

Komunitná ochrana a inklúzia utečencov a utečieniek na lokálnej úrovni



Manuál pre pomáhajúce
organizácie, miestne
a regionálne samosprávy

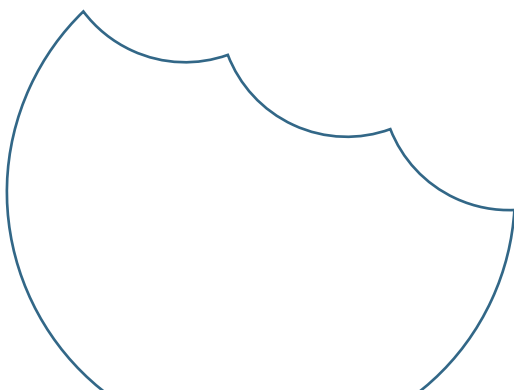




Popri právnej ochrane, na ktorú utečenci a utečenky majú nárok, je dôležitou súčasťou ich ochrany podpora zo strany lokálnych komunít a existujúcich iniciatív vedených utečencami a utečenkami, alebo ľuďmi z ich krajiny pôvodu žijúcimi na Slovensku. **Do komunitnej ochrany môžu byť zapojení všetci lokálni aktéri** – utečenci a utečenky, miestne a štátne inštitúcie, neziskové a komunitné organizácie, dobrovoľníci a dobrovoľníčky. **Ich spoločným cieľom je zabezpečiť rešpektovanie ľudských a utečeneckých práv, prístup utečieniek a utečencov k informáciám a službám, a najmä posilniť ich sebestačnosť a nezávislosť.**

Dôležitým kľúčom ku zabezpečeniu komunitnej ochrany utečencov a utečieniek je **poznatie práv**, ktoré vyplývajú z ich utečeneckého statusu, **záujem a porozumenie ich potrieb** ako aj snaha **posilniť ich účasť na rozhodnutiach**, ktoré sa ich týkajú. Preto je súčasťou komunitnej ochrany aj mapovanie potrieb a využitie participatívnych metód, ktoré umožňujú aktívne zapojenie utečencov a utečieniek a efektívne nastavenie podporných služieb, ich monitoring a vyhodnocovanie.

Znalosť miestneho prostredia a aktérov umožňuje efektívne a udržateľne využiť lokálne kapacity, skúsenosti a zdroje na adresnú pomoc utečencom a utečenkám bezprostredne po príchode na Slovensko, ako aj pri dlhodobej integrácii. **Lokálny kontext zohráva dôležitú rolu, pretože rôzne mestá majú rôzne možnosti poskytovania pomoci a zároveň aj situácia samotných ľudí môže byť lokálne špecifická.** Preto je kľúčové poznať kapacity jednotlivých inštitúcií a organizácií, ich možnosti a skúsenosti rôznych aktérov, ale predovšetkým špecifické potreby ľudí v danom meste či obci.



Znalosť lokálneho kontextu a mapovanie potrieb cieľovej skupiny umožňuje:

- A. poznať konkrétnu skupinu nových obyvateľov a ich špecifické potreby,
- B. nastavovať krátkodobé a dlhodobé stratégie poskytovania podpory,
- C. sledovať trendy vývoja a prispôsobovať im opatrenia a nástroje pomoci,
- D. vyhodnocovať efektivitu už realizovaných opatrení a meniť ich podľa aktuálnych potrieb.

Pri komunitnej podpore je dôležité myslieť na niekoľko základných princípov:

1. je to proces, nie projekt – vyžaduje dlhodobý zámer a pravidelnú prácu,
2. mala by byť komplexná a sledovať všetky základné oblasti potrebnej pomoci a podpory (oblasť bývania, poskytovania sociálnych služieb, zdravotnej starostlivosti, možností zamestnania, rekvalifikácie, vzdelávania detí, až po poskytovanie komunitných aktivít, podpory kultúrnej integrácie a politickej participácie),
3. mala by byť dizajnovaná a realizovaná s priamym zapojením ľudí zo skupín, ktorým je poskytovaná pomoc a podpora,
4. mala by byť inkluzívna – to znamená, že by mali byť brané do úvahy špecifické potreby rôznych, obzvlášť zraniteľných skupín obyvateľstva.

Akými krokmi môžu lokálni aktéri prispieť k posilneniu komunitnej ochrany?

- 1 mapovanie lokálnej siete pomoci,
- 2 zber dát o situácii a potrebách utečieniek a utečencov,
- 3 podpora koordinácie lokálnych aktérov, vrátane cudzineckých komunít,
- 4 dizajn a implementácia podporných opatrení a služieb,
- 5 monitoring a evaluácia.

Mapovanie lokálnej siete pomoci

Predovšetkým lokálnych aktérov, komunitných štruktúr a služieb, ktoré poskytujú utečencom a utečenkám

- Cieľom mapovania je poskytnúť prehľad o existujúcich integračných službách pre utečencov a utečenký na lokálnej úrovni (obec/mestská časť/mesto/okres/kraj), pričom zohľadňuje:

- **Rôzne úrovne aktérov** (miestne/mestské organizácie, mimovládne organizácie, občianske iniciatívy, existujúce iniciatívy vedené utečencami a utečenkami, alebo Ukrajincami a Ukrajinkami žijúcimi na Slovensku, komunitné centrá, neformálne a dobrovoľnícke iniciatívy, verejné inštitúcie, súkromné spoločnosti, medzinárodné organizácie a podobne)
- **Rôzne oblasti ich pôsobenia** (poskytovanie informácií, bývania, materiálnej pomoci a sociálnych služieb, zdravotnej a psychologickú starostlivosti, možnosti vzdelávania dospelých (jazykové kurzy, rekvalifikácie) a detí, pracovné a právne poradenstvo, poskytovanie komunitných aktivít, podpory kultúrnej integrácie a politickej participácie)

- **Dáta pri mapovaní môžu byť získané rôznymi metódami:**

ŠTÚDIOM DOSTUPNÝCH MATERIÁLOV, napríklad

- výskumných správ miestnych a medzinárodných organizácií,
- komunikácie a webstránok štátnych inštitúcií (Ministerstvo vnútra, Úrad hraničnej a cudzineckej polície Prezídia Policajného zboru SR (ÚHCP PZ SR), a pod.),
- komunikácie a webstránok mesta a miestnych aktérov a organizácií,
- médií (lokálnych a národných).

ROZHOVORMI, DOTAZNÍKMI, FOCUSOVÝMI SKUPINAMI, alebo inými participatívnymi metódami

- so samotnými utečencami a utečenkami,
- so zástupcami a zástupkyňami obce/mesta, miestnych organizácií, komunitných a utečeneckých iniciatív,
- s osobami zodpovednými za určitú oblasť služieb/integrácie.

ZÚČASTNENÝM POZOROVANÍM

- na miestach, kde sa koncentrujú utečenci a utečenký, kde sú im poskytované služby (veľkokapacitné/integračné centrá) - môžu poslúžiť na overenie si zistených informácií v praxi.

- **Výstupom mapovania môže byť napríklad:**

- **Situačná analýza**, ktorá pomenuje stav miestnych služieb v určitom časovom bode, pričom zhodnotí najmä status quo, rolu relevantných aktérov a kvalitu poskytovaných služieb z hľadiska ich prijímateľov a prijímateľiek.
- **SWOT analýza**, ktorá umožní pomenovať silné a slabé stránky, príležitosti a riziká existujúcich služieb z hľadiska ochrany a začleňovania utečencov a utečeniek do lokálnej spoločnosti.
- **Mapa miestnych aktérov**, ktorá poskytne užitočný prehľad o službách a podpore poskytovanej utečencom a utečenkám, pričom umožňuje identifikovať prípadné prekryvanie, alebo naopak nedostatočné pokrytie niektorých služieb.
- **Príklady dobrej praxe a osvedčených riešení.** Cieľom mapovania môže byť nielen zhodnotenie aktuálnej situácie, ale aj podpora zviditeľnenia a prenosnosti účinných postupov, mechanizmov a stratégií v oblasti začleňovania utečencov a utečeniek a ich ochrany v daných lokalitách.

Zber dát a mapovanie potrieb utečencov a utečieniek

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

Kvantitatívne metódy

Štatistické dáta

Tieto informácie nie je nevyhnutné získavať od samotných ľudí – ide o **údaje, ktoré sú dostupné v rôznych štatistických databázach** (štátnych, napríklad ÚHCP PZ SR či mestských), prípadne je možné ich vyžiadať. Tieto dáta pomáhajú poznať a popísať sociálno-demografickú štruktúru cudzincov a cudziniiek a identifikovať špecifické skupiny, na ktoré je možné zamerať podporné aktivity. Obvykle je pre tieto analýzy potrebné poznať:

- vekovú štruktúru (napríklad pre identifikáciu detí vo veku školskej dochádzky, predškolskej výchovy, ľudí v ekonomicky aktívnom veku či seniorov),
- rodovú štruktúru (podiely mužov a žien),
- rôznorodé špecifické potreby, napríklad týkajúce sa zdravotného či iného znevýhodnenia,
- zamestnaneckú štruktúru (počet zamestnaných/nezamestnaných a štruktúru zamestnania),
- štruktúru (potenciálnych) poberateľov rôznych dávok,
- počty detí v školách a predškolských zariadeniach.

Dotazníkové zisťovanie potrieb a situácií

Mesto a lokálni aktéri môžu pracovať nielen s existujúcimi štatistikami, ale aj proaktívne pristupovať k mapovaniu potrieb tým, že budú pravidelne zbierať dáta dotazníkovou metódou, pričom identifikujú kľúčové témy, o ktorých sa v danej situácii potrebujú dozvedieť. Dotazníky distribuujú k cieľovej skupine s cieľom identifikovať oblasti, kde je potrebné začať realizovať aktivity, meniť súčasné aktivity alebo venovať sa špecifickej skupine. Dotazníková metóda umožňuje zároveň skúmať spokojnosť s už realizovanými podpornými službami.

Dotazníky možno distribuovať:

- online cez kontaktné kanály, ktorými mesto alebo lokálny aktér disponuje,
- online cez vlastné webové stránky alebo skupiny na sociálnych sieťach,
- osobne v rôznych prostrediach, kde sa utečenci a utečienky často nachádzajú ,
- prostredníctvom organizácií poskytujúcich pomoc a podporu utečenkám a utečencom alebo prostredníctvom komunitných dobrovoľníkov.

Kvalitatívne metódy

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

Kvalitatívne metódy môžu mať podobu napríklad:

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



Podpora koordinácie lokálnych aktérov

Zistenia z mapovania lokálnej siete pomoci, ako aj o potrebách utečieniek a utečencov je vhodné predstaviť lokálnym aktérom a zástupcom z radov utečencov a utečenkýň s cieľom diskutovať o potrebných riešeniach a úlohách miestnych (slovenských a ukrajinských) komunit pri zabezpečovaní ochrany a inklúzie utečencov.

Jedným z možných spôsobov vedenia diskusie je facilitované stretnutie, ktoré umožňuje efektívnym spôsobom diskutovať o prioritných témach, pričom dáva priestor zúčastneným sa vyjadriť a navrhovať riešenia. Spoločné stretnutia sú takisto príležitosťou na neformálny networking, spoznanie sa, vytváranie partnerských vzťahov medzi zástupcami mesta, občianskych organizácií, neformálnych iniciatív, a ukrajinskej komunity.

Zámerom spoločného stretnutia je:

- posilnenie koordinácie a vzájomnej informovanosti,
- predstavenie zistení z mapovania lokálnej siete pomoci,
- predstavenie zistení o potrebách utečieniek a utečencov,
- identifikácia existujúcich nedostatkov a príležitostí v oblasti zabezpečovania ochrany a začleňovania utečencov a utečieniek,
- diskusia o potrebných riešeniach výziev identifikovaných v mapovaní,
- diskusia o možnostiach zapájania ukrajinských komunit do riešenia.



Dizajn a implementácia podporných opatrení a služieb

Na základe informácií zozbieraných v mapovaní, zisťovaní potrieb a pri spoločných diskusiách s lokálnymi aktérmi je možné formulovať odporúčania a akčné kroky pre zúčastnené organizácie a iniciatívy, s cieľom posilniť komunitné riešenia začleňovania utečencov na miestnej úrovni a presadzovať ich implementáciu.

Niektoré z možností podpory komunitnej ochrany:

- aktívne **prepájanie komunit** cez inkluzívne komunitné podujatia,
- **mapovanie potrieb** cez komunitných dobrovoľníkov a dobrovoľníčky,
- **poskytovanie služieb** identifikovaných ako nedostatočné / nedostupné,
- **podpora koordinácie a vzájomnej informovanosti** aktérov,
- **aktívne šírenie informácií** pre utečencov a utečenky o dostupných poskytovateľoch služieb v danej lokalite, napríklad formou informačnej kampane, kontinuálnou komunikáciou cez sociálne siete, prípravou informačných letákov, alebo cez prácu komunitných dobrovoľníčok a dobrovoľníkov
- **tréningy pre lokálne organizácie a inštitúcie** v kľúčových oblastiach komunitnej podpory, napríklad:
 - koordinácia dobrovoľníkov a dobrovoľníčok.
 - príprava inkluzívnych komunitných podujatí,
 - nástroje a princípy komunitnej ochrany utečieniek a utečencov
- **systematická, aktívna účasť utečencov a utečieniek** pri nastavovaní lokálnych politík a integračných plánov,
- **formalizácia úloh utečencov a utečieniek**, napríklad cez poradný orgán pri miestnej samospráve,
- **založenie integračného, alebo komunitného centra** s podporou miestnej samosprávy, alebo organizácií.



Monitoring a evaluácia

Pre efektívne nastavenie, adresnosť a inkluzívnosť služieb a podporných aktivít pre utečenky a utečencov je dôležité kontinuálne vyhodnocovať existujúce programy. Súčasťou komunitnej ochrany je preto aj organizácia participatívnych hodnotení so zapojením utečieniek a utečencov, ktoré im umožní nielen pomenovať existujúce výzvy, ale aj byť súčasťou riešení a zmien.

● Evaluáciu je možné zamerať na rôzne oblasti, napríklad na:

- informovanosť o podporných aktivitách a službách,
- spokojnosť s kvalitou a dostupnosťou služieb,
- spokojnosť s možnosťou participácie,
- pocit inklúzie na lokálnej úrovni.

Metódy, ktoré je možné využiť sú napríklad osobné rozhovory, dotazníky (osobne, online, telefonicky), focusové skupiny a facilitované diskusie.



Kto sú špecificky zraniteľné osoby a skupiny v kontexte asistencie utečencom a utečenkám?

Utečenci a utečanky môžu byť v zraniteľnej situácii v dôsledku viacerých príčin, medzi ktoré patria dôvody, pre ktoré museli opustiť svoju krajinu, okolnosti ich príchodu na Slovensko, ako aj podmienky, v ktorých sa aktuálne nachádzajú (rodinná situácia, právny, alebo socio-ekonomický status).

Zraniteľnosť tiež môže vyplývať z identity osoby (vek, pohlavie, rod, sexuálna orientácia, náboženstvo, etnicita), či znevýhodnenia (mentálneho, alebo fyzického). Tieto okolnosti sa často prelínajú a sú dôvodom, pre ktoré môžu byť utečenci a utečanky diskriminovaní, mať sťažený prístup k službám a informáciám, a tak nemôžu naplno uplatňovať svoje práva.

Medzi zraniteľné osoby patria napríklad osamelé matky s deťmi, maloleté osoby (do 18 rokov), starší ľudia, osoby zo zlým zdravotným stavom alebo zdravotným znevýhodnením, maloletí bez sprievodu, členovia etnických alebo iných menšín, obeť obchodovania s ľuďmi, obeť násillia, zneužívania, zanedbávania, alebo vykorisťovania. Títo ľudia potrebujú zväčša špecifické formy podpory, ktoré by im mali byť systémovo zabezpečené.

Zdroje:

UNHCR Data Portal: [Assessment Registry](#)

UNHCR (2006): [Tool for Particitory Assessments in Operations](#)

UNHCR (2008): [UNHCR Manual on a Community Based Approach in UNHCR Operations](#)

UNHCR & MPG Handbook: [Effective inclusion of refugees – Participatory approaches for practitioners at the local level](#)

UNHCR (2021): [Municipalities Toolkit Handbook](#)

Portál [KapaCITY](#): Pomôžte cudzincom vo vašej samospráve

Fotografie: archív Mareena, Gabriela Teplická

Grafická úprava: Filip Lichtneker

V spolupráci s UNHCR.

© Mareena a CVEK

