizovali užitek ze schopností a dovedností všech, včetně nejzranitelnějších kategorií osob.



Školte partnery, pracovníky ve zdravotnických a sociálních službách v tom, aby vzali za své začlenění zranitelných skupin osob a **postupně je připravujte** tak, aby tato opatření realizovali samostatně.



Zajistěte, aby se do školení a workshopů zapojili i zástupci místních komunit a sítí, jako jsou mládežnické skupiny, organizace sdružující ženy, komunita LGBTIQ+ nebo zdravotně postižené či jiné skupiny osob.



Ujistěte se, že poskytovatelé služeb a potenciální partneři nabízejí specializované služby přístupné i zranitelným skupinám lidí, například nabízejí vhodné ubytování a vybavení pro usnadnění mobility uprchlíků se zdravotním postižením.



Při plánování a uskutečňování projektů nabízejte také **flexibilní služby**, jelikož mnoho uprchlíků pracuje v jinou než běžnou pracovní dobu, a poskytujte uprchlíkům uzpůsobenou a neformální podporu (např. přátelskou výpomoc či mentory, materiály/ prostory poskytované mimo běžnou provozní dobu atd.).



Při hodnocení svých služeb **si pokládejte konkrétní otázky ohledně potřeb rozmanitých skupin lidí** a využívejte shromážděné údaje pro intervence a úpravu svých služeb s ohledem na překážky, jimž zranitelné osoby čelí.



Ujistěte se, že ženy i muži jakéhokoli věku mají **příležitost vyjádřit se** a dát ve vztahu k poskytované službě vlastní návrh či zpětnou vazbu.



Pokud diskutujete o těchto otázkách s úřady na celostátní nebo lokální úrovni, zaměstnanci bezpečnostních složek, poskytovateli zdravotnických služeb a jinými humanitárními pracovníky či médii, **zvyšujte jejich informovanost a hovořte** o konkrétních potřebách lidí ze zranitelných skupin.



Přijímejte plány pro dosahování rovnosti, zejména na úrovni veřejnoprávních služeb a samosprávy, a v rámci toho definujte

PŘÍKLADY DOBRÉ PRAXE PŘI ZAJIŠTĚNÍ POSKYTOVATELŮ PODPORY PRO POTŘEBY VŠECH



PŘÍSTUPNOST

V Bulharsku existuje svépomocná online platforma [MigrantLife.bg](https://migrantlife.bg), která si klade za cíl posílení postavení migrantů a uprchlíků žijících v Bulharsku a jejich podporu prostřednictvím poskytování úplných, aktuálních a spolehlivých informací. Lze na ní nalézt kategorie jako např. právní pomoc, zaměstnání, vzdělání, sociální dávky, manželství s bulharským občanem, občanství, obchodování s lidmi, zajištění (detence), asistovaný dobrovolný návrat a reintegrace aj. Aktuálně je k dispozici v sedmi jazycích – bulharštině, angličtině, arabštině, perštině, urdštině, paštštině a ruštině. Pro překlenutí jazykové bariéry jde právě o sedm nejběžnějších rodných jazyků uprchlíků a migrantů nacházejících se v Bulharsku. Kromě toho obsahuje platforma modul „Požádejte o pomoc“, kde mohou uživatelé pokládat otázky, jež poté zodpovídá tým nadace Foundation for Access to Rights (FAR) telefonicky, přes zoom nebo e-mailem. Tímto způsobem mohou využívat odborné právní poradenství i uprchlíci a migranti žijící mimo hlavní město Sofii, kde mnohdy nemají přístup ke specializované právní pomoci od odborníků na danou oblast a migrační právo. Informace na platformě jsou srozumitelné a nabízejí podrobný a praktický návod.

Ve Finsku nabízí město Hämeenlinna kurzy pro imigranty, kteří nejsou zapojeni do formálního vzdělávání např. kvůli zdravotnímu stavu, životní situaci nebo mateřským povinnostem. Účelem těchto kurzů je podpora

znalosti finštiny, zlepšení dovedností v oblasti čtení a psaní a poskytování informací o finské společnosti s potřebným vysvětlením. Účastníci mohou rovněž sledovat vlastní osobní cíle, jako je vytváření každodenní rutiny, setkávání se s jinými lidmi a volnočasové aktivity. S ohledem na skutečnost, že mnoho účastníků trpí zdravotními potížemi, začleňuje se do výuky několik přestávek a vzdělávací aktivity jsou pestré. Počet hodin je nižší než ve formálním vzdělávání, takže učení nepředstavuje pro účastníky nadměrnou zátěž ani je příliš neunaví.

Ve Švédsku má město [Vänernsberg](https://vanersborg.se) zvláštní oddělení pro přijímání uprchlíků otevřené pro veřejnost dvakrát týdně, kde mohou uprchlíci snadno získávat informace o dostupné podpoře. Uprchlíkům je přidělena kontaktní osoba, jež jim poskytuje rady a podporu v praktických záležitostech, například přihlášení do jazykového kurzu švédštiny, zápis dětí do školy, založení bankovního účtu a získání platební karty nebo obstarání vhodného nábytku, případně jen prohlídku města.

Ve švédském regionu [Västra Götaland](https://vastra-gotaland.se) přepracovali poskytovatelé sociálních služeb psané i mluvené materiály tak, aby byly přístupnější a méně byrokratické. Díky tomu příjemci snadněji porozumí důvodům, na jejichž základě byla přiznána či odmítnuta sociální podpora.



MULTIDISCIPLINÁRNÍ TÝMY KVALIFIKOVANÝCH ODBORNÍKŮ

Za účelem urychlení integrace dětí migrantů zapojených do vzdělávacího systému země založila v Srbsku tzv. Group 484 spolupráci se Srbským olympijským výborem. Konkrétně pak v roce 2018 vytvořili program, který má přispět k intenzivní a dynamické socializaci dětí migrantů s místními dětmi, a navrhli různé vzdělávací aktivity a zájmovou činnost přímo ve škole, ale také mimo ni. Program zahrnuje rovněž seminář a Olympijský kurz. Cílem semináře je posílit odborné dovednosti pro práci s dětmi migrantů a navrhnout pro ně mimoškolní odpočinkové aktivity. Za tím účelem se zde profesionálům a učitelům tělocviku předávají základní znalosti o psychickém a emočním stavu dětí migrantů, kultuře země, z nichž pocházejí, a zároveň mohou sdílet zkušenosti týkající se přístupu a metodiky používaných ve vzdělávání nebo formě didaktických materiálů. To přispívá nejen k efektivnějšímu začleňování dětí migrantů na srbských základních školách, ale rovněž k šíření hodnot tolerance, pochopení i přijetí různých identit, kulturní rozmanitosti a mezikulturní spolupráce.

Finská organizace [Adult Education Center of Turku](#) pravidelně uskutečňuje se studenty individuální poradenské rozhovory. Na začátku, uprostřed a na konci 10měsíčního integračního kurzu vedou všichni studenti individuální poradenské rozhovory s učiteli působícími v oblasti integrace. V těchto rozhovorech student a učitel společně důvěrnou formou diskutují o různých oblastech života, kariérních plánech a budoucnosti. Tyto rozhovory pomáhají studentům vyjadřovat své názory a pocity ve vztahu k procesu integrace a hledat vlastní cesty k integraci do hostitelské společnosti.

BEZPEČNOST A POMOC

V Srbsku provozuje Jezuitská uprchlická služba (JRS) integrační dům „Pedro Arrupe“, v němž nabízí ochranu zranitelným



skupinám nezletilých dětí až do věku 14 let bez doprovodu, odloučených od svých rodin. Toto zařízení zvládne na omezenou dobu ubytovat až 20 osob. Kromě poskytování základních potřeb, jako je ubytování, strava, oblečení a lékařská péče, organizují společné aktivity a nabízejí i individuální psychologickou podporu ze strany zaměstnanců a partnerských organizací. Během pobytu jsou příjemci, kteří zde zůstávají déle než jeden měsíc, začleněni do vzdělávacího systému, přičemž pro posílení kompetencí a usnadnění začlenění do vzdělávacího systému se využívá neformálního vzdělávání a kreativních workshopů. Dům se stará o nejzranitelnější skupiny dětí: oběti fyzického, psychického a sexuálního násilí, děti ohrožené obchodováním s lidmi, různými formami vykořisťování a pašeráctví, u nichž byla zjištěna potřeba oddělit je od větších skupin. Práce s příjemci je organizována tak, že se přihlíží ke zjištěným zranitelnostem, přičemž jsou poskytnuty informace o pravidlech soužití v domově a poskytované podpoře, a to v různých jazycích.

V Polsku vznikl projekt „[Moje šance v Polsku](#)“ realizovaný nadací [Ocalenie Foundation](#), která [usiluje o zlepšení základních dovedností cizinců s pracovním povolením v zemi](#). Podpora zahrnuje [určení jejich potřeb a zajišťování školení, poradenství a psychologické podpory](#). Podpora ve vzdělávání je poskytována všem účastníkům, přičemž má

[formu teoretických a praktických kurzů. Každý účastník má tzv. tutora, jehož úkolem je pomáhat účastníkovi udržet si motivaci. Jejich vztah je založen na mentoringu a zahrnuje koučování, rozvojovou podporu a poradenství. Příjemci mají během školení rovněž nárok na bezplatné hlídání dětí. Pro účastníky, kteří si to přejí, je k dispozici rovněž psychologická podpora nabízená ve dvou formách – individuální schůzky s psychologem a podpůrné skupiny.](#)

[V Řecku spustilo město Atény pilotní program na podporu integrace mladých uprchlíků, v němž jsou nabízeny jazykové kurzy, individuální poradenství v oblasti pracovního uplatnění a bydlení a kurzy počítačových dovedností a audiovizuálního umění.](#)

[V Řecku provozuje aténské Terapeutické centrum pro závislé osoby \(KETHEA\) program pro imigranty a uprchlíky se závislostmi speciálně zaměřený na poskytování informací, poradenství, psychologickou podporu a služby prevence relapsu.](#)

[V Řecku založila aténská Caritas Denní centrum pro rodiny uprchlíků, které představuje bezpečné a přívětivé místo, postavené jako běžný rodinný dům s odpočinkovou a hrací zónou, televizí, kuchyní, prostorem pro setkávání, záchody a sprchami.](#)

Uprchlícké ženy se zde mohou najíst, vyspat, nakojit či nakrmit své děti, dopřát si teplou sprchu, dostat čisté oblečení a hygienické potřeby, mohou prostřednictvím internetu komunikovat se svými rodinami a poradit se se sociálním pracovníkem. Cílem této služby je pomoci ženám a dětem, aby se cítily bezpečně, vítané, respektované a „jako doma“.

Ministerstvo práce, sociálních a rodinných věcí v německém Hamburku podporuje a také financuje tzv. „EmpowerVan“, mobilní informační a poradenskou službu v multivanu, který pravidelně navštěvuje přijímací centra a ubytovací zařízení. Cílem je řešit problém izolace dívek a žen v přijímacích a ubytovacích centrech, kde pro ně mnohdy není k dispozici bezpečný a soukromý prostor. Dodávka slouží jako bezpečný prostor, který má ženám pomoci se vším, počínaje návštěvami u lékaře a konče nalezením nového ubytování v případě, že se žena setkala se zneužíváním.



KDE ZJISTIT VÍCE: UŽITEČNÉ MATERIÁLY A ZDROJE

Shromáždění evropských regionů (AER), [Nastavení výsledků AMiD pro evropské místní úřady](#), 2019

Tato zpráva nabízí vhled na to, jak v EU podporovat efektivní řízení přijímání a integrace uprchlíků, žadatelů o azyl a migrantů se zdravotním postižením.

Přístup ke službám pro migranty se zdravotním postižením (AMiD) [Zpráva o analýze nedostatků a hodnocení potřeb: Rakousko, Finsko, Řecko a Itálie](#), 2018

Tato zpráva identifikuje a analyzuje nedostatky a problémy v současném sektoru služeb a péče pro zdravotně postižené a služeb dostupných pro zdravotně postižené migranty v Rakousku, Řecku, Finsku a Itálii. Závěry ze všech národních zpráv přispívají k rozvoji souboru nástrojů pro hodnocení potřeb, který řeší

posuzování a identifikaci specifických potřeb této obzvláště zranitelné skupiny.

Handicap International, [Kontrolní seznam pro mimořádné situace u zdravotně postižených upravený podle Disability Task Force](#)

Tento dokument obsahuje kontrolní seznam pro mimořádné situace ve vztahu ke zdravotně postiženým a zahrnuje obecná pravidla pro ochranu a začleňování zraněných a zdravotně postižených osob.

Agentura Evropské unie pro základní práva (FRA), [Integrace mladých uprchlíků v EU: dobrá praxe a výzvy k řešení](#), 2018

Zpráva FRA představuje úspěšnou praxi v integraci mladých uprchlíků

(děti a mladých lidí ve věku 16 až 24 let) v EU.

Meziagenturní stálý výbor (IASC), [Genderová příručka humanitární pomoci](#), 2017

Tato příručka nabízí stručný návod postavený na praktických zkušenostech komunity humanitárních pracovníků a reflektuje hlavní problémy stojící v cestě tomu, aby byla otázka genderu vhodně integrovaná do plánování a příprav humanitární pomoci.

UNFPA, [Návod pro vytvoření bezpečného prostoru pro ženy a dívky](#), 2015

Tento návod obsahuje přehled toho, co se považuje za bezpečný prostor a jaké klíčové zásady by měly být při zřizování takových prostorů

v humanitárních a postkrizových kontextech dodrženy.

UNHCR-IDC, [Soubor nástrojů pro odhalování zranitelných oblastí – Identifikace a řešení zranitelných stránek: soubor nástrojů pro azylové a migrační systémy](#), 2016

Tento screeningový nástroj pro odhalování a řešení situací zranitelnosti je výsledkem spolupráce UNHCR a IDC, jehož účelem je napomáhat vedení a informování pracovníků z první linie a osob v rozhodovacích pozicích, pokud jde o relevantnost jednotlivých faktorů zranitelnosti, při rozhodování o zajištění, odkazování na alternativy k zajištění, otevřená přijímací centra, umístění v komunitě a možnosti podpory v kontextu azylových a migračních postupů a systémů.

UNHCR, [Směrnice k věku, genderu a diverzitě](#), 2018

Tato směrnice demonstruje, jaký přístup uplatňuje UNHCR na základě věku, genderu a diverzity (AGD) na všechny aspekty své práce, aby cílové osoby mohly využívat svá práva na rovnoprávných základech a smysluplně participovat na rozhodnutích, která se týkají jejich života, rodiny a komunity.

UNHCR, [Rámcové doporučení pro ochranu dětí](#), 2012

Toto rámcové doporučení vytvořené UNHCR uplatňuje přístup založený na systémech ochrany dětí, zahrnující akční kroky pro nositele povinností na všech úrovních – rodina, komunita, vnitrostátní a mezinárodní orgány – za účelem zmírnění a řešení rizik v oblasti

ochrany, jimž děti čelí.

UNICEF, [Manuál pro začleňování dětí se zdravotním postižením do humanitární pomoci](#) (2017)

Tento manuál vytvořený organizací UNICEF pomáhá zajistit, aby děti a dospívající se zdravotním postižením byli zapojováni do všech fází humanitární pomoci od přípravy na mimořádné události až po vzpamatování se z jejich následků.



5.3 VYTVOŘENÍ SLUŽEB S DLOUHODOBOU PERSPEKTIVOU

Po přijetí uprchlíků a rané integraci uvažujte o jejich začlenění v dlouhodobém horizontu

Poskytovatelé služeb, místní samosprávy a zaměstnanci jejich institucí (jako jsou školy, služby zaměstnanosti, sociální péče, nemocnice a jiné subjekty) by měli rozumět potřebám uprchlíků a naplňovat je i po fázi přijetí a rané integrace. Není-li integrace zvažována v dlouhodobém horizontu, hrozí prohloubení chudoby a socioekonomického vyloučení.

Integrační služby by měly zahrnovat cílená opatření reagující na konkrétní potřeby uprchlíků, která podporují dlouhodobé usídlení a sociální mobilitu (např. přístup k jazykovým kurzům vyšších úrovní, hodnocení dovedností, uznávání a zvyšování kvalifikace, podpora terciárního vzdělávání atd.). S ohledem na správné reakce na problémy současných společenství imigrantů by se integrační opatření měla koordinovat a přizpůsobovat napříč všemi relevantními oblastmi politiky. Vytváření služeb s dlouhodobou perspektivou a nabídka příležitostí pro socioekonomické začleňování uprchlíků je pro realizaci celostního přístupu k integraci zcela zásadní. Je třeba se posunout od iniciativ založených na projektech, jež jsou limitovány v čase, nejsou vzájemně propojeny a závisí na jednom (externím) dárci, ke komplexní integrační strategii rozložené do více let a založené na zajištěném financování nebo vícero možnostech financování.

PŘÍNOSY VYTVÁŘENÍ SLUŽEB S DLOUHODOBOU PERSPEKTIVOU

- Skutečné docenění dovedností, kvalifikace a hodnoty uprchlíků.
- Prevence sociokulturní segregace v městských čtvrtích, místních institucích a hostitelských komunitách.
- Lepší standardní přístup uprchlíků ke vzdělání, bydlení, zdravotní péči a zaměstnání.
- Rozvoj multikulturní a vícejazyčné společnosti, která si zachovává sociální soudržnost.
- Pravidelné kontakty mezi nově příchozími a starousedlíky.
- Pozitivní výsledky integrace, jež zužují socioekonomickou propast mezi nově příchozími a starousedlíky.



FAKTORY ÚSPĚCHU: KRITÉRIA PRO DOSAŽENÍ DOBRÉ PRAXE



Horizontální koordinace na více úrovních: Mezi klíčovými aktéry včetně orgánů místní samosprávy a neziskových organizací či soukromých poskytovatelů služeb výrazně koordinujte horizontální politiky.



Diverzita ve veřejných službách: Zohledňujte rozmanitost obyvatelstva ve složení zaměstnanců veřejných služeb napříč všemi úrovněmi.



Neustálá adaptace na potřeby rozmanité společnosti: V řízení sociálních služeb a infrastruktur, jako jsou školy, předškolní vzdělávání, sociální péče, veřejně dotované bydlení a zdravotnické služby, zohledňujte různorodost lidí.



Dlouhodobé cíle integrace: Přijměte účinné regionální nebo místní integrační plány či strategie, finančně podpořené přidělenými rozpočtovými prostředky se zapojením zainteresovaných subjektů (občanské spolky, orgány lokální nebo regionální úrovně atd.).



Mezikulturní kompetence: Při poskytování služeb buďte vnímavější k odlišným kulturám a rozmanitosti, což se týká případně i poskytování informací a interakce v cizím jazyce.





KONTROLNÍ SEZNAM PRO VYTVÁŘENÍ SLUŽEB S DLOUHODOBOU

Následující kontrolní seznam nabízí podrobný praktický postup, který pomáhá organizacím naplánovat a identifikovat všechny nezbytné úkoly potřebné pro vytvoření služeb s dlouhodobou perspektivou.³



konkrétní nástroje pro prevenci diskriminace a podporu rovnosti.



Ve své oblasti **posuzujte potřeby lidí** a správně předvídejte možná slabá místa a budoucí požadavky uprchlíků (viz klíčovou oblast 1).



Na daném území **koordinujte a vyvažujte investice** napříč různými systémy a oblastmi politiky (např. péče o děti, vzdělávání, bydlení) se současným zajištěním doplňkovosti. **Upřednostňujte investice do sociální oblasti** a vhodnou **sociální infrastrukturu**.



Na podporu uprchlíků, kteří žijí v zemi několik let či déle, nabízejte **jazykové kurzy** i po počátečním období integrace, a to na vyšších úrovních pokročilosti i s tematickou specializací.



Pro uprchlíky zavádějte cílené profesní kurzy a na základě hodnocení a ověření dovedností a kvalifikací také doprovodná opatření k pravidelným kurzům.



Uprchlícké děti ve školách a jejich rodiče systematicky podporujte. Rodiče se musí zapojit do vzdělávacího systému svých dětí, neboť hrají klíčovou roli nejen v oblasti školní výkonnosti dětí, ale rovněž při jejich dlouhodobé sociální adaptaci.



Pro usnadnění sociálního začlenění zprostředkovávejte a podporujte programy mentoringu a neformální výpomoci (pro více podrobností viz klíčovou oblast 5).



Podporujte iniciativy pro zápis uprchlíků do škol vyšších vzdělávacích úrovní.

³ Upozorňujeme, že některé úkoly se neuplatní v neziskových organizacích, a proto by neměly být v jejich procesu hodnocení brány v úvahu.



Podporujte přístup ke zdravotní péči, zejména ke službám v oblasti duševního zdraví a péči o seniory.



Uprchlíkům pomáhejte při přechodu z přijímajícího zařízení pro žadatele o azyl do samostatného bydlení. **Poskytněte uprchlíkům přístup k dostupnému dotovanému nebo sociálnímu bydlení.**



Lokálním a malým neziskovým organizacím, které se zaměřují na podporu dlouhodobé integrace uprchlíků, **zajistěte potřebné prostředky.**



Investujte veřejné prostředky (a přerozděluje je) do **nízkopříjmových čtvrtí se smíšeným obyvatelstvem.**



Sociální a územní plánování koordinujte jak horizontálně, tak vertikálně napříč různými úrovněmi veřejné správy.



Zajistěte, aby kapacita veřejných služeb odpovídala potřebám obyvatel ve vaší oblasti.



V oblastech stagnace či úbytku sociálních investic **podporujte nový pozitivní příběh uprchlíků.**



Pro dlouhodobou integraci a podporu žádostí poskytovatelů služeb **zjistěte nové příležitosti financování**, jelikož v období 2021–2027 poskytnete EU více celkových prostředků na integraci uprchlíků a migrantů a snadnější přístup pro orgány samosprávy a zejména bude možné více čerpat z Evropského sociálního fondu, který je pro účely podpory dlouhodobé integrace hlavním nástrojem financování EU pro oblast sociálního začleňování a integrace na pracovním trhu.



S ohledem na začleňování s perspektivou do budoucna a vyloučení dlouhodobé závislosti na externí pomoci **uzpůsobujte své služby podle konkrétních potřeb uprchlíků.**

PŘÍKLADY DOBRÉ PRAXE PRO PODPORU UPRCHLÍKŮ PO PRVOTNÍM PŘIJETÍ



DLOUHODOBÉ CÍLE INTEGRACE

V Itálii existuje projekt sdíleného bydlení nazvaný Tandem a realizovaný organizací [CIAC](#) – Centro immigrazione asilo e cooperazione onlus, který propojuje mladé Italy a mladé migranty se statutem mezinárodní ochrany (ve věku mezi 19 a 30 lety) s cílem podpořit mezikulturní vztahy, vzájemnou podporu a autonomii. Projekt Tandem si klade za cíl podpořit uprchlíky v odchodu z přijímacího systému, získání slušného bydlení a informací, jakož i v rozvíjení osobních sítí kontaktů. Pro tento účel poskytuje vyhrazený úřad v uzpůsobené pracovní době finanční podporu na platby za energie a jiné služby spojené s bydlením. Příjemci využívající službu Tandem se také každý měsíc účastní kolektivních i individuálních schůzek. Do správy bytu jsou zapojeni případoví pracovníci a jejich průběžná přítomnost pomáhá zlepšovat vztahy s příjemci služeb i odhalovat možné překážky. Tandem představuje inovativní řešení pro odstraňování překážek, s nimiž se uprchlíci setkávají při hledání vhodného bydlení a budování osobních vztahů v hostitelské zemi.

V Itálii funguje mezinárodní projekt [SiforREF](#) realizovaný městem Bologna prostřednictvím její Veřejné společnosti pro služby lidem (ASP) pro vyvážení rizika marginalizace uprchlíků po přijímací fázi. Projekt podporuje zapojení tvůrců politik, zainteresovaných subjektů, místních institucí a příjemců do integrace uprchlíků. Informace o potřebách v oblasti integrace a lokálních zdrojů se získávají prostřednictvím konzultačních činností (dotazníky, strukturované rozhovory, pracovní skupiny), jichž se účastní i uprchlické a migrantské spolky. Pro zlepšení sítí kontaktů a přístupu uprchlíků k informacím pak ASP organizuje řadu workshopů a tzv. komunitních laboratoří na čtyři různá témata (domov, socializace, práce a posílení soběstačnosti lidí). Pro zachování kontaktu s lidmi a lepší zpřístupnění aktivit byl zřízen e-mailový účet a na speciálním telefonním čísle funguje aplikace WhatsApp. Uprchlíci mohou psát zprávy ve všech jazycích a žádat o informace (např. čas a místo konání komunitních laboratoří). Časový harmonogram činností je uzpůsoben jak uprchlíkům, tak místním obyvatelům.



MEZIKULTURNÍ KOMPETENCE

Švédské město Botkyrka připravilo pilotní projekt UNESCO LUCS pro mezikulturní přijetí uprchlíků. Výsledky z tohoto pilotního projektu ukazují, že mezikulturního přijetí se dosahuje jak díky setkávání s uprchlíky a nově příchozími, tak na strukturální organizační úrovni.

V Maďarsku vytvořila Středoevropská univerzita [Iniciativu otevřeného učení \(OLive\)](#), která probíhá v partnerství s dalšími univerzitami v několika evropských zemích a nabízí denní či kombinované vzdělávací programy, jež pomáhají uprchlíkům přistupovat k vyššímu vzdělání. OLive cílí nejen na akademické znalosti a vědomosti v konkrétním oboru, ale podporuje také rozvoj jazykových dovedností nezbytných pro akademické prostředí. Kromě toho pomáhá OLive uprchlickým studentům rozvíjet advokační a kariérové dovednosti, jimiž mohou svou akademickou přípravu doplnit.

Německý zemský okres [Heilbronn](#) zajišťuje pro řešení nedostatečné komunikace a spolupráce mezi školami a rodiči migrantů mentory z řad rodičů, placené nebo pracující ve školách na dobrovolnické bázi. Okresní správa hledá lidi hovořící německy a některým dalším jazykem, kteří by byli ochotni poskytovat rodičům migrantů informace o školním systému. Mentori jsou pak posíláni do škol a školek, které si jejich služby vyžádají, přičemž jsou jim nahrazeny výdaje spojené s touto činností.



SOUSTAVNÁ ADAPTACE NA POTŘEBY ROZMANITÉ SPOLEČNOSTI

S ohledem na nedosažitelné soukromé tržní nájemné a dlouhé čekací listiny na sociální bydlení se pilotní projekt v Polsku s názvem [Vítejte doma](#) pokouší usnadnit uprchlíkům přístup k bydlení. Za tím účelem organizace nejprve uzavírá s pronajímateli bytů dlouhodobé nájemní smlouvy (na dobu delší než 2 roky) za tržní nájemné a poté dává byty do podnájmu uprchlickým rodinám, kterým hrozí bezdomovectví, za nižší než tržní cenu. Po dobu, kdy rodiny v těchto bytech žijí, se navíc účastní na míru šitého integračního programu, který zahrnuje jazykovou výuku, podporu na trhu práce, mezikulturní mentoring atd. Jakmile se rodina stane soběstačnější, nájemné se jí postupně zvyšuje, až zvládne platit tržní nájemné.

V Polsku jsou za výplatu peněžních dávek i za poskytování nefinanční pomoci uprchlíkům na úrovni okresů odpovědná Centra pomoci rodinám. Některá činnější Centra pomoci rodinám organizují mimořádné aktivity zaměřené na ještě cílenější podporu uprchlíků. Program „Witek“ realizovaný varšavským Centrem pomoci rodinám poskytuje například po dokončení jednoletého individuálního integračního programu pro uprchlíky vybraným rodinám doplňkovou podporu. Další zajímavá iniciativa nazvaná „Integraci k soběstačnosti“ podporovala bezplatné konzultace s odborníky a pomoc při hledání práce, bytu k pronájmu a kontaktu se vzdělávacími institucemi, centry sociální péče a zdravotnickými institucemi.



KDE ZJISTIT VÍCE: UŽITEČNÉ MATERIÁLY A ZDROJE

Bamberg K., Nicoletti R., Lajili-Djalai F., Ganzerla S., Města a migranti – Implementace charty integrujících měst, EuroCities, 2020

Tato zpráva popisuje opatření měst v oblasti integrace a identifikuje klíčové trendy v integraci migrantů vyskytující se napříč všemi městy.

Rada Evropy, Politická laboratoř o integraci s inkluzí. Strategie integrace s inkluzí: směrem ke sdílenému modelu, 2019

Tento dokument popisuje obecné zásady, na nichž by měly stát strategie integrace s inkluzí a které vycházejí ze standardů a hodnot uznávaných členskými státy Rady Evropy. Rovněž vymezuje logický rámec, díky němuž může být integrační strategie zacílená, založená na důkazech a účelná.

Rada Evropy, Mezikulturní město krok za krokem – Praktický návod na uplatňování městského modelu mezikulturní integrace, 2014

Tento návod obsahuje stručné vymezení pojmu mezikulturní integrace, rady ohledně postupů a opatření, které by mohly pomoci městům s vybudováním mezikulturní strategie, a ilustruje prvky takové strategie analytickými otázkami, návrhy a příklady praxe v různých městech Evropy i jinde.

Ediční tým EWSI, Jaká opatření jsou zavedena k zajištění dlouhodobé integrace migrantů a uprchlíků v Evropě?, Evropská webová stránka o integraci, 2020

Ediční tým EWSI zkoumal řadu indikátorů dlouhodobé integrace ve všech členských státech EU a Velké Británii a soustředil se rovněž na existenci a dostupnost konkrétních politik a opatření pro uprchlíky.

OECD, Finanční vzdělávání a dlouhodobá

integrace uprchlíků a migrantů. Reakce na uprchlickou krizi, 2016

Tato zpráva se zaměřuje na to, jak může finanční vzdělávání přispět v postkrizovém scénáři k dlouhodobějším politikám cíleným na usnadnění integrace uprchlíků.

UNHCR, Operační pokyny k odpovědnosti vůči dotčeným osobám (AAP), 2020

Tato zpráva UNHCR přináší návod, jak realizovat zásadu odpovědnosti vůči dotčeným osobám (Accountability to Affected People – AAP) definovanou jako „závazek k záměrnému a systematickému začleňování vyjádřených potřeb, obav, schopností a názorů dotčených osob v jejich různorodosti a zodpovědnost za rozhodnutí naší organizace a kroky našich zaměstnanců ve všech intervencích a programech na ochranu, pomoc a hledání řešení pro uprchlíky“.

UNHCR, Soubor nástrojů UNHCR pro participativní hodnocení v rámci běžné činnosti, 2006

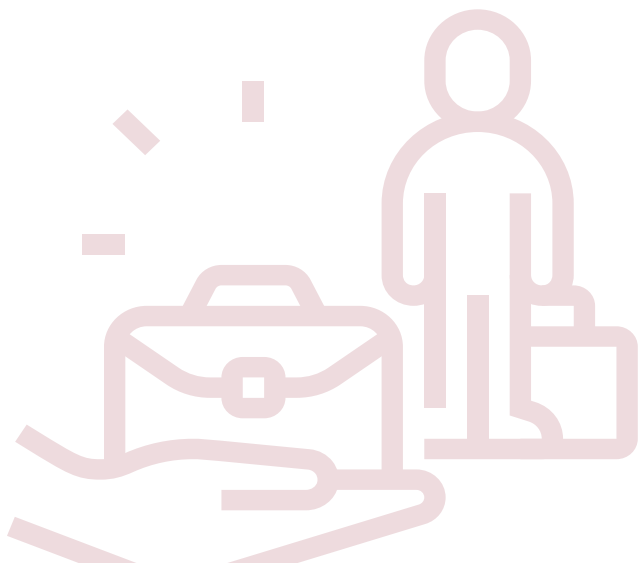
Tento soubor nástrojů UNCHR předkládá sadu kroků, jichž je vhodné se držet při participativním hodnocení potřeb uprchlíků a dalších dotčených osob. Participativní hodnocení se definuje jako „postupné budování partnerství s uprchlickými ženami a muži jakéhokoli věku a různé historie podporou smysluplné participace za pomoci strukturovaného dialogu“.

5.4 NEJEN PRÁCE PRO LIDI, ALE TAKÉ S NIMI

Zapojte příjemce do plánování, realizace a hodnocení aktivit a oceňujte jejich zpětnou vazbu

Zapojení uprchlíků do navrhování, realizace, monitorování a hodnocení poskytovaných služeb představuje klíčový prvek celostního přístupu k integraci. Zajišťuje systematicky zohledňování jejich zájmů a vyhlídek, potřeb a schopností coby hlavních osob zainteresovaných na integraci a rovněž zvyšuje angažovanost uprchlíků a přijetí odpovědnosti. Kromě toho utužuje vztahy s příslušnými orgány a zvyšuje důvěryhodnost aktérů vůči uprchlíkům, kteří jsou podporováni v tom, aby se stali aktivní součástí rozhodovacího procesu, a nikoli jen pouhými příjemci služeb. Proces konzultací a participace musí být rozšiřován nad rámec projektů až na úroveň politiky, čímž bude zajištěno naplňování potřeb uprchlíků.

Za tím účelem by se měly nabízet různé cesty a postupy pro efektivní přístup k lidem s různou délkou pobytu nebo odlišným sociálním kapitálem, bytovým statusem a stupněm osvojení jazyka či předpokladem nabytí občanství.



PŘÍNOSY PRÁCE S UPRCHLÍKY

- Lépe informovaná rozhodnutí založená na vhledech, znalostech a dovednostech uprchlíků.
- Strukturovaná partnerství s rozmanitými skupinami uprchlíků umožňující řešit potenciální rizika vyloučení z důvodu věku, genderu a odlišnosti.
- Větší pochopení potřeb uprchlíků v oblasti integrace.
- Lepší porozumění překážkám v integraci, jimž čelí vysídlené osoby a hostitelská komunita, a jejich příčinám.
- Efektivnější a účelnější programy a služby.
- Realistické hodnocení úrovně spokojenosti s výkonem pracovníků, prací samosprávy a poskytováním služeb.
- Zlepšení zodpovědnosti a transparentnosti samosprávy a poskytovatelů služeb jak vůči uprchlíkům, tak vůči dárcům.
- Větší sebedůvěra, pocit vlastní hodnoty a kontroly nad situací na straně uprchlíků.

FAKTORY ÚSPĚCHU: KRITÉRIA PRO DOSAŽENÍ DOBRÉ PRAXE



Zastoupení všech: Pro zajištění rovného zastoupení všech perspektiv pohledů zapojte uprchlíky různých genderových identit, věkových skupin, národností a dalších odlišujících faktorů (např. zdravotní postižení, úroveň vzdělání) do procesu a konzultujte s nimi koncepci a strukturu integračních služeb.



Kontinuita: Tento proces promýšlejte a plánujte s ohledem na dlouhodobou perspektivu, nejen jako jednorázovou akci. Konzultace plánujte a komunikujte na pravidelné bázi.



Přijetí odpovědnosti a závazek: Budujte důvěru a vysvětlujte přínosy zapojení se do konzultačního procesu. K uprchlíkům přistupujte jako k odborníkům, nikoli jako k pasivním příjemcům služeb.



Přístupná komunikace: Konzultace vedte v jazyce a formátu, které jsou pro uprchlíky dobře srozumitelné a umožňují reprezentativní účast.



Přístupnost procesu: Umožněte uprchlíkům účastnit se konzultačních procesů poskytnutím materiálního a organizačního zázemí.





KONTROLNÍ SEZNAM PRO POSKYTOVATELE SLUŽEB K PRÁCI S UPRCHLÍKY

Následující kontrolní seznam nabízí podrobný praktický postup, který pomáhá organizacím naplánovat a identifikovat všechny nezbytné úkoly potřebné pro účinnou práci s uprchlíky.



Před zahájením konzultačního procesu **shromážděte dostupné relevantní informace a data** týkající se populace uprchlíků a jejich integrace.



Zmapujte místa pobytu a potřeby uprchlíků, identifikujte zranitelné a odlišné sociální skupiny.



Po celou dobu projektu **analyzujte shromážděná data**.



Při přípravě projektového rozpočtu **diskutujte s poskytovateli financí a dárci** o významu participace uprchlíků a kulturních mediátorů.



Zapojte uprchlíky do společného návrhu a realizace dané iniciativy.



Uprchlíkům, kteří chtějí využívat vaše služby, ale narážejí na finanční překážky, **nabídněte kompenzace nebo jim proplatte cestovné**.



Během konzultací **zajistěte uprchlíkům** s malými dětmi, kvůli nimž se nemohou účastnit dalších projektů, **jejich hlídání** (důležité zejména v případě žen).



Komunikaci v rámci projektů a programů pro uprchlické a migrantské komunity **vedte přístupně a srozumitelně** v jazycích a formátech, jimž budou dobře rozumět.



Po ukončení poskytnuté služby **požádejte bývalé příjemce o zpětnou vazbu**. Ta by se mohla týkat např. žádosti o změnu kontaktní osoby ve vaší organizaci (sociální službě, neziskové organizaci atd.) nebo vysvětlení důvodů nepříznivého rozhodnutí (místních nebo regionálních úřadů či orgánů).



Nejméně dvakrát ročně **provedte** mezi uprchlíky **průzkum** s cílem získat zpětnou vazbu k vašim službám.



Za účelem postupné korekce svých činností podle obdržených připomínek **zpětnou vazbu vyhodnocujte a proveďte potřebné kroky**.



Zapojte uprchlíky do sociálního průzkumu jako spolutvůrce, poradce, spolubadatele a moderátory rozhovorů.



Přiznejte uprchlíkům právo vyjadřovat názory na kvalitu vašich služeb a **podporujte bezpečná místa, kam mohou zpětnou vazbu podávat**. Uprchlíci mohou například požádat o schůzku se zaměstnancem nebo vedoucím oddělení poskytujícího určitou službu.



Zajistěte pro uprchlíky mechanismy zpětné vazby, systematicky je informujte o tom, jak byly jejich vstupy využity při návrhu, úpravách nebo rozšiřování integračních iniciativ a jak finální/přepřpracované služby vypadají.



ZVLÁŠTNÍ KONTROLNÍ SEZNAM K PRÁCI S UPRCHLÍKY PRO ORGÁNY SAMOSPRÁVY

Místní samosprávy hrají v integraci uprchlíků klíčovou roli, a proto potřebují konkrétní rady, jak je do své práce a služeb zapojit. Tento kontrolní seznam vyzdvihuje základní body, díky nimž mohou samosprávy prosazovat při správě a obstarávání záležitostí uprchlíků inkluzivnější přístup.



V regionálních a místních zastupitelstvech, parlamentech a jiných rozhodujících orgánech **podporujte zastoupení osob** s migrantskou nebo uprchlickou historií, které zohledňuje jejich skutečný podíl v populaci.



Zapojte uprchlíky a migranty do participativního rozhodování na místní úrovni (občanská fóra, konzultační procesy, rozvoj městských čtvrtí atd.).



Na lokální úrovni **vytvářejte nezávislé konzultační orgány** pro reprezentaci potřeb a zájmů uprchlíků a migrantů.



Do aktivit sociální orientace **začleňujte informace o možnostech občanské a politické participace**.



Při uzavírání smluv s externími dodavateli služeb **do nich zahrnujte** jako jednu z podmínek pro dodávku služeb **zvláštní klauzuli týkající se sociálního začleňování uprchlíků**.





PŘÍKLADY DOBRÉ PRAXE SAMOSPRÁVY PRACUJÍCÍ S UPRCHLÍKY



ZASTOUPENÍ VŠECH

Vytváření vhodných míst a příležitostí pro konzultace je pro účinnou spolupráci s uprchlíky prvním krokem. V Itálii novelizovalo město Ravenna městský kodex tak, že uznalo „Mezikulturní síť o imigraci“ za oficiálního partnera. Všichni občané jsou zváni, aby se k této síti připojili, zejména pak migranti a uprchlíci.

Další strategií města pro zapojení uprchlíků je organizování pracovních skupin a multikulturních kaváren. Tento nástroj využívá k získávání informací o existenci potenciálních překážek. V organizaci pracovních skupin se klade důraz na společný jazyk: všichni účastníci musejí hovořit stejným jazykem nebo alespoň dostatečně plynně nejen pro interakci s moderátory skupiny, ale rovněž mezi sebou. Po společných debatách by měl být rovněž dán prostor pro zodpovídání otázek účastníků, kde jim může být nabídnuto individuální psychologické sezení nebo odborná podpora.



PŘÍSTUPNÁ KOMUNIKACE

V Norsku organizuje [náměstek primátora města Oslo](#) zodpovědný za diverzitu každý týden online schůzky s neziskovými organizacemi pracujícími s menšinami, aby lépe pochopil situaci, prodiskutoval potřeby a odsouhlasil kroky k zajištění dodržování bezpečnostních opatření a nařízení o sociálních odstupech. Oslo zřídilo online informační stránku v různých jazycích. Rovněž podporuje neziskové organizace pracující se zranitelnými menšinami tím, že jim poskytuje zvláštní informační plakáty a šíří kampaně na sociálních sítích. Informační plakáty se vyvěšují v obchodech, mešitách, kostelích a dalších budovách, díky čemuž se ke všem obyvatelům dostávají aktuální a správné informace. Byla také přijata zvláštní opatření, aby se informace a podpora dostaly až ke komunitě Romů a migrantů, kteří nejsou v zemi evidováni.



PŘIJETÍ ODPOVĚDNOSTI A ZÁVAZEK

Ve Finsku je dobrým příkladem zapojení imigrantů, uprchlíků a etnických menšin do formálních konzultačních procesů [Poradní výbor pro vztahy s etnickými skupinami \(ETNO\)](#). Jedná se o formální síť odborníků na integraci, migraci a problémy etnických menšin. Sestává z celostátního poradního výboru a sedmi regionálních výborů jmenovaných každé čtyři roky, k nimž patří 300 zástupců z řad občanských, migrantských a multikulturních spolků, asociací etnických a náboženských menšin, politických stran, organizací trhu práce, ministerstev, regionálních orgánů a měst.

Na Maltě zavedla organizace [Teatru Salesjan](#) systém získávání zpětné vazby ke svým stávajícím projektům za účelem sběru zkušeností a zpětné vazby od žen zapojených do projektu Capcapcaplaq. Aby mohli uprchlíci přispět svými vstupy a názory ke kvalitě služeb v rámci celého programového cyklu, konají se pravidelné konzultační aktivity. S ohledem na sledování a analýzy projektů se rovněž systematicky shromažďují klíčová data o výkonnosti.

V Polsku oznámilo město Gdaňsk jmenování první polské Imigrační rady jakožto poradního sboru primátora a dalších orgánů samosprávy v záležitostech a politikách spojených s integrací migrantů a uprchlíků. Aby byla komunita imigrantů zastoupena v celé své pestrosti, mají vybírání dobrovolníci různou historii, úroveň vzdělání a náboženské vyznání. Navzdory omezeným pravomocem a neexistenci vlastního rozpočtu prokázala rada svou užitečnost zejména v době pandemie covidu-19, kdy poskytovala bezprostřední informace o potřebách cizinců a uprchlíků.

Gdaňské centrum pro rovné zacházení je bezpečným místem, kde lze podávat stížnosti ohledně diskriminace, mimo jiné kvůli státní příslušnosti, rase a náboženství. Toto centrum má sedm pracovišť provozovaných různými neziskovými organizacemi, které zohledňují diverzitu.

V roce 2016 vypracovala varšavská radnice „Průvodce aktivního občana“ s překladem do angličtiny, ukrajinštiny a vietnamštiny. Obsahuje seznam příležitostí, v rámci nichž se mohou cizinci bez ohledu na svůj právní status zapojit do činnosti města (např. participativní rozpočet a lokální iniciativy).



PŘÍKLADY DOBRÉ PRAXE NEZISKOVÝCH ORGANIZACÍ A POSKYTOVATELŮ SLUŽEB PRACUJÍCÍCH S UPRCHLÍKY



PŘÍSTUPNOST PROCESU

V Turecku provozuje Centrum pro rodinu, podporu žen a lidi se zdravotním postižením (AKDEM) založené městem Zeytinburnu různé programy sociální ochrany, zajištění existenčního minima, sociální soudržnosti a koordinace pro uprchlíky nacházející se v jeho okrese. AKDEM slouží jako komunitní centrum pro znevýhodněné komunity v rámci území města a uplatňuje celostní pohled na zranitelné osoby bez ohledu na jejich právní nebo občanský status. V souladu s odborným zaměřením AKDEM a inkluzivním přístupem se uprchlické ženy a děti v tomto centru zapojují do služeb sociální ochrany a aktivizačních činností, zatímco se jejich matky účastní textilních workshopů a výuky turečtiny. Jelikož se jedná i o uprchlíky ze Sýrie a Afghánistánu, tedy o dotčené osoby s rozličnou historií, služby jsou dostupné v několika jazycích.

Úřad Mazovského vojvodství nabízí dotazník určený cizincům, kteří chtějí v Polsku svůj pobyt legalizovat. Obsahuje otázky týkající se spokojenosti cizinců se službami nabízenými tímto úřadem.

V rámci gdaňského Centra pro podporu imigrantů a imigrantek (Centrum Wsparcia Imigrantów i Imigrantek) funguje pracoviště pro ochranu práv imigrantů. Poskytuje pomoc imigrantům, kteří zažili nerovné zacházení kvůli své národnosti v oblastech, jako jsou práce, bydlení, bezpečnost, škola nebo úřední záležitosti.



ZASTOUPENÍ VŠECH SKUPIN

V Polsku funguje místní občanský spolek s názvem „Pro Zemi“, který se zapojuje do integrace uprchlíků v jednom z polských uprchlických center. Veškeré své kroky uskutečňuje po konzultaci s uprchlíky. Pro aktivizaci uprchlických žen byl založen Klub setkávání žen, kde se uprchlice učí od polských žen rukodělným pracím. V budoucnu plánují založit sociální podnik, kde by uprchlické ženy tvořily a prodávaly vlastní rukodělné výrobky, díky čemuž by se staly finančně nezávislymi.

„Nadace pro Somálsko“ je multikulturní organizace otevřená všem migrantům bez ohledu na národnost nebo náboženství, provozovaná a vedená migranty různých národností i Poláky. V úzké spolupráci s uprchlíky vedou různé projekty: 1) [Nic o nás bez nás](#) cílí na konzultace s cizinci ohledně jejich potřeb a návrhů řešení jejich problémů; 2) [Mezikulturní inkubátor migrantských organizací](#) podporuje cizince v zakládání a provozování jejich vlastních organizací; 3) [ABC podnikání](#) je komplexní kurz na téma zahájení a provozování podnikání. Po absolvování tohoto kurzu se cizincům dostává další individuální podpory.

KDE ZJISTIT VÍCE: UŽITEČNÉ MATERIÁLY A ZDROJE

Evropská koalice měst proti rasismu, Akční plán ECCAR o 10 bodech. Soubor nástrojů pro rovnost. Municipální politika proti rasismu, 2017

Soubor nástrojů pro rovnost je manuál na podporu měst při realizaci lokálních politik, které úspěšně bojují proti rasismu a rasové diskriminaci, nebo při úpravě již stávajících politik.

Webinář sítě SHARE, Participace a podíl na tvorbě programů pro integraci uprchlíků a migrantů v EU, 15. prosinec 2020

Sít' SHARE zdůrazňuje 10 klíčových zásad a úvah pro realizaci přístupů participace a společné tvorby programů s uprchlíky a migranty.

Torfa M., Organizace vedené uprchlíky (RLO) v Evropě: Přínosy k politikám, příležitosti a problémy, Pracovní dokument ECRE, 2019

Tento dokument hodnotí, zda mohou organizace vedené uprchlíky pozitivně přispívat k hledání politických a praktických řešení problémů uprchlíků a proč nejsou na úrovni EU do vývoje, hodnocení a diskuzí o azylové a integrační politice/praxi uprchlíci v podstatě vůbec zapojeni.

UNHCR, Bezpečnější a silnější: zkušenosti uprchlických žen přesídlených do Spojeného království, 2020

Tato zpráva představuje závěry participativního hodnocení ochrany a integrace uprchlických žen, které byly přesídleny do Velké Británie na základě programů přesídlení britské vlády.

UNHCR, Lepší ochrana uprchlíků v EU

a ve světě: Návrhy UNHCR na obnovení důvěry zlepšením řízení a spolupráce a posílením solidarity, 2016

Tento dokument nastiňuje vizi dosažení komplexní evropské azylové a uprchlické politiky budoucnosti pro usnadnění rozvoje soudržných celoevropských opatření v dlouhodobém horizontu jak v interních, tak externích aspektech, aby bylo efektivně reagováno na pohyb uprchlíků.

UNHCR, Soubor nástrojů UNHCR pro participativní hodnocení v rámci běžné

činnosti, 2006

Tento soubor nástrojů UNHCR předkládá sadu kroků, jichž je vhodné se držet při participativním hodnocení potřeb uprchlíků a dalších dotčených osob. Participativní hodnocení se definuje jako „postupné budování partnerství s uprchlickými ženami a muži jakéhokoli věku a různé historie podporou smysluplné participace za pomoci strukturovaného dialogu“.

5.5 ZAPOJENÍ MÍSTNÍCH KOMUNIT A PODPORA DOBROVOLNICTVÍ

Mobilizujte zdroje přijímající společnosti a podporujte důvěru a pozitivní identifikaci

Klíčovým prvkem komplexního přístupu je zapojení místní komunity. Integrace je obousměrný proces, vyžadující podporu a aktivní roli přijímající společnosti. Profesionálové v oblasti integrace by měli zdůrazňovat roli a odpovědnost rodilých občanů a zároveň podporovat občanské iniciativy. Hlavním cílem je podpořit přívětivé sociální klima, v němž nebude prostor pro xenofobii a diskriminaci. Jednou z klíčových cest samospráv a poskytovatelů služeb k tomuto cíli je podpora dobrovolnických iniciativ zaměřených na integraci uprchlíků.

Dobrovolnické aktivity významně přispívají k integraci uprchlíků a migrantů tím, že rozvíjejí jejich dovednosti a osobní kontakty a doplňují (a mnohdy i nahrazují) státní integrační politiku. Díky individuální podpoře a možnosti vnímat místní jazyk a kulturu pomáhají takové iniciativy v posilování sociální, ekonomické a kulturní integrace. Jsou důležité ve fázi příjezdu a přijímání, v nichž mohou přispět nabídkou přístřeší a prvotní orientace, jakož i při podpoře dlouhodobého začlenění.

PŘÍNOSY PODPŮRNÝCH DOBROVOLNICKÝCH AKTIVIT

- Jsou často dostupnější a inovativnější než tradiční integrační programy.
- Díky značné různorodosti dobrovolníků, kteří se zapojují do přímého kontaktu s uprchlíky, je snadné je pilotně vyzkoušet a následně realizovat.
- Odborné zkušenosti a znalosti místa, jimiž disponují dobrovolníci a místní lidé, mohou prospět celé společnosti.
- Rychlé a flexibilní „startupové“ struktury založené na spolupráci, jež umožňují postupné rozšiřování iniciativ a virtuální účast.
- Řešení založená na participaci občanů a crowdsourcingu.
- Soukromé sociální sítě a nové technologie včetně běžně používaných aplikací a online platforem.
- Lidé jsou díky většímu zaměření na komunikaci lépe viditelní a dosažitelní než u mnoha tradičních integračních programů.



FAKTORY ÚSPĚCHU: KRITÉRIA PRO DOSAŽENÍ DOBRÉ PRAXE



Individualizovaná a průběžná podpora: Usnadněte dlouhodobé sociální začleňování s využitím průběžného individuálního mentoringu či výpomoci jiných migrantů, které umožňují budování důvěry a vytváření dlouhodobých vztahů.



Využívání celé řady podpůrných modelů: Využívejte a cíleným způsobem kombinujte všechny formy dobrovolnických aktivit, včetně mentoringu v oblasti volného času, vzdělávání, zaměstnání, rodiny a úředních záležitostí.



Podpora mezikulturních kompetencí všech zapojených stran: Aktivity navrhujte tak, aby posilovaly mezikulturní dovednosti a porozumění jak na straně dobrovolníků, tak na straně příjemců.



Zapojení již usidlených imigrantů: Vyzvěte dříve příchozí uprchlíky a rezidenty s migrantskou historií, aby v rámci dobrovolné činnosti působili jako spojovací prvek a zdroj mezikulturních kompetencí.



Propojení podpory se zvyšováním informovanosti: Zlepšete názor veřejnosti na integraci a pěstujte „vítací kulturu“ posilováním dobrovolnické činnosti jako odpovědi občanské společnosti na řešení problémů a zdůrazňováním participace uprchlíků a migrantů na



Přesné propojení aktivit nabízených dobrovolníky s konkrétními potřebami uprchlíků: Využijte online nástroje a databáze dobrovolníků k systematickému propojování různorodé nabídky služeb dobrovolníků a poptávky po nich, jakož i příležitostí pomoci.



Čas a místo odpovídající potřebám: Organizujte aktivity konané ve volném čase (víkendy, večery) přímo ve čtvrtích obývaných uprchlíky nebo v blízkosti přijímacích středisek.



KONTROLNÍ SEZNAM PRO PODPORU DOBROVOLNICKÝCH INICIATIV

Následující kontrolní seznam nabízí podrobný praktický postup, který pomáhá organizacím naplánovat a identifikovat všechny nezbytné úkoly potřebné pro podporu dobrovolnických aktivit.



Informujte uprchlíky o dlouhodobých přínosech vašich služeb a zamezte předčasnému ukončení jejich využívání. Například během pandemie covidu-19 můžete vytvářet nové kanály pro komunikaci s uprchlíky (schůzky se mohou konat venku, lze pravidelně využívat sociální sítě, WhatsApp apod.). Zajistěte uprchlíkům technické prostředky pro přístup k vašim službám (notebooky, tablety, internet atd.).



Proškolejte a koordinujte mentory z řad dobrovolníků a propojte je s uprchlíky a migranty žijícími poblíž, kteří mají tutéž profesi nebo zájmy.



S cílem zlepšovat osvojování místního jazyka a přístup k odbornému a vyššímu vzdělání **se zaměřujte na iniciativy orientované na vzdělávání** a snažte se vytvářet nabídky doplňující jazykovou výuku a sociální orientaci nabízené prostřednictvím tradiční integrační politiky.



Zajišťujte kouče z řad dalších migrantů pro oblast vzdělávání, zejména na pomoc žákům s domácími úkoly, přípravou na zkoušky a přechodem mezi školou a zaměstnáním.



Pro aktivizaci sociálních a kulturních zdrojů uprchlíků a migrantů a na podporu mezikulturního učení **podporujte smíšené vzdělávací, kulturní a volnočasové aktivity** s ohledem na nadání a zájmy dobrovolníků, uprchlíků a migrantů, např. kroužky vaření, sportu, umění nebo kutilství.



Podporujte programy mentoringu v oblasti zaměstnávání a samostatné výdělečné činnosti a zaměřte se na



motivaci, vzory k následování, kariérní kontakty, měkké dovednosti a zvláštní potřeby zejména mladých dospělých a žen.



Za účelem obnovení vazeb rozdělených rodin a dětí žijících osaměle **podporujte programy rodinného mentoringu** – nabízejte emocionální podporu a vedení, aby se cítili přijímaní, a rovněž zajistěte právní zastupování nezletilých dětí bez doprovodu.



Podporujte činnosti provázející nově příchozí byrokratickým procesem registrace a usídlení s využitím znalostí dobrovolníků, jak se zorientovat ve státních a lokálních službách nabízených pro řešení individuálních potřeb a zájmů nově příchozích.

Využívejte možnosti online nástrojů pro poskytování **informací**, orientaci a překládání.



DOBŘÁ PRAXE V OBLASTI PODPORY DOBROVOLNICTVÍ



INDIVIDUALIZOVANÁ A PRŮBĚŽNÁ PODPORA

Ve Finsku poskytuje organizace [Womento](#) již od roku 2012 vzdělaným migrujícím ženám koučky z řad jiných imigrantek. Za tím účelem hledají pracovníci Womento pro imigrantky mentorky, které je seznámí s finskou pracovní kulturou a pomáhají jim s finskou slovní zásobou týkající se jejich oboru, případně s přípravou žádostí o zaměstnání a životopisů. Každá dvojice pracuje individuálně a služba je zdarma.

V Srbsku existuje pilotní projektová aktivita Uprchlíci uprchlíků (Refugees for Refugees – R4R), již bělehradské Centrum lidských práv realizuje od dubna 2021 v partnerství se srbským zastoupením UNHCR. R4R se zaměřuje na výměnu zkušeností mezi uprchlíky, kteří již žijí v zemi po dlouhou dobu, a uprchlíky a žadateli o azyl, kteří potřebují při integraci do srbské společnosti další podporu. Asistenti z řad uprchlíků mohou lidem v podobných situacích velmi účinně pomáhat s integrací a informovaností o právech a povinnostech. Sdílejí vlastní zkušenosti a různé znalosti a dovednosti, které jsou zásadní pro zahájení nového života v Srbsku, čímž dokážou podpořit další uprchlíky v aktivitě a soběstačnosti.



POUŽITÍ CELÉ ŘADY PODPŮRNÝCH MODELŮ

Ve Finsku funguje celostátní síť nazvaná [Pojďme si spolu číst](#), která již od roku 2004 pomáhá ženám a dívkám z řad imigrantů s gramotností, znalostí finštiny a jejich integrací do finské společnosti. Studijní skupiny se scházejí jednou týdně vždy na dvě hodiny. Kromě toho tato organizace pořádá semináře a workshopy a zveřejňuje výukové materiály.



PROPOJENÍ PODPORY SE ZVYŠOVÁNÍM INFORMOVANOSTI

V Estonsku se uskutečnila série koncertů [Tolerantní Estonsko](#), která dokázala přitáhnout velké publikum a v partnerství s největšími médii se napojila na politická témata. Aby uprchlická krize dostala lidský rozměr a vynikly osudy jednotlivců, do mnoha kulturních iniciativ se přímo zapojili hudebníci a performeři z řad uprchlíků.

PŘESNÉ PROPOJENÍ AKTIVIT NABÍZENÝCH



DOBROVOLNÍKY S KONKRÉTNÍMI POTŘEBAMI UPRCHLÍKŮ

Ve Finsku se objevily vícejazyčné aplikace sloužící jako jednotné kontaktní místo, vytvořené v rámci místních iniciativ (např. [Zvol si svou budoucnost](#), což je snadná a rychlá mobilní služba, již mohou migranti využít k poznávání svého nového domova, vyhledávání zajímavých událostí a setkávání s lidmi). Start-up [Funzi](#) nabízí žadatelům o azyl aplikaci s „výukovým balíčkem“ a uživatelům mobilních telefonů přináší spolehlivé informace a usnadňuje jejich integraci ve Finsku.

Ve Finsku podpořila organizace [Startup Refugees](#) stovky imigrantů a uprchlíků v cestě za jejich snem stát se úspěšným podnikatelem. Za programem této organizace stojí veřejně známí podnikatelé, kteří vytvořili síť 300 partnerů z řad podniků, veřejných institucí a neziskových organizací. Zároveň jí pomáhá na 300 dobrovolníků, kteří v přijímacích centrech mapují podnikatelské dovednosti, doporučují vhodné mentory a zakládají inkubátory podnikatelských příležitostí.

PODPORA MEZIKULTURNÍCH



KOMPETENCÍ VŠECH ZAINTERESOVANÝCH

V Německu založila organizace [Kiron](#) online výukovou platformu pro uprchlíky z celého světa i komunity z oblasti Středního východu, které jsou nedostatečně pokryté vzdělávacími službami. Do dvouletého online studia IT, technických oborů, podnikání a ekonomiky a společenských věd se zapsalo už 1500 uchazečů. Studenti si vzájemně pomáhají ve studijních skupinách, jež fungují fyzicky i online, a pokud projdou počáteční online fází, mohou se ucházet o volná studijní místa na 22 partnerských univerzitách.

KDE ZJISTIT VÍCE: UŽITEČNÉ MATERIÁLY A ZDROJE

Vyjadřujte podporu, zasahujte do veřejné debaty a přitahujte další pozornost veřejnosti a médií.

Pro boj proti šíření nepravd a vytvoření atmosféry přijetí, důvěry a ochoty pomáhat využijte veřejné kampaně propojující nově příchozí s jejich sousedy.

Brožura EHSV, Jak občanské spolky pomáhají uprchlíkům a migrantům v EU: Úspěšné zkušenosti a slibná praxe držitelů ocenění Cena EHSV pro občanskou společnost za rok 2016, 2017

Tato publikace poskytuje obecný přehled iniciativ občanské společnosti k úspěšné integraci uprchlíků a migrantů v EU.

Ediční tým EWSI, Srovnávací analýza: Dobrovolnické a občanské iniciativy před rokem 2015 a po něm, Evropská webová stránka o integraci, 2016

Evropská webová stránka o integraci přináší analýzu dobrovolnických iniciativ, které vznikly ve všech členských zemích EU, včetně přehledu podle jednotlivých zemí. Nové iniciativy jsou zmapovány a porovnány s několika dlouhodobými iniciativami, přičemž se posuzuje jejich inovativnost, přidaná hodnota a možný dopad na integraci.

Sítí Sirius, Mentoring: Čeho mohou dosáhnout podpůrné projekty oproti školám?, 2014

Tento přehled se zabývá výhodami mentoringu a profesionalizace mentorských organizací i tím, jak mohou tvůrci politik zahrnovat mentoringové a další podpůrné projekty do vzdělávání a učinit je nedílnou součástí vzdělávacího prostředí. Rovněž vyzdvihuje příklady zkušeností úspěšného mentoringu, které se zaměřují na rozvíjení skrytých talentů a potenciálu dětí z řad migrantů.

UNHCR, Přístup založený na komunitách v činnosti UNHCR, 2008

Tento manuál UNHCR je koncipován jako podpora pracovníků v realizaci přístupu založeného na komunitách při činnostech zajišťujících, že dotčení lidé budou v centru všech rozhodnutí ovlivňujících jejich životy.

Úřad Vysokého komisaře OSN pro uprchlíky (UNHCR), Mezinárodní olympijský výbor (IOC) a organizace Terre des hommes (Tdh), Nástroj Sportem k ochraně. Programy pro mladé lidi v prostředí nuceného vysídlení, 2018

Nástroj Sportem k ochraně je vodítkem Olympijské nadace uprchlíků, přičemž jej může využívat široké spektrum organizací a aktérů pro lepší porozumění a efektivní realizaci programu Sportem k ochraně.

Wolffhardt, A., Conte, C. a Huddleston,

T., Evropské minimální standardy pro integraci uprchlíků: Komparativní analýza hodnotícího mechanismu NIEM ve 14 zemích EU, Varšava/Brusel, 2019

Tato zpráva NIEM představuje na indikátorech založené komparativní hodnocení rámcových programů pro integraci uprchlíků, které se používají ve 14 zemích EU. Analýza se zaměřuje na indikátory právního prostředí, politik a hlavních trendů, koordinaci politik i úsilí zaměřené na participaci a zapojení do přijímající společnosti.



5.6 PROSAZOVÁNÍ KOMPLEXNÍ PODPORY INTEGRACE A ZAČLEŇOVÁNÍ

Propojujte se a koordinujte s dalšími poskytovateli služeb a napravujte nedostatky v systému

Komplexní přístup k integraci uprchlíků vyžaduje aktivitu celé vlády i celé společnosti. To znamená nutnost setrvalé spolupráce založené na partnerství mezi všemi relevantními aktéry integrace, včetně celonárodních, regionálních i místních orgánů, veřejných služeb, sociálních partnerů a občanské společnosti. Rovněž s sebou nese požadavek na strukturální a dlouhodobé financování integrace i dostupnost stabilního financování pro místní organizace a občanské spolky. Spolupráce a společná tvorba politik jsou příslibem lépe cílených politik a jasnějších reakcí na potřeby a perspektivy uprchlíků.

Pokud se díky participaci zvýší legitimita opatření a své role se chopí další občanské spolky a místní/regionální aktéři, mohou se stát politiky udržitelnějšími a dosáhnout lepšího účinku. Dostane-li se neziskovým organizacím od orgánů veřejné moci aktivní podpory pro jimi poskytovanou pomoc, budou schopny přispívat k dlouhodobému začleňování uprchlíků do přijímající společnosti.

PŘÍNOSY KOMPLEXNÍHO PŘÍSTUPU

- Stabilní a dlouhodobá partnerství více zainteresovaných stran na různých úrovních řízení, díky nimž dokážou aktéři proaktivněji přispívat k procesu integrace uprchlíků.
- Řízení integrace a diverzity se dostává jako téma do všech oblastí, služeb a politiky.
- Koordinace činností v oblasti integrace uprchlíků mezi regionálními a místními samosprávami je efektivnější.
- Lepší koordinace mezi místními samosprávami a poskytovateli služeb, orgány a výbory působícími v oblastech zaměstnávání, zdravotní péče, bydlení a vzdělávání.
- Průběžné zajišťování zdrojů a podpory pro místní samosprávy, neziskové organizace a podpůrné organizace přispívá k dlouhodobému začleňování uprchlíků.



FAKTORY ÚSPĚCHU: KRITÉRIA PRO DOSAŽENÍ DOBRÉ PRAXE



Strategie vícero zainteresovaných stran napříč úrovněmi:

Společnými silami vytvořte komplexní integrační strategii zahrnující regionální a místní samosprávy, poskytovatele služeb a občanskou



Zapojení přijímající společnosti: K integraci přistupujte jako k obousměrnému procesu a podporujte přijímající společnost v aktivitě, což přispěje k lepší realizaci veřejnoprávních politik.



Přijetí odpovědnosti a participace: Podporujte pravidelné zapojování uprchlíků do občanských aktivit, společenského života místní komunity a rozhodování a konzultujte s nimi připravované činnosti.



Dostupnost strukturálního financování: Pro opatření v oblasti integrace zajistěte dostatečné prostředky z více zdrojů a v udržitelné výši, aby bylo možné služby nabízet i do budoucna a případně je i rozšiřovat. V mnoha zemích a kontextech to znamená jinými slovy dostupnost financování místních samospráv, občanských spolků a organizací vedených uprchlíky z





KONTROLNÍ SEZNAM PRO PROPOJOVÁNÍ A KOORDINACI S DALŠÍMI POSKYTOVATELI SLUŽEB A NAPRAVOVÁNÍ NEDOSTATKŮ SYSTÉMU

Následující kontrolní seznam nabízí podrobný praktický postup, který pomáhá organizacím naplánovat a identifikovat všechny nezbytné úkoly potřebné pro propojování a koordinaci s dalšími poskytovateli služeb.



Nastavte strategie, které od **přijímající společnosti** očekávají, že se aktivně zapojí a příjemcům vyhoví, nebo ji k tomu přímo zavazují.



Nastavte strategie zahrnující **regionální a místní samosprávy a poskytovatele služeb** na podporu integrace uprchlíků a poskytněte prostředky pro realizaci těchto strategií.



Nastavte mechanismus zapojující více aktérů za účelem společného rozvoje komplexních strategií integrace a začleňování a v koordinaci s příslušnými partnery (samosprávami, neziskovými organizacemi, sociálními partnery, výzkumnými pracovišti, institucemi atd.) případně přehodnoťte běžnou činnost, praxi, služby a výsledky integrace.



Budujte regionální partnerství k zajištění začleňování a integrace uprchlíků a migrantů ve venkovských oblastech, jelikož mohou být zranitelnější z důvodu geografické odlehlosti, izolace a omezeného přístupu k cílovým službám.



Podporujte dobrovolnické iniciativy jako doplněk k veřejnoprávním politikám financováním koordinace těchto iniciativ na všech úrovních. Tak se stanou součástí standardní nabídky služeb v rámci integrace uprchlíků (pro více informací viz [5.5 Zapojení místních komunit a podpora dobrovolnictví](#)).



Podporujte zapojování uprchlíků do občanských aktivit jak prostřednictvím cílených informací o právech uprchlíků a možnosti se takových aktivit účastnit, tak nabídkou prostředků organizacím, aby uprchlíky aktivně oslovovaly.



Vytvořte orgán pro konzultace s uprchlíky o otázkách týkajících se jejich integrace a začleňování, do něhož se zapojí asociace uprchlíků nebo volení zástupci jako trvalí členové, a poskytněte prostředky na zřízení trvalých konzultačních orgánů.

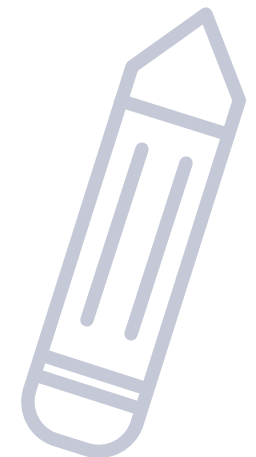


Pravidelně vedte a financujte kampaně na zlepšení vnímání situace uprchlíků přijímající společností, pro boj proti diskriminaci, předsudkům a neporozumění.



Jakožto veřejnoprávní orgán, který spravuje nebo vyplácí fondy EU, **zpřístupněte evropské financování** také občanským spolkům a místním samosprávám. Informujte tyto aktéry o možnostech financování a jako partnery je zapojte do vnitrostátního programu čerpání příslušných fondů.

Strategicky využívejte financování z fondů EU nebo jiných mezinárodních fondů k nápravě nedostatků v systému podpory, zkoušejte a ověřujte nové iniciativy a ze stávajících modelů a zkušeností se poučte do budoucna. Plně využívejte veškeré dostupné nástroje, včetně Evropského sociálního fondu (ESF) a Azylového, migračního a integračního fondu (AMIF).



PŘÍKLADY DOBRÉ PRAXE PRO KOMPLEXNÍ PŘÍSTUP



STRATEGIE ZALOŽENÁ NA VÍCERO ZAJINTERESOVANÝCH STRANÁCH NAPŘÍČ ÚROVNĚMI

V Srbsku se zaměřují Lokální akční plány (LAP) na zlepšování životních a socioekonomických standardů cílových kategorií nuceně vysídlených osob a migrantů. Usilují o řešení problémů těchto kategorií osob plánovaně a s dlouhodobou perspektivou, přičemž zavádějí opatření a činnosti plně přizpůsobené jejich skutečným potřebám. Díky propojení relevantních lokálních institucí a dalších místních partnerů se tak účinněji využívají stávající zdroje (materiální, odborné, personální a institucionální). LAP předkládají dostupné údaje o věku, genderové příslušnosti a vzdělávacích potřebách každé z různých kategorií nuceně vysídlených migrantů a identifikují prioritní skupiny či nejzranitelnější podskupiny. Místní samosprávy podrobně zaznamenávají problémy a potřeby této populace a podle toho plánují či navrhují řešení. Pro každou z identifikovaných kategorií nuceně vysídlených migrantů jsou stanoveny konkrétní cíle. Například v [LAP obce Bačka Topola](#) bylo jedním z cílů stanovených pro období 2020–2024 vytvoření podmínek pro posílení tolerance a porozumění

potřebám žadatelů o azyl a migrantů v nouzi zlepšením kvality jejich života v místní komunitě, vybavením prostorů pro zdravotnické, vzdělávací, kulturní a jiné služby či vybudováním dětských a sportovních hřišť. Lokální plány jsou připravovány ve spolupráci s příslušnými institucemi každé obce a realizují se v partnerství s různými zainteresovanými stranami.

V Mazovském vojvodství v Polsku propojila [Rada pro modelovou integraci migrantů různé subjekty zapojené do integrace cizinců: Úřad Mazovského vojvodství, Výbor pro vzdělávání, Centrum sociální pomoci, varšavský úřad práce, Caritas Polsko, polskou nadaci Migrační fórum, Nadaci pro Somálsko, nadaci pro výuku cizích jazyků Linguae Mundi, Asociaci pro právní intervenci a Nadaci pro dialog a toleranci. Cílem Rady bylo zjistit reálný stav a potřeby cizinců v různých oblastech integrace a vytvořit příslušná doporučení. Závěry z konzultací uskutečněných v rámci Rady byly použity v publikaci „Cizinci v Polsku. Příručka pro osoby pracující s migranty“. Kromě toho vznikl také dokument s názvem „\[Předpoklady pro strategii v oblasti integrace\]\(#\)](#)

[migrantů v Mazovském vojvodství](#)“. [Tyto materiály podpoří integrační činnosti v Mazovském vojvodství a budou použity při vytváření celonárodní strategie pro integraci imigrantů](#).

Ve Švédsku klade [Partnerství okresu Skåne](#) velmi silný důraz na dlouhodobou spolupráci v oblasti participace a znalostí nově přichozích migrantů. Toto partnerství je regionálním programem na úrovni okresu a zapojuje poměrně velký počet obcí. V Partnerství okresu Skåne se spojily organizace odpovědné za přijímání nově přichozích a jejich a usídlování v okrese Skåne, aby společně vyvíjely metody a bezpečné podmínky pro řešení naléhavých potřeb, kde je nezbytná regionální spolupráce a koordinace zdrojů.

V Bulharsku je obvod Oboriste města Sofia jedním z prvních orgánů bulharské místní samosprávy, které realizují národní politiku integrace uprchlíků. Oboriste přijímá velký počet uprchlických rodin, které se chtějí usadit v Sofii, a v souladu se svými pravomocemi jim nabízí prvotní podporu v integraci až po dobu šesti měsíců. Mezi nabízené

služby patří ubytování, pomoc při zápisu dětí do místních veřejných škol a v případě potřeby i sociální podpora poskytovaná městem. Úsilí obvodu Oboriste v integraci uprchlíků započalo v roce 2020 přesídlením dvou velkých rodin (celkem 15 členů), které v Bulharsku žádaly o azyl. V roce 2021 přijalo Oboriste v rámci projektu financovaného AMIF s názvem „Společně pro integraci“ pět rodin (celkem 27 členů). Projekt je založen na spolupráci vícero zainteresovaných stran a vede jej bulharský Červený kříž společně s dalšími dvěma partnery: obvodem Vitosha města Sofia a Nadačním centrem Nadya. Bulharský Červený kříž participuje na činnosti poskytnutím sociálních pracovníků a tlumočnicků a Centrum Nadya disponuje odborníky z řad psychologů. Projekt poběží až do prosince 2022 a pro zajištění udržitelnosti již jeho tým zažádal o podporu z evropských a mezinárodních fondů pro dva nové projekty. Červený kříž ve Finsku koordinuje a rozvíjí Síť pro nevládní organizace. Tato síť pořádá čtyřikrát do roka schůzky, kde se diskutuje o relevantních tématech týkajících se přijímání a integrace cizinců. Schůzek sítě se účastní také zástupci některých ministerstev,

což podporuje tok informací z neziskového sektoru k úřadům a naopak. Jedním ze souboru nástrojů, jejichž vznik síť podpořila, je integrační platforma pro organizace ([kotoutumistarjotin](#)). Tento soubor nástrojů pomáhá porozumět tomu, jaký typ aktivit neziskoví aktéři lokálně poskytují, což nově přichozím usnadňuje integraci. Díky platformě je naprosto zřejmé rozdělení aktivit mezi neziskový sektor a veřejnoprávní orgány, např. na úrovni měst a obcí.

Litevský [Akční plán pro období 2018–2020 týkající se integrace cizinců do litevské společnosti](#) vyžaduje k zajištění úspěšné integrace uprchlíků do společnosti pravidelnou spolupráci a koordinaci mezi neziskovými organizacemi, Asociací místních samospráv, vzdělávacími, sociálními a zdravotnickými institucemi. Akční plán požaduje, aby vzdělávací instituce a orgány na regionální a lokální úrovni zajišťovaly pro pracovníky ve vzdělávání školení za účelem zlepšení mezikulturních dovedností, omezování stereotypů a podpory respektování odlišností a rovnosti. Předpokládají se také vzdělávací akce pro zaměstnavatele s cílem

zajistit jejich informovanost o potřebách uprchlíků při integraci a o diverzitě, pokud jde o genderovou příslušnost, věk, zemi původu a rodinný stav. Plán rovněž počítá s monitorováním integračních procesů a politik prostřednictvím sběru kvantitativních a kvalitativních dat a jejich registrace u státních orgánů.



ZAPOJENÍ PŘIJÍMAJÍCÍ SPOLEČNOSTI

V Itálii cílí projekt [Diffondere diversita' rafforzare comunita](#) na vytváření pracovních příležitostí pro uprchlíky a žadatele o azyl v zemědělském sektoru a na podporu lokálního rozvoje venkovských oblastí. Projekt zahrnuje dvě města (Losine a Cerveno) a síť biofarem Bio Distretto Valcamonica složenou ze 40 malých podniků. Propaguje jednoduchou, ale účinnou formu sdílení pracovních míst, v rámci něhož dva nebo více podniků sdílí své zdroje a pracovní síly. V praxi to funguje tak, že skupina zaměstnavatelů najímá zemědělské pracovníky za standardních podmínek a služby těchto pracovníků po celý rok sdílí. Toto uspořádání snižuje náklady na práci, vytváří nové pracovní příležitosti a podporuje zaměstnávání v zemědělství za spravedlivých pracovních podmínek. Kromě toho se zemědělské podniky stávají součástí sítě, která může zúčastněným podnikům skýtat různé výhody. Rovněž se při realizaci tohoto opatření předpokládá aktivní role přijímající společnosti. Přímé zapojení dobrovolných sdružení malých zemědělských podniků spolupracujících ve vzájemné podpoře a mladých farmářů a jejich rodin představuje aktivní podporu migrantů v jejich procesu integrace.

Italský region Emilia-Romagna pro začlenění migrantů a uprchlíků do společnosti a v reakci na exponenciální nárůst příchozích v posledních letech systematicky podporuje [výuku druhého jazyka a mezikulturní mediaci](#). Za tím účelem region spolupracuje s veřejnými školami, neziskovým sektorem, obcemi, dalšími veřejnými orgány a místními komunitami. Spolupráce s občanskými spolků a družstvy se buduje formou víceúrovňového a strukturovaného partnerství.

V Belgii přijalo hlavní město Brusel [Akční plán proti rasismu a diskriminaci pro období 2018–2020](#) s cílem zvýšit informovanost a zapojení každého vládního ministra do boje proti rasismu a diskriminaci. Plán je založen na 23 konkrétních

politických opatřeních, jejichž cílem je vytvoření společnosti, v níž zaujímá ústřední roli tolerance a solidarita mezi skupinami obyvatel. Byla vytvořena konzultační platforma pro interakce s bruselskými občanskými spolků ochotnými společně pracovat podle tohoto plánu.

Ve Finsku cílí projekt „Föreningsliv för alla“ na posílení sociální participace migrantů podporou jejich zapojování do finského spolkového života. Projekt poskytuje migrantům příležitosti procvičovat si nový jazyk i mimo prostředí školy, budovat vlastní neformální sítě a navazovat nové smysluplné kontakty. Na základě tohoto projektu přijal region Jakobstad formou zapojení neziskového sektoru a občanských spolků „obousměrný“ integrační model.

V turecké metropolitní oblasti Gaziantep zřídilo ministerstvo pro ženy, rodinu, vzdělávání a sociální služby v roce 2014 Ensarské komunitní centrum. Bylo vytvořeno jako bezpečný prostor pro členy obou komunit, jak hostitelské turecké, tak uprchlické, aby se mohli setkávat a vzájemně na sebe působit a získali nové dovednosti. IOM začalo podporovat Ensarské komunitní centrum v roce 2017 nejprve jeho rekonstrukcí a renovací a následně zavedlo aktivity pro sociální začlenění i nad rámec hlavního podpůrného programu. Centrum je přístupné lidem jakéhokoli věku, genderové příslušnosti či národnosti. Zlepšování komunikace, kontaktů a interakcí mezi uprchlíky a hostitelskou komunitou díky poskytovaným aktivitám a službám má pozitivní dopad na celou společnost.



PŘIJETÍ ODPOVĚDNOSTI A PARTICIPACE

Ve Švédsku reprezentuje dobrou praxi sociálního podnikání [Yalla Trappan](#), pracovní integrační sociální podnik pro ženy, provozovaný neziskovou organizací v Malmö. Nabízí kvalifikační kurzy ve třech oblastech: kavárenské a cateringové služby, krejčovství, úklidové a konferenční služby. Pro podporu finanční nezávislosti imigrantek, u nichž je riziko vyloučení z pracovního trhu vyšší, přijala organizace Yalla Trappan model „výuka praxí“.

Finská rada pro uprchlíky organizuje „kurz občanské výuky“ cílený na dospělé migranty aktuálně přicházející do Finska. Kurz nabízí veškeré informace o bydlení, životě a práci ve Finsku. Předává občanské dovednosti potřebné v této zemi a seznamuje migranty s historií finského národa. Cílem kurzu je zvýšit porozumění finské společnosti ze strany uprchlíků a nově přichozích a vyjasnit jejich práva a povinnosti v zemi. Každý kurz vede školitel, který hovoří stejným jazykem jako účastníci. Koncepty, výukové metody a učebnice ke kurzu jsou ve městech a vzdělávacích institucích k dispozici bez jakéhokoli omezení. Do vývoje projektu byly zapojeny klíčové zainteresované subjekty, včetně měst v helsinském regionu a ministerstva práce a hospodářství.

Již od samého počátku syrské uprchlické krize poskytuje město Yildirim v Turecku uprchlíkům podporu v oblasti ochrany, existenčního minima a sociální soudržnosti. Město zřídilo v místě Centrum sociální soudržnosti, které je jednou z prvních iniciativ zaměřených na začleňování uprchlíků do poskytování služeb nabízených tureckými městy. Centrum sblízuje členy uprchlické a hostitelské komunity prostřednictvím strukturovaných aktivit, jako je terapie hrou, zprostředkovávání užších kontaktů, jakož i zlepšování schopnosti řešit problémy. Rovněž organizují aktivity pro zvyšování informovanosti a šíření informací o možnostech přístupu ke službám. Kromě toho poskytuje centrum podporu ženským družstvům zaměřeným na zlepšení postavení a soběstačnosti uprchlic.

KDE ZJISTIT VÍCE: UŽITEČNÉ MATERIÁLY A ZDROJE

Shromáždění evropských regionů (AER), Nastavení výsledků AMiD pro evropské místní úřady, Přístup ke službám pro migranty se zdravotním postižením (AMiD), 2019

Tato zpráva nabízí vhled na to, jak v EU podporovat efektivní řízení přijímání a integrace uprchlíků, žadatelů o azyl a migrantů se zdravotním postižením.

Evropská komise, Soubor nástrojů k využití evropských fondů pro integraci osob s migrační historií, 2018

Cílem tohoto souboru nástrojů je s využitím fondů EU v programovém období 2014–2020 pomáhat orgánům poskytujícím vnitrostátní a regionální financování při realizaci integračních politik zaměřených na osoby s migrační historií.

Huddleston, T., Bilgili, O., Joki, A. a

Vankova, Z., MIPEX – Index integrační politiky, Barcelona/Brusel, 2015

Index integrační politiky (Migrant Integration Policy – MIPEX) je jedinečný dlouhodobý projekt, který hodnotí a porovnává činnost vlád na podporu integrace migrantů ve všech členských státech EU a několika dalších zemích.

Ediční tým EWSI, Jaká opatření jsou zavedena k zajištění dlouhodobé integrace migrantů a uprchlíků v Evropě?, Evropská webová stránka o integraci, 2020

Ediční tým EWSI zkoumal řadu indikátorů dlouhodobé integrace ve všech členských státech EU a Velké Británii, přičemž se soustředil na existenci a dostupnost konkrétních politik a opatření pro uprchlíky.

Natale, F., Kalantaryan, S., Scipioni, M., Alessandrini, A. a Pasa, A., Migrace do venkovských oblastí EU, Zpráva Společného výzkumného centra (JRC)

Věda pro politiku, Lucemburk, 2019
Tato zpráva přináší kvantitativní přehled o migraci do venkovských oblastí v celé EU a přispívá ke zvyšování informovanosti o tomto málo zkoumaném fenoménu migrace na venkov.

Wolffhardt A., Uskutečňování komplexního přístupu k integraci migrantů, Stručný příspěvek ReSOMA do diskuze, 2019

Tato informační zpráva ReSOMA vysvětluje pojem komplexního přístupu k integraci a rozpracovává konkrétní potenciály – avšak i omezení – lokální úrovně integrace migrantů. Představuje deset proveditelných, konkrétních a financovatelných záchytných bodů pro praktickou realizaci komplexního a dlouhodobého přístupu.

Wolffhardt, A., Conte, C. a Huddleston, T., Evropské minimální standardy pro integraci uprchlíků: Komparativní analýza

hodnoticího mechanismu NIEM ve 14 zemích EU, Varšava/Brusel, 2019

Tato zpráva NIEM představuje na indikátorech založené komparativní hodnocení rámcových programů pro integraci uprchlíků, které se používají ve 14 zemích EU. Analýza se zaměřuje na indikátory právního prostředí, politik a hlavních trendů, koordinaci politik i úsilí zaměřené na participaci a zapojení do přijímající společnosti.

Wolffhardt, A., Conte, C. a Huddleston, T., Evropské minimální standardy pro integraci uprchlíků: Komparativní analýza hodnoticího mechanismu NIEM ve 14 zemích EU, Hodnocení 1: Komplexní zpráva, 2020

Tato zpráva NIEM představuje klíčová data a vývojové trendy integrace uprchlíků v letech 2017 až 2019, jak jsou zohledněny v hodnocených výsledcích výzkumů prováděných ve 14 zúčastněných zemích.

6. CELKOVÝ KONTROLNÍ SEZNAM PRO ROZVOJ KOMPLEXNÍ INICIATIVY V OBLASTI INTEGRACE A

ZAČLEŇOVÁNÍ

- Pravidelně zjišťujte potřeby a potenciál uprchlíků.
- Odstraňujte jazykové a administrativní bariéry v přístupu k vašim službám.
- Uzpůsobte své plány a strategie potřebám a schopnostem uprchlíků a na základě zpětné vazby od nich.
- Poskytujte služby pro podporu socioekonomického začleňování uprchlíků i po počáteční přijímací fázi.
- Diverzifikujte příležitosti financování pro integraci v dlouhodobém horizontu.
- Zapojte uprchlíky do posuzování, plánování, realizace, monitoringu, přizpůsobování a hodnocení vašich služeb.
- Zajistěte, aby se do spoluvytváření vašich služeb zapojovaly zranitelné skupiny.
- Zajistěte, aby zranitelné osoby mohly využívat podporu ve stejné míře jako ostatní uprchlíci.
- Požádejte uprchlíky po ukončení poskytování služby o zpětnou vazbu a pravidelně jim dodávejte informace.
- Propagujte dobrovolnickou činnost a zapojte do podpory sociální, ekonomické a kulturní integrace uprchlíků i místní komunitu.
- Podporujte lokální iniciativy pro uprchlíky, jako jsou volnočasové aktivity, vzdělávání, zaměstnání, rodinné akce a „byrokratický“ mentoring.
- Pěstujte skutečnou spolupráci založenou na partnerství a zapojte všechny relevantní aktéry integrace, včetně celonárodních, regionálních i místních orgánů, veřejných služeb, sociálních partnerů a občanských spolků.

V koordinaci s relevantními partnery přezkoumejte činnosti, praxi, služby a výsledky integrace.

7. INDIKÁTORY PRO POSUZOVÁNÍ KVALITY INTEGRAČNÍ PRAXE

Většina příkladů dobré praxe zahrnutá do tohoto souboru nástrojů byla vybrána jako ilustrativní po svém zhodnocení podle následujícího seznamu kritérií a indikátorů:

1. ASPEKT: POTENCIÁL ZAČLENĚNÍ A PARTICIPACE

Indikátory

Zajišťuje daná praxe, aby k jejím službám měly přístup různé skupiny lidí?

- Zajišťuje svým cílovým skupinám (ženám a mužům každého věku, komunitě LGBTIQ+ v závislosti na konkrétní cílové skupině, osobám se zdravotním postižením a zvláštními potřebami) rovné příležitosti.
- Uplatňuje participativní, genderově vyvážený a inkluzivní přístup zohledňující odlišnosti a věk jednotlivých osob.
- Zajišťuje, aby základní součástí poskytování služeb byla rovnost a diverzita, s přihlédnutím k rozdílným potřebám a schopnostem.
- O iniciativě poskytuje relevantní informace v různých jazycích a formátech i prostřednictvím rozličných komunikačních kanálů vhodných s ohledem na věk, genderovou příslušnost a rozmanitost zamýšlených adresátů.
- Poskytování služeb je přiměřeně přizpůsobeno zvláštním potřebám cílové skupiny (např. služby péče o děti pro samoživitele, zvláštní úpravy pro zdravotně postižené osoby, poskytování flexibilních služeb v pružné pracovní době, uzpůsobená a neformální podpora pro uprchlíky).

Zahrnuje daná praxe aktivní účast přijímající společnosti?

- Integraci považuje za obousměrný proces a zaměřuje se rovněž na změny na straně přijímající společnosti (chování, normy, instituce).
- V rámci své implementace předpokládá aktivní roli přijímající společnosti (např. účast dobrovolníků).
- Zahrnuje kroky na podporu výměny informací s přijímající společností.

Je daná praxe konzultována s příjemci a jsou tito zapojováni do jejího posuzování, tvorby, realizace, sledování a hodnocení?

- Po celou dobu trvání programu, od počátečního posuzování až po závěrečné hodnocení, se organizují pravidelné konzultační činnosti s uprchlíky k zajištění jejich aktivního přispívání.
- Pro usnadnění procesu konzultací se příjemcům poskytují kompenzace.
- Je zajištěn vhodný mechanismus zpětné vazby, aby příjemci služeb mohli bez obav vyjádřit svůj názor na jejich kvalitu.

2. ASPEKT: RELEVANTNOST A DOPLŇKOVÝ CHARAKTER

Indikátory

Jsou cíle praxe relevantní ve vztahu k potřebám cílových skupin?

- Potřeby cílových skupin se identifikují a analyzují prostřednictvím rozhovorů nebo pracovních skupin s cílovými adresáty, sekundárního výzkumu či průzkumů mínění.

Řeší daná praxe nějaký nedostatek v podpoře integrace?

- Identifikuje a analyzuje nedostatky v podpoře integrace a navrhuje kroky k jejich nápravě.
- Doplnuje stávající opatření tím, že na nich staví a je s nimi koordinována.
- Pracuje od samého počátku s příjemci za účelem vytvoření dlouhodobého plánu integrace a podporuje přechod do všeobecných programů sociální ochrany, integrace a začleňování.

Staví daná praxe na dostupných předpisech, doporučeních, souborech nástrojů a dobré praxi na vnitrostátní a mezinárodní/evropské úrovni?

- Využívá relevantní doporučení a soubory nástrojů na národní a evropské/mezinárodní úrovni nebo na ně odkazuje.

Vede daná praxe k systémovému zlepšování? Řeší v cílové oblasti potřeby většiny osob v cílové skupině?

- Přispívá k posílení schopností uprchlíků nebo jejich komunit.
- Přispívá k posílení schopností příslušných institucí v oblasti podpory integrace (např. změnou politiky či strategií, legislativní reformou, institucionálními reformami, změnami vnitřního řízení, zvýšením odpovědnosti za veřejné výdaje nebo zlepšením postupů veřejných konzultací).
- Na diskriminaci a nedostatek informací pohlíží jako na překážky dlouhodobé integrace.
- Praxi lze uplatňovat odstupňovaně a zahrnuje konkrétní plány rozšíření.

3. ASPEKT: ÚČELNOST

Indikátory

Do jaké míry jsou či byly cíle praxe realistické, sledované, hodnocené a skutečně dosažené?

- Je dosahováno zamýšlených výsledků s konkrétními výstupy a dopady.
- Struktura výsledků je jasně stanovena a díky chytrým indikátorům umožňuje měřit výstupy a dopady.
- V návrhu programu byla zohledněna i potenciální rizika.
- Za účelem pravidelného monitoringu a analýzy se systematicky shromažďují hlavní výkonnostní data.
- Provádí se posuzování a ověřování, jakého pokroku bylo v rámci praxe s ohledem na naplňování zamýšlených cílů dosaženo.
- Analyzuje, zda její zásahy přispívají k dlouhodobým udržitelným změnám v oblasti integrace.

4. ASPEKT: UDRŽITELNOST

Indikátory

Využila praxe nějak své výsledky po skončení hlavní akce?

- Je připraven a využívá se dobře definovaný plán postupného ukončení akce pro zajištění udržitelnosti pozitivních změn a další využití výstupů a výsledků akce.

Je praxe atraktivní pro strukturální financování, podporu od nových sponzorů, případně vytváří i své vlastní zdroje?

- Nedílnou součástí akce je navazování partnerství a vztahů s relevantními zainteresovanými stranami pro zajištění silné podpory, jež bude pokračovat i po ukončení primárního financování.
- Zdroje financování jsou diverzifikované a s ohledem na dlouhodobou integraci se hledají nové příležitosti financování na evropské i vnitrostátní úrovni (např. posun nebo plánování posunu od projektových iniciativ, které jsou omezené v čase či závislé na jednom (externím) dárci, ke komplexní víceleté integrační strategii založené na zajištěném financování nebo různorodých možnostech financování).
- Je zajištěno, že na konci akce budou k dispozici lidské zdroje, odbornost a infrastruktura pro zachování služeb.

5. ASPEKT: PARTNERSTVÍ A SPOLUPRÁCE

Indikátory

Je v rámci dané praxe vytvořena nějaká strategie pro nastavení komunikace a koordinace s dalšími relevantními aktéry na podporu integrace migrantů (např. občanskou společností, orgány veřejné moci, soukromým sektorem)?

- V rozvojové fázi je zajištěno zapojení a účast klíčových zainteresovaných subjektů.
- Je vytvořena a realizována strategie k zapojení těchto subjektů do akce.

Přispívá praxe k debatám o zlepšování politiky podpory integrace?

- Přispívá k rozvoji komplexních integračních strategií zahrnujících vnitrostátní/regionální/místní orgány, poskytovatele služeb a občanskou společnost.
- Práce je koordinována s relevantními partnery (místními orgány, neziskovými organizacemi, sociálními partnery, výzkumnými pracovišti, institucemi atd.) za účelem společného ověřování činností, praxe, služeb a výsledků integrace.

Tento nástroj sebehodnocení byl převzat z hodnoticí tabulky MPG vytvořené pro iniciativu Udržitelné integrační praxe (Sustainable Practices of Integration – SPRING) a umožňuje vám prezentovat na evropské platformě vlastní dobré praxe testované podle daných kritérií (www.integrationpractices.eu).

8. SLOVNÍČEK POJMŮ

Žadatel o azyl: Žadatel o azyl je osoba žádající o mezinárodní ochranu. V zemích s individuálním řízením je žadatel o azyl osoba, o jejíž žádosti země, v níž ji taková osoba podala, dosud pravomocně nerozhodla. Ne každý žadatel o azyl bude nakonec uznán jako uprchlík, ale každý uprchlík byl nejdříve žadatelem o azyl.

Příjemci mezinárodní ochrany: Osoby, kterým již byl přiznán status uprchlíka nebo jiná doplňující forma ochrany. Tato příručka používá slovo uprchlíci pro obě kategorie.

Osoby požívající doplňkové ochrany: Podle práva EU se jedná o osoby, které nesplňují podmínky pro uznání za uprchlíky, ale při návratu do své země původu by čelily reálnému riziku vážné újmy, případně se nemohou dovolat ochrany této země.

Doplňkové cesty: Bezpečné a regulované cesty, které doplňují přesídlování uprchlíků a jimiž mohou být uprchlíci v zemi přijati, čímž bude naplněna jejich potřeba mezinárodní ochrany, přičemž jsou schopni se samostatně podporovat a potenciálně i dosáhnout udržitelného a trvalého řešení.

Trvalá řešení: Způsoby, jimiž může být situace uprchlíků uspokojivě a trvale řešena formou zajištění vnitrostátní ochrany jejich občanských, kulturních, ekonomických, politických a sociálních práv.

Diskuze s cílovou skupinou: Metoda, jak od skupiny osob předem vybraných podle konkrétních kritérií shromáždit kvalitativní data/informace.

Cizinec: Tato kategorie obecně zahrnuje všechny osoby, které se z nejrůznějších důvodů dočasně či trvale odstěhovaly z původního místa pobytu.

Dobrá praxe: Inovativní, zajímavá a inspirující praxe, vykazující potenciál být zcela nebo zčásti přenesena do jiných národních kontextů. Dobré praxe zahrnuté do tohoto souboru nástrojů byly vybrány na základě klíčových kritérií popsaných v každé kapitole a pěti všeobecných klíčových indikátorů (viz úplný seznam na straně 68): potenciál začlenění a participace, relevantnost a doplňkový charakter, účelnost, udržitelnost, partnerství a spolupráce.

Začlenění: Proces podpory a zlepšení participace uprchlíků ve společnosti tím, že jim jsou přiznána tatáž práva jako

občanům, dále upevňováním vazeb a přátelství, možností požádat v místě o práci nebo chodit do místních škol a získat přístup k různým službám, jako je ubytování nebo zdravotnická péče. Akční plán pro integraci a začleňování na období 2021–2027 vypracovaný Evropskou komisí uvádí, že „začlenění pro všechny znamená zajistit, aby všechny politiky sloužily všem a byly všem přístupné, tedy i migrantům a občanům EU z přistěhovaleckého prostředí. Je proto třeba přizpůsobit a transformovat obecné politiky potřebám různorodé společnosti s přihlédnutím ke specifickým problémům a potřebám různých skupin. Opatření na pomoc integraci migrantů nemusí být a ani by neměla být na úkor opatření ve prospěch jiných zranitelných nebo znevýhodněných skupin nebo menšin. Přispívají naopak k celkově větší inkluzivnosti politik.“

Integrace: V kontextu uprchlictví je lokální integrace dynamický mnohohrstevný obousměrný proces, který vyžaduje úsilí všech dotčených stran, včetně připravenosti na straně uprchlíků přizpůsobit se hostitelské společnosti, aniž by museli rezignovat na svou kulturní identitu, a odpovídající připravenosti na straně hostitelských komunit a veřejných institucí k přijetí uprchlíků a naplnění potřeb různorodého obyvatelstva (Výkonný výbor UNHCR, Závěr k lokální integraci č. 104 (LVI) – 2005).

Migranti: Lidé, kteří se rozhodli přestěhovat do zahraničí nikoli kvůli přímé hrozbě pronásledování, závažné újmy nebo smrti, ale výlučně z jiných důvodů, jako např. pro zlepšení svých životních podmínek využitím pracovních nebo vzdělávacích příležitostí nebo za účelem sloučení rodiny.

Nezletilí: Osoby pod zákonnou hranicí zletilosti, které tudíž nejsou ze zákona plně svéprávné. Tento pojem zahrnuje i adolescenty. Podle Úmluvy o právech dítěte (CRC) se „dítětem“ rozumí každá lidská bytost mladší osmnácti let, ledaže je podle právního řádu, jenž se na dítě vztahuje, zletilosti dosaženo dříve. Podle CRC se „dítě“ rovná pojmu „nezletilý“.

Participativní přístup: Takový přístup k rozvoji a/nebo správě záležitostí, v němž jsou osoby zainteresované (a zejména zamýšlení příjemci) na určité politice nebo intervenci úzce zapojeny do procesu identifikace problémů a priorit a mají značnou kontrolu nad analýzou a plánováním, realizací a sledováním řešení.

Dotčené osoby: Všechny osoby, pro něž má UNHCR mandát poskytovat ochranu, řešení a pomoc. Pojem zahrnuje uprchlíky, žadatele o azyl, navrátní uprchlíky, osoby bez státní příslušnosti a v mnoha situacích i vnitřně vysídlené

osoby (IDP) včetně těch, které mohou získat ochranu a pomoc od státu a jiných partnerů.

Ochrana: Pojem zastřešující veškeré aktivity cílené na dosažení plného respektu k právům jednotlivce v souladu s posláním a duchem lidských práv, uprchlického a mezinárodního humanitárního práva. Ochrana znamená vytvoření prostředí příznivého pro respekt k lidským bytostem, prevence nebo zmírňování okamžitých dopadů určitého vzorce zneužívání a obnova důstojných životních podmínek prostřednictvím nápravy, restituce a rehabilitace.

Uprchlík: Osoba splňující kvalifikační kritéria podle platné definice uprchlíků, jak je uvedena v mezinárodních nebo regionálních dokumentech o uprchlictví pod mandátem UNHCR nebo ve vnitrostátní legislativě.

Přesídlení: Přemístění uprchlíků ze země, kam původně uprchli, do jiného státu, který s jejich přijetím souhlasí. Uprchlíkům bývá obvykle udělen azyl nebo jiná forma dlouhodobých rezidenčních práv a v mnoha případech získají možnost stát se naturalizovanými občany. Z tohoto důvodu je přesídlení trvalým řešením a zároveň nástrojem na ochranu uprchlíků. Jedná se rovněž o praktický příklad mezinárodního sdílení břemene a odpovědnosti.

Mandát UNHCR: Role a funkce UNHCR, jak jsou definovány Statutem UNHCR a jak jsou rozpracovány v rezolucích Valného shromáždění OSN. Mandátem UNHCR, jak jej definuje Statut, je poskytovat mezinárodní ochranu a hledat pro uprchlíky trvalá řešení. UNHCR má navíc mandát týkající se otázek bezdomovectví (právního postavení bez státní příslušnosti), jelikož je mu přidělena specifická role podle článku 11 Úmluvy o omezení případů bezdomovectví z roku 1961. Úřad byl rovněž Valným shromážděním OSN požádán o propagaci Úmluv o bezdomovectví z let 1954 a 1961 a o pomoc v prevenci ztráty státní příslušnosti formou poskytování odborných a poradenských služeb jednotlivým státům k legislativě a praxi týkající se státního občanství.

Zranitelné osoby: Fyzicky, duševně či sociálně znevýhodněné osoby, které nemusí být schopny naplňovat své základní potřeby, a proto mohou vyžadovat zvláštní pomoc.

9. OHLASY

„Tato příručka je užitečným nástrojem, který může navigovat místní samosprávy při plánování, realizaci a hodnocení jejich integračních praxí, přičemž nabízí mnoho praktických nápadů na přímé zapojení samotných příjemců.“

Katharina Bamberg, politická poradkyně pro migraci a integraci při EUROCITIES

„Tento soubor nástrojů nabízí užitečný návod pro profesionály v oblasti integrace a začleňování, založený na zásadách posílení postavení příjemců, jejich podílu na tvorbě opatření, maximalizace potenciálu rozmanitosti a mezikulturní interakce. Doporučená četba pro odborníky a dobrovolníky z mezikulturních měst po celém světě.“

Irena Guidikova, ředitelka inkluzivních a

antidiskriminačních programů, Rada Evropy

„Místní a regionální samosprávy jsou klíčové pro převádění úspěšných integračních politik do terénu, ovšem když jde o realizaci takových politik, až příliš často zůstávají bez pomoci. Tato integrační příručka UNHCR je v tomto ohledu neocenitelným nástrojem.“

Antje Grotheer, zpravodajka Evropského výboru regionů (VR) k Novému paktu o migraci a azylu a místopředsdkyně Brémského zemského sněmu v Německu

Mandát UNHCR: Role a funkce UNHCR, jak jsou definovány Statutem UNHCR a jak jsou rozpracovány v rezolucích Valného shromáždění OSN. Mandátem UNHCR, jak jej definuje Statut, je poskytovat mezinárodní ochranu a hledat pro uprchlíky trvalá řešení. UNHCR má navíc mandát týkající se otázek bezdomovectví (právního postavení bez státní příslušnosti), jelikož je mu přidělena specifická role podle článku 11 Úmluvy o omezení případů bezdomovectví z roku 1961. Úřad byl rovněž Valným shromážděním OSN požádán o propagaci Úmluv o bezdomovectví z let 1954 a 1961 a o pomoc v prevenci ztráty státní příslušnosti formou poskytování odborných a poradenských služeb jednotlivým státům k legislativě a praxi týkající se státního občanství.

