

# Ľudia z Ukrajiny v slovenských mestách

Informovanosť, služby, komunitná podpora, inklúzia.

## Analýza kvalitatívneho výskumu

Elena Gallo Kriglerová, CVEK  
Alena Holka Chudžíková, CVEK  
December 2022





# Obsah

Úvod .....	4
Metodológia .....	5
1. Informovanosť ľudí prichádzajúcich z Ukrajiny .....	6
2. Kvalita služieb .....	11
2.1. Služby potrebné bezprostredne po príchode na Slovensko.....	11
2.2. Služby pre dlhodobé začlenenie sa na Slovensku.....	12
2.3. Služby, ktoré ľudia z Ukrajiny doteraz využili .....	12
2.4. Hodnotenie služieb .....	13
2.5. Nedostupnosť služieb na lokálnej úrovni .....	14
2.6. Skúsenosti s bývaním.....	14
2.7. Ďalšie bariéry v integrácii ľudí z Ukrajiny .....	16
3. Komunitná podpora .....	18
3.1. Kontaktovanie ukrajinskej komunity po príchode na Slovensko.....	18
3.2. Ukrajinská komunita ako zdroj pomoci .....	18
4. Prijatie a inklúzia.....	20
Záver.....	23
Súhrn zistení a odporúčaní .....	24

# Úvod

**Tento text prináša analýzu kvalitatívneho výskumu zameraného na situáciu ľudí z Ukrajiny, ktorí prišli na Slovensko po vypuknutí vojny na Ukrajine vo februári 2022 a získali status dočasného útočiska. Analýzu pre organizáciu Mareena vypracovalo Centrum pre výskum etnicity a kultúry.**

Výskum prináša dôležité zistenia, ktoré by mali pomôcť zreflektovať poskytovanie pomoci ľuďom z Ukrajiny počas uplynulých mesiacov z viacerých pohľadov. Zároveň môžu slúžiť ako dôležitý podklad pre nastavovanie integračných služieb, s ktorými úzko súvisí poskytovanie informácií či nastavovanie kvalitnej sociálnej a komunitnej práce do budúcnosti.

Vo výskume sme sa zamerali na štyri základné oblasti. V prvej časti nás zaujímali informácie, ktoré dostávali ľudia po príchode na Slovensko, najmä to, kto tieto informácie poskytoval, do akej miery boli efektívne, zrozumiteľné a praktické pre ľudí z Ukrajiny. Zároveň sme upriamili pozornosť na to, kde pretrvávajú nedostatky – teda o čom by potrebovali ľudia vedieť viac a zatiaľ tieto informácie nedostávajú. Skúma-

li sme aj prístup rôznych inštitúcií k ľuďom z Ukrajiny a spokojnosť s týmto prístupom.

V druhej časti sme sa zamerali na služby, ktoré ľudia z Ukrajiny potrebovali a dostávali, keď sem prišli. Chceli sme vedieť, ktoré služby boli dostupné, ako veľmi boli efektívne a najmä to, aké služby v súčasnosti absentujú.

V tretej časti sme skúmali komunitnú podporu zo strany ukrajinskej komunity, ktorá bola na Slovensku prítomná už pred vojnou, alebo ktorá vznikla pod vplyvom okolností počas uplynulých mesiacov. Sledovali sme, aké kontakty s touto komunitou ľudia udržiavali a udržiavajú v súčasnosti a akú podporu od komunity dostávajú.

V poslednej časti sme sa zamerali na pocit prijatia, teda to, ako sa správalo k ľuďom z Ukrajiny ich okolie, susedia či miestna komunita, prípadne či sa stretli aj s nejakými nepriateľskými prejavmi zo strany verejnosti. Identifikovali sme faktory, ktoré pomáhajú či bránia vytváraniu pocitu prijatia. Následne sme sa pýtali ľudí, aké kultúrne či iné aktivity majú vo svojom bydlisku k dispozícii, či ich navštevujú a kto ich organizuje.



# Metodológia

**Výskum bol realizovaný prostredníctvom kvalitatívnych pološtruktúrovaných rozhovorov s 51 ľuďmi z Ukrajiny, ktorí momentálne žijú v mestách Bratislava, Banská Bystrica, Nitra, Košice a Trenčín. Rozhovory boli realizované od septembra do novembra 2022.**

V každom z týchto miest bolo realizovaných 10 (v jednom prípade boli na rozhovore prítomní dvaja respondenti) rozhovorov, ktoré prebiehali v ukrajinčine, pričom rozhovory viedli komunitní pracovníci a pracovníčky organizácie Marena.

Naším zámerom bolo vytvoriť čo najrozmanitejšiu vzorku respondentov a respondentiek, čo sa týka nielen rodu a veku, ale aj iných charakteristík (napr. zamestnanie, miesto kontaktu, teda aby nešlo len o ľudí, ktorí sa stretávajú v rámci nejakej komunitnej aktivity alebo pracujú v jednom zamestnaní, či sú len študenti a študentky, okolnosti príchodu, rodinná situácia a pod.).

S takouto inštrukciou následne komunitní pracovníci a pracovníčky oslovovali potenciálnych respondentov a respondentky. Medzi respondentmi bolo 41 žien a 10 mužov. Vekové zloženie výskumnej vzorky približne zodpovedalo vekovému zloženiu populácie ľudí z Ukrajiny, ktorí na Slovensko prišli po 24. februári 2022.

Vo vekovej kategórii 17-25 rokov sa výskumu zúčastnilo 9 respondentov/tiek, vo vekovej kategórii 26-45 rokov to bolo 31 respondentov/tiek. V kategórii 46-60 rokov sa rozhovorov zúčastnilo 5 respondentov/tiek a v kategórii 60+ to boli 4 respondenti/tky. Dve respondentky zároveň neuviedli svoj vek.

Rozhovory boli následne spracované a preložené do slovenčiny. Centrum pre výskum etnicity a kultúry pripravovalo metodológiu, školenie výskumníkov a realizovalo samotnú analýzu týchto rozhovorov.



# 1. Informovanosť ľudí prichádzajúcich z Ukrajiny

Na to, aby boli poskytované informácie pre novoprichádzajúcich ľudí a procesy poskytovania prvej pomoci a následných integračných a inkluzívnych služieb nastavené kvalitne, je dôležité vedieť, ako sa táto situácia vyvíjala v čase postupne od príchodu ľudí do krajiny až po ich integračné snahy.

Preto sme sa v kvalitatívnom výskume zamerali aj na tieto témy – skúmali sme, aké boli prvotné zdroje informácií tesne po príchode, ako veľmi boli zrozumiteľné, aké informácie ľuďom momentálne najviac chýbajú a na koho sa môžu obrátiť. Zároveň sme sledovali ich skúsenosti s prístupom štátnych a iných verejných inštitúcií, prípadne mimovládnych a medzinárodných organizácií.

**Ľudia z Ukrajiny dostávali po príchode na Slovensko informácie z veľkého množstva zdrojov, najviac im však pomáhali krajanovia z Ukrajiny, miestni obyvatelia a humanitárne organizácie.**

Vysoký podiel ľudí, s ktorými sa realizovali rozhovory, prišiel na Slovensko aj vďaka tomu, **že tu mali už vopred určité kontakty alebo vzťahy s ľuďmi z Ukrajiny – či už rodinu, ktorá žila na Slovensku pred vojnou, priateľov či známych, alebo aj cudzích ľudí, ktorí boli ochotní poskytnúť určitú formu podpory.** Títo ľudia boli aj veľmi častým zdrojom pomoci a informácií. Často tiež novoprichádzajúcim poskytli ubytovanie, ale najmä im pomohli zorientovať sa v prvotne neprehľadnej situácii, mali kontakty na slovenské úrady či mimovládne organizácie.

Dôležité je, že mnohí z nich už aspoň čiastočne ovládali slovenčinu, takže sa vedeli rýchlo zorientovať v systéme pomoci či právnych náležitostiach, ktoré sa týkali pobytu. Títo ľudia ich často vyzdvihli priamo na hraniciach alebo im sprostredkovali cestu do mesta alebo obce, kde bývali. Informácie teda najčastejšie súviseli s možnosťami ubytovania, získania dočasného útočiska a finančnej pomoci, či otvorením bankového účtu. Mnohí im pomohli aj so sprostredkovaním práce. Tento zdroj pomoci spomínali ľudia vo všetkých skúmaných mestách, avšak najčastejšie to bolo v Banskej Bystrici a Nitre, kde takmer všetci respondenti mali skúsenosť s tým, že im informácie poskytol niekto z Ukrajiny.

Ľudia, ktorí prichádzali postupne, získavali informácie od tých, ktorí prišli v prvých dňoch alebo týždňoch vojny na Ukrajinu, čiže postupne sa vytvorila akási sieť poskytovania informácií vo vnútri komunity. V niektorých prípadoch už pred príchodom na Slovensko komunikovali ľudia na Ukrajinu s tými, ktorí sa už na území Slovenska nachádzali, a tak prišli na Slovensko pripravenejší ako tí, ktorí prišli hneď po vypuknutí vojny. **Ukrajinská komunita zohrala kľúčovú rolu** v tom, aby sa ľudia utekajúci pred vojnou mohli dozvedieť všetko potrebné.

„Prvými zdrojmi boli priatelia, ktorí už prišli skôr, zorientovali sa tu a usporiadali si život. Stretli nás a poskytli prvú podporu.“ (muž, 47 rokov, Bratislava)

„Do Košíc sme pricestovali práve preto, lebo sme tu už mali priateľov. Prvá informácia, ktorú som potrebovala, bol postup pri registrácii na dočasné útočisko. S registráciou dočasného útočiska mi pomohla známa, ktorá ma odviezla do Humenného.“ (žena, 26 rokov, Košice)

Druhou dôležitou skupinou, ktorá bola zdrojom informácií pre ľudí prichádzajúcich z Ukrajiny, boli **miestni obyvatelia**, ktorí poskytovali

podporu a pomoc v prvých týždňoch vojny. Túto skupinu spomínali respondenti vo všetkých mestách zapojených do výskumu, avšak **najčastejšie to bolo v Bratislave.** Išlo často o ľudí, ktorí poskytovali ľuďom z Ukrajiny ubytovanie – tí sa často stávali aj dlhodobým kontaktným a informačným „bodom“ – snažili sa získať všetky potrebné údaje o právnom statuse a ďalších náležitostiach, ktoré sme spomínali vyššie. Vďaka týmto kontaktom sa mnohým ľuďom z Ukrajiny podarilo pomerne rýchlo sa zorientovať v systéme pomoci a potrebných právnych úkonoch.

Medzi Slovákmi, ktorí najčastejšie poskytovali informácie ľuďom z Ukrajiny, boli aj **„kolektívni“ poskytovatelia ubytovania** – najmä teda majitelia hotelov, penziónov a ubytovní, kde sa obvykle vytvorila silná podporná sieť pomáhajúcich ľudí. Keďže v týchto priestoroch bolo obvykle ubytovaných viacero rodín, bolo možné poskytovať im informácie aj formou letákov, informácií na nástenkách a podobne. Zamestnanci týchto ubytovacích zariadení ľudí z Ukrajiny často sprevádzali aj na úradoch.

„Zamestnanec hotela ma zobral na cudzineckú políciu a úrad práce, aby som si mohol vybaviť všetky doklady. Na recepcii viseli informácie s kontaktmi a adresami úradov a iné informačné letáky v ukrajinčine. Okrem iných tam boli aj ponuky práce v Trenčíne s odkazom na Úrad práce v Trenčíne.“ (muž, 45 rokov, Trenčín)

V niektorých prípadoch to neboli len ľudia, ktorí poskytovali ubytovanie, ale napríklad aj **zamestnávateľia alebo kolegovia** ľudí, ktorí tu už žili a pracovali v niektorých podnikoch. Mnohí títo ľudia pracovali aj ako dobrovoľníci pre rôzne komunity a organizácie poskytujúce pomoc, takže sa dokázali dostatočne sieťovať a mať prehľad o situácii.

„Cestovali sme na pozvanie kolegu môjho manžela, dal nám svoj byt a na začiatku nám aj veľmi pomáhal, všetky informácie, ktoré bolo potrebné získať o registrácii na políciu, mobilných komunikáciách a pohotovostných službách sme dostali od neho.“ (žena, 39 rokov, Bratislava)

Všetky tieto zdroje informácií by však nebolo možné mať a poskytovať bez veľkej a širokej siete **dobrovoľníkov, humanitárnych a medzinárodných organizácií.** Dobrovoľníci zohrali kľúčovú úlohu na **hraniciach** – veľké množstvo respondentov uviedlo, že úplne prvé informácie dostali práve na hraniciach od dobrovoľníkov. V tom čase ešte nerozoznávali, či ide o dobrovoľníkov mimovládnych organizácií alebo štátnych inštitúcií, nebolo to však podstatné.

„Docestovali sme na hraničný prechod Vyšné Nemecké, hranice sme prešli pešo. Na hraniciach sme sa obrátili na dobrovoľníkov, ktorí nás nasmerovali na autobus do Michaloviec a tam nám vybavili dočasné útočisko a poskytli všetky informácie.“ (muž, 17 rokov, Trenčín)

„Po prekročení hranice cez noc nám ráno dobrovoľníci oznámili, že máme nárok na bezplatný autobus do Košíc. Tam sme boli na jeden deň ubytovaní v kontajneroch prvého kontaktného centra. Dobrovoľníci tohto centra nám poskytli komplexné informácie, ktoré sme potrebovali. Rozprávali ukrajinsky.“ (žena, 34 rokov, Košice)

Napriek tomu, že respondenti často referovali všeobecne na „dobrovoľníkov“, z rozhovorov bolo zrejme, že ide často o dobrovoľníkov veľkého množstva humanitárnych organizácií, mimovládnych organi-

zácií, neformálnych sietí či verejných inštitúcií (tých stretávali napríklad na úradoch práce, mestských úradoch, na cudzineckej polícii a podobne). Od dobrovoľníkov dostávali v neskorších fázach informácie najmä tí, ktorí boli ubytovaní vo veľkokapacitných zariadeniach, školách, ubytovniach, kam dobrovoľníci pravidelne dochádzali a poskytovali im informácie.

Čo sa týka **verejných inštitúcií**, tie respondenti spomínali tiež, avšak obvykle sa k nim dostali až v „druhom slede“, teda na základe informácií poskytovaných Ukrajinskou komunitou, miestnymi obyvateľmi alebo dobrovoľníkmi. Viacerí však uvádzali, že aj verejné inštitúcie sa snažili byť nápomocné v poskytovaní informácií.

„Veľmi nám pomohli stretnutia organizované mestom Banská Bystrica spolu so študentmi. Veľmi ústretoví boli aj príslušníci policajného zboru, s ktorými sme prichádzali do kontaktu.“ (žena, Banská Bystrica)

„Starosta zabezpečil testy na covid, prišli k nám dve zamestnankyne úradu, ktoré nám všetko vysvetlili, pomohli nám napísať životopisy a podobne.“ (žena, 42 rokov, Trenčín)

Veľmi dôležitú úlohu v sprostredkovaní informácií zohrával **internet**. V určitej podobe ho spomenuli takmer všetci respondenti a respondentky. Obvykle po získaní prvotných informácií ľudia vyhľadávali ďalšie potrebné informácie na internete – či už na oficiálnych webových stránkach štátu ako ua.gov.sk alebo na stránkach rôznych organizácií či inštitúcií (IOM a podobne).

Dôležitým zdrojom informácií sa však veľmi rýchlo stali rôzne skupiny na sociálnych sieťach, predovšetkým **facebookové a telegramové skupiny**. Na tie referovala absolútna väčšina respondentov. Tu sa ľudia vzájomne radili o možnostiach ubytovania, získavania dokladov a ďalších informáciách, ktoré potrebovali v súvislosti so školami pre deti alebo zdravotnou starostlivosťou. Cez facebookové alebo telegramové skupiny sa zároveň skontaktovali aj s dobrovoľníkmi, ktorí im neskôr poskytovali ďalšie služby.

## Ľudia potrebujú najmä informácie o zdravotnej starostlivosti a o tom, „čo bude ďalej“

Ďalšou témou, ktorej sme sa v rámci rozhovorov venovali, bolo to, aké informácie ľuďom z Ukrajiny najviac chýbajú a potrebovali by sa ich dozvedieť. Absolútna väčšina respondentov a respondentiek, a to vo všetkých mestách, v ktorých sme realizovali rozhovory, sa sťažovala na nedostatok informácií o **zdravotnej starostlivosti**. Ľudia nevedia, aké dokumenty potrebujú na získanie zdravotnej starostlivosti, na aký typ starostlivosti majú nárok, nevedia sa zorientovať v tom, ktoré zdravotné služby sú bezplatné a ktoré hradené.

Chýbajú im informácie aj o možnostiach zdravotného poistenia v rámci statusu dočasného útočiska. V prípade zdravotného poistenia je pre nich problematická aj téma, že ak pracujú a majú teda nárok na zdravotnú starostlivosť, ako tento celý systém a jeho procesy fungujú.

„Ja mám zamestnanie a dostala som aj kartičku poistenca, ale neviem, čo to obnáša. Aké mám povinnosti a práva, v akom rozsahu môžem dostať zdravotnú starostlivosť, či mám návštevu lekára vopred hlásiť poisťovní.“ (žena, 38 rokov, Trenčín)

Podobne nevedia ani to, či nárok na zdravotné poistenie a následnú starostlivosť majú ich deti, ktoré na Slovensku navštevujú základné alebo stredné školy.

Celkovo v súvislosti so zdravotnou starostlivosťou ľudia nevedia, na koho sa majú obrátiť, pretože ani organizácie či úrady, s ktorými sú v kontakte nemajú spoľahlivé informácie o tejto téme.

Mnohí z odíencov alebo ich deti majú aj reálne zdravotné problémy, prípadne majú chronické ochorenia a potrebujú pravidelný zdravotný monitoring. Avšak všetky pokusy o získanie informácií o možnostiach doteraz zlyhali.

„Momentálne najviac potrebná informácia je zdravotníctvo. Nevieme, akým systémom funguje zdravotníctvo na Slovensku, nevieme, k akému obvodnému lekárovi máme ísť, kde nájsť gynekológa alebo pediatra pre deti. Neviem, kam sa môžem prihlásiť a kam prihlásiť deti, na čo mám nárok a kam sa obrátiť v prípade akútnej potreby.“ (žena, 43 rokov, Trenčín)

Niektorí respondenti a respondentky, ktorí majú zdravotné postihnutie, by potrebovali informácie o tom, ako si potvrdiť status invalidity a aké majú následné nároky na finančné dávky v prípade zdravotného postihnutia.

Ďalšou témou, ktorá sa objavovala vo výskume veľmi často, bola téma **právneho statusu**. Status dočasného útočiska vnímajú ľudia z Ukrajiny len ako dočasný a nevedia, ako dlho im bude platiť, dokedy budú mať naň nárok, ako si vybaviť jeho predĺženie a čo na to potrebujú. V čase výskumu mali mnohí respondenti informáciu, že im status dočasného útočiska končí v decembri 2022 a potrebovali vedieť, čo sa bude diať po tomto dátume, či musia navštíviť cudzineckú políciu osobne a podobne. Niektorí nevedeli, ktoré inštitúcie tieto informácie poskytujú a kde sa dajú vybaviť doklady.

V súvislosti s právnym statusom sa mnohí ľudia z Ukrajiny zaujímajú aj o možnosť získania **prechodného alebo trvalého pobytu**. Ľudia vnímajú, že vojna môže trvať dlho a potrebovali by si vyriešiť možnosť dlhodobejšieho a stabilnejšieho pobytu.

Stabilita pobytu a získanie prechodného alebo trvalého pobytu súvisí aj s tým, že viacerí respondenti by chceli na Slovensku podnikáť, založiť si živnosť, prípadne si zobrať úver alebo hypotéku. Avšak vôbec nevedia, za akých okolností majú nárok na tento typ pobytu a čo je potrebné urobiť pre to, aby ho získali.

Tretou skupinou informácií, ktoré by ľudia z Ukrajiny v súčasnosti potrebovali, sú **možnosti získania práce alebo sociálnych dávok**. Zaujímajú sa napríklad o rekvalifikačné kurzy či iný typ vzdelávania, ktorý by im umožnil na Slovensku pracovať. Chceli by si napríklad nájsť prácu vo svojom odbore, čo sa im momentálne nedarí aj preto, že nemajú uznanú kvalifikáciu. Nevedia však, ako funguje systém uznávania kvalifikácií alebo poskytovanie kurzov (napríklad účtovníctva). Prípadne potrebujú vedieť, čo je potrebné urobiť, ak im nevyhovuje súčasná práca a chceli by ju zmeniť.

„Aktuálne hľadám kurz účtovníctva, pretože som účtovníčku robila na Ukrajine dlhodobo, avšak neviem, s akými prostriedkami narábajú účtovníci na Slovensku. Hľadám tiež lektora na slovenské právo.“ (žena, Banská Bystrica)

Ďalší respondenti by potrebovali informácie o možnostiach brigádovania pre svoje deti alebo pre seba popri práci – nie je totiž zrejmé, ako a koľko môžu brigádnicke pracovať.

Čo sa týka informácií o **školách a škôlkach, prípadne jazykových kurzoch**, tie boli podľa viacerých spočiatku veľmi nejasné a komplikované, avšak postupom času sa situácia spresnila a mnohým sa podarilo tieto informácie získať. Jazykových kurzov je podľa nich dostatok, problém skôr býva v kapacite škôlok a škôl. V tomto prípade by potrebovali informácie o tom, kam sa obrátiť, ak škola alebo škôlka v ich bydlisku deti odmietne.

Ukazuje sa teda, že po prvotných týždňoch, kedy títo ľudia potrebovali a získavali informácie najmä ohľadom ubytovania a poskytovania

právneho statusu dočasného útočiska, v súčasnosti ľuďom z Ukrajiny chýbajú skôr informácie, ktoré súvisia s ich začlenením na Slovensku. Tieto informácie im nevedia poskytnúť dobrovoľníci, miestni obyvatelia alebo ukrajinská komunita, pretože niektoré aspekty integrácie ešte nie sú upravené a nie sú vytvorené systémové mechanizmy, ktoré by ľuďom v tejto oblasti pomohli.

## Informácie pre ľudí z Ukrajiny boli prevažne zrozumiteľné, mnohí dostávali pomoc a podporu s tlmočením

Samotná dostupnosť informácií pre ľudí z Ukrajiny je síce veľmi dôležitá, avšak ak by neboli tieto informácie zrozumiteľné, bolo by veľmi ťažké sa orientovať v rôznych možnostiach, nárokoch a povinnostiach, ktoré títo ľudia mali po príchode na Slovensko.

Rozhovory s ľuďmi z Ukrajiny poukazujú na to, že zrozumiteľnosť informácií nepredstavovala pre väčšinu z nich nejaký zásadný problém. Mnohí respondenti vedeli po anglicky, takže sa vedeli dohovoriť a dávalo im to pocit istoty a sebavedomia, že nie sú úplne stratení.

„Ja som po príchode vôbec nevedela po slovensky, ale viem dobre po anglicky, takže som sa bez problémov dohovorela a pomohlo mi to pri porozumení informáciám a aj v komunikácii.“ (žena, 26 rokov, Košice)

Za oveľa dôležitejšie však považujeme zistenie, že viacerí respondenti a respondentky uvádzali, že ich prekvapilo, koľko informácií bolo **dostupných priamo v ukrajínčine**. Či už išlo o rôzne letáky, webstránky, dokumenty štátnych inštitúcií alebo aj humanitárnych a mimovládnych organizácií, často boli uvádzané priamo v ukrajínčine, čo ľuďom veľmi pomohlo. V prvých dňoch po vypuknutí vojny to tak, pochopiteľne, nebolo, ale postupne pribúdali rôzne ukrajinské zdroje informácií, a tak bolo pomerne jednoduché sa v nich zorientovať.

„Informácie uvedené v letákoch poskytovaných dobrovoľníkmi v centrách pomoci boli dostupné aj v ukrajínčine, takže boli zrozumiteľné.“ (žena, 34 rokov, Košice)

„V prvých dňoch bol dostatok informácií v ukrajínčine od štátnych orgánov, zatiaľ čo súkromné služby, ako banky alebo reálné kancelárie tieto informácie nemali, museli sme požiadať o pomoc s prekladmi.“ (muž, 30 rokov, Banská Bystrica)

Väčšina respondentov však skonštatovala, že jazyková bariéra pre nich bola (a stále aj je) pomerne veľkým problémom, s ktorým sa stretávajú a ktorý ich zneisťuje.

Kým informácie o prvých úkonoch, ako je vybavenie dočasného útočiska alebo základné informácie o možnostiach ubytovania a podobne boli dobre dostupné v ukrajínčine, následne to už bolo veľmi komplikované napríklad pri zápise detí do škôl, možnosti získavania práce, hľadani zdravotníckeho zariadenia a podobne.

Avšak prakticky všetci si s touto situáciou nejako poradili, jednak vďaka príbuznosti ukrajínčiny a slovenčiny (mnohému sa dalo rozumieť aj bez znalosti slovenčiny), ale najmä vďaka rôznym technológiám – prekladačom – ktoré veľmi intenzívne využívala absolútna väčšina ľudí, s ktorými sme pri výskume hovorili.

„Keď som prišiel na Slovensko, tak väčšina informácií ešte nebola preložená, preto som bol nútený používať prekladač alebo uhádnuť význam sám. Neskôr začali výrazne pribúdať informácie aj v ukrajínčine – napríklad na webových stránkach dopravných podnikov, univerzít a podobne.“ (muž, 17 rokov, Banská Bystrica)

„Slovenčine zatiaľ veľmi nerozumiem, ale neodradí ma to. Používam prekladač a prosím zamestnancov na úrade alebo sestričky u lekárov, aby mi odpoveď napísali rovno do prekladača. Vidím, že nie všetkým sa to úplne páči, ale nenechám sa odradiť.“ (žena, 35 rokov, Trenčín)

Používanie prekladačov je síce veľmi praktickým a jednoduchým spôsobom, ako sa rýchlo dostať k informáciám, nie vždy to však bolo možné a dostatočne zrozumiteľné. Preto bola **podpora a pomoc dobrovoľníkov s tlmočením** kľúčovým faktorom prístupu k zrozumiteľným informáciám. Či už išlo o ľudí z Ukrajiny žijúcich na Slovensku dlhší čas, alebo o Slovákov, ktorí poskytovali ubytovanie a pomoc, či dobrovoľníkov a profesionálnych tlmočníkov. Práve títo ľudia **zohrali kľúčovú rolu v poskytovaní zrozumiteľných informácií**. Prakticky všetci respondenti spomenuli aspoň jedného človeka alebo inštitúciu, ktorá im s prekladom informácií pomohla a bez ktorej by to bolo veľmi komplikované.

Niekoľko respondentov takýto dobrý kontakt nemalo, a preto stále pociťovali jazykovú bariéru ako závažný problém pre svoj život na Slovensku.

„Informácie napríklad ohľadom zdravotnej poisťovne boli pre mňa úplne nezrozumiteľné a nemala som nikoho, na koho by som sa mohla obrátiť, aby mi to vysvetlil. Kamarátka, ktorá mi spočiatku pomáhala, sa vrátila na Ukrajinu. Potom až v Kultúrnom centre Aktivity, bola tam jedna ukrajinská dobrovoľníčka, ktorá mi vysvetlila, aké sú kultúrne aktivity v meste.“ (žena, 38 rokov, Trenčín)

## Ľuďom z Ukrajiny stále pomáha ukrajinská komunita, Slováci a čoraz viac centrá pomoci

Aj po niekoľkých mesiacoch pobytu na Slovensku stále pretrvávajú väzby a vzťahy pomoci, ktoré vznikli pomerne rýchlo po príchode na Slovensko. Mnohí ľudia z Ukrajiny vytvorili silnejšie väzby s existujúcou ukrajinskou komunitou, priateľmi či známymi z Ukrajiny a poskytujú si vzájomnú pomoc aj v súčasnosti. Či už ide o zdieľanie informácií, materiálnu pomoc alebo len o spoločné trávenie voľného času, vzťahy a väzby s ľuďmi z Ukrajiny sú pre mnohých z nich veľmi dôležité. Vo výskume nebolo zrejmé, či išlo o iných odídencom z Ukrajiny alebo tých, ktorí tu žili už pred vojnou. Avšak dôležité v tejto súvislosti skôr bolo, že išlo o krajanov, na ktorých sa môžu spoľahnúť.

Podobne je to aj so slovenskými rodinami, ktoré im poskytli ubytovanie, jednotlivcami či kolegami z práce, títo ľudia sa snažia stále pomáhať so všetkým, čo je potrebné.

„Pomáha nám slovenská rodina, u ktorej žijeme už od marca. Stali sa pre nás príbuznými. Pomohli nám získať dokumenty, dávky, nájsť si prácu na čiastočný úväzok, predstavili nás susedom.“ (dvojica seniorov, 63 a 62 rokov, Nitra)

Čoraz častejšie sa však začína prejavovať aj inštitucionálna pomoc rôznych organizácií, združení, centier pomoci, ktoré sú aktívne v jednotlivých mestách. Respondenti a respondentky najčastejšie spomínali humanitárne a medzinárodné organizácie, ale napríklad aj Centrum pre rodinu v Trenčíne, Kultúrne centrum Aktivity v Trenčíne, centrum materiálnej pomoci v **Banskej Bystrici**, COMIN v Nitre, Úsmev ako dar v Košiciach a podobne. Dôležitú rolu zohrávajú aj cirkevné organizácie či charity – najmä v Košiciach.

„Najviac nám pomáhajú sestry z dominikánskeho kláštora, kolegovia z práce a Centra podpory pre Ukrajincov. Významnú podporu poskytuje aj Ukrajinská katolícka misia v Košiciach.“ (žena, 26 rokov, Košice)



## Po niekoľkých mesiacoch sú mnohí ľudia z Ukrajiny sebestační, nechcú sa spoliehať len na pomoc od iných

Veľmi dôležitým zistením z výskumu je to, že veľká časť ľudí, ktorí sa zúčastnili výskumu, tiež uviedla, že sa cítia čoraz sebestačnejší a snažia sa získavať si informácie sami a takisto sa aj o seba postarať. Vždy vedia, na koho sa môžu v prípade potreby obrátiť (na známych či inštitúcie), avšak snažia sa veľa vecí si riešiť sami a postaviť sa na vlastné nohy. Len v jednom prípade mali respondenti problém s tým, že si riešia všetko sami, pretože nemajú vôbec nikoho, na koho by sa mohli obrátiť.

Sebestačnosť je pre týchto ľudí veľmi dôležitá, pretože, ako sami vravia, nechcú byť na ťarchu iným, takže sa snažia postarať sa o všetko sami.

„Najviac mi pomáha dcéra, ale už sa rozbieham a snažím sa všetko si riešiť sám.“ (muž, 50 rokov, Banská Bystrica)

„Ak niečo potrebujem, môžem sa obrátiť na majiteľov domu, kde žijem. Snažím sa však o všetko postarať sama, som im vďačná za doterajšiu pomoc a nechcem ju zneužívať.“ (žena, 39 rokov, Trenčín)

„Už sme samostatní. Problémy si riešime sami. Vždy sa môžeme obrátiť na COMIN, kde nám radi pomôžu, ak treba.“ (žena, 44 rokov, Nitra)

## Štátne a samosprávne inštitúcie boli k ľuďom z Ukrajiny prívetivé a nápomocné, nie vždy im však dokázali pomôcť

Od príchodu po vypuknutí vojny a aj počas mnohých mesiacov, ktoré trávajú na Slovensku, sa ľudia z Ukrajiny dostávali do kontaktu s pomerne veľkým množstvom inštitúcií a štátnych organizácií, s ktorými potrebovali riešiť či už svoj právny status (dočasné útočisko), alebo finančné dávky, ubytovanie, možnosti zamestnania, poistenie, zápis detí do škôl a podobne.

Celkovo možno povedať, že títo ľudia, a to vo všetkých mestách, hodnotia prístup týchto inštitúcií mimoriadne pozitívne.

Úradníci a úradníčky, zástupcovia polície, pracovníci štátnych či mestských inštitúcií sa podľa väčšiny respondentov správali veľmi prívetivo, často až priateľsky. Prívetivosť a priateľkosť boli najčastejšími slovami, ktoré v súvislosti s popisom prístupu inštitúcií ľudia z Ukrajiny volili.

Inštitúcie a ich predstavitelia boli trpezliví, pokojní a často vychádzali ľuďom v ústrety. Poskytovali im poradenstvo, vedeli vybaviť ich požiadavky pomerne rýchlo.

„Prístup úradov hodnotím veľmi kladne, boli prívetiví a pomohli vybaviť všetko potrebné, obracala som sa na cudzineckú políciu, úrad práce a mestský úrad kvôli preplácaniu štátneho príspevku na bývanie.“ (žena, 43 rokov, Trenčín)

Vždy im podľa nich poskytli pomoc a snažili sa hľadať riešenie na akýkoľvek vznikajúci problém. Mnohí pozitívne hodnotili aj prístup úradov práce, ktoré im nielen pomohli s dokumentmi, ale intenzívne sa im snažili nájsť pracovné miesta a dostávali aj konkrétne pracovné ponuky.

„Kontaktovala som úrad práce s cieľom nájsť si prácu, milo nás privítali, zapísali si naše údaje, ponúkali nám pracovné možnosti. Nakoniec sme si prácu našli sami, ale ich prístup bol „všetci sú vítaní, prosím, pracujte, pridajte sa ku komunitě!“ (žena, 38 rokov, Nitra)

Napriek tomu, že osobný prístup ľudí z inštitúcií bol hodnotený veľmi kladne, vo viacerých prípadoch sa stalo, že úradníci napriek snahe nevedeli ľuďom pomôcť. Buď nepoznali dobre aktuálnu situáciu v oblasti predpisov, alebo sa nestretli s konkrétnym problémom, ktorý respondenti mali, prípadne nemali kapacitu na to, aby im pomohli. Príkladom môže byť hľadanie zamestnania v odbore, ktorý respondentka vyštudovala. Napriek snahe jej úrad práce nemohol poskytnúť pracovnú ponuku, pretože by vyžadovala rekvalifikáciu. Iným zas mesto nedokázalo pomôcť v situácii, keď náhle prišli o ubytovanie – nevedeli im poskytnúť nové.

Ako najzásadnejší problém sa po celý čas javila **jazyková bariéra** a nedostatočné kapacity úradov. Tie sa prejavovali predĺženými čakacími dobami a dlhými radmi, najmä v niektorých dňoch.

V prípade jazykovej bariéry, ako sme už spomínali vyššie, veľmi pomohlo, ak bol k dispozícii tlmočník či dobrovoľníci, ktorí vedeli hovoriť aj po ukrajinsky. Úrady sa aj v prípade jazykovej bariéry alebo neprítomnosti tlmočníka obvykle snažili situáciu vyriešiť – či už privolaním inej zamestnankyne, ktorá hovorila po rusky, alebo pomocou prekladáčov a podobne.

„Ak by na Ukrajine niekto z cudzincov prišiel na úrad a nevedel by po ukrajinsky, bol by jednoducho odmietnutý, nikto by mu nepomohol. A tu sme sa dohodli, tlmočili sme, ako sa dalo, aj cez telefón. Bola som veľmi vďačná, veľmi milí ľudia. Bola som na mestskom úrade zmeniť adresu pobytu. Tiež bolo všetko jasné a rýchle.“ (žena, 38 rokov, Nitra)

Niektorí respondenti sa, samozrejme, stretli aj s neochotou, nezáujmom alebo nepriateľskosťou inštitúcií, najmä v neskorších obdobiach. Kým na začiatku sa stretávali s veľkou ochotou a prívetivosťou, v neskorších mesiacoch sa častejšie objavovala aj neochota zo strany úradov, nervozita alebo nepriateľstvo.

Ľudia z Ukrajiny však sami prejavovali voči týmto zamestnancom skôr empatiu. Vraveli, že si uvedomujú náročnosť situácie, a to, že to bol pre mnohých ľudí veľký nápor a rozumeli, že nie vždy im vedia, môžu alebo vládzu pomôcť.

„Samozrejme, stretla som sa aj s menej prívetivými reakciami, ale myslím, že to je úplne normálne, všetci sme ľudia.“ (žena, 22 rokov, Košice)

Z rôznych výskumov realizovaných medzi cudzincami na Slovensku je zrejmé, že majú tendenciu situáciu vnímať pozitívnejšie ako v skutočnosti je. Uvedomujú si, že prichádzajú do novej krajiny a oni sú tí, ktorí potrebujú pomoc, služby a cítia, že by mali byť vďační. Nie vždy sa však stretávajú s takým pozitívnym prístupom. Pred vojnou mali mnohí cudzinci na Slovensku problém dostať sa k relevantným informáciám a službám. Jazyková bariéra bola často neprekonateľným problémom a odrádzala ľudí od toho, aby sa s dôverou obracali na inštitúcie.

Ukázalo sa, že vojna na Ukrajine a bezprecedentná situácia, počas ktorej desiatky tisíc ľudí hľadali a hľadajú na Slovensku útočisko vyvolala vlnu solidarity, ktorá sa prejavila nielen medzi bežnými ľuďmi, ale aj v inštitúciách. Do budúcnosti je však potrebné, aby sa (najmä) integračné služby štandardizovali a nastavili sa efektívne procesy, ktoré budú čerpať z týchto pozitívnych skúseností, aby dokázali poskytovať efektívne služby či už ľuďom z Ukrajiny, alebo aj iným cudzincom celkovo, aj dlhodobo.

## Informácie a podporu poskytovali aj mnohé ďalšie organizácie

Vo výskume sme sa zamerali aj na to, s akými ďalšími organizáciami ľudia z Ukrajiny prišli do kontaktu. V tomto prípade veľmi nevhodnotili ich prístup, skôr menovali tie, na ktoré sa môžu s dôverou obrátiť, ktoré poznajú a ktoré im poskytli alebo poskytujú dlhodobú pomoc.

V **Bratislave** ľudia spomínali asistenčné centrum Bottova, iniciatívu Kto pomôže Ukrajine a medzinárodné organizácie UNHCR a Červený kríž. V týchto prípadoch išlo väčšinou o materiálnu pomoc a finančné dávky. Jedna respondentka spomenula organizáciu Mareena, keďže navštevovala niektoré spoločenské podujatia, ktoré Mareena organizovala.

V **Banskej Bystrici** okrem mestského úradu a humanitárneho centra ľudia spomínali najmä Červený kríž a rôzne kresťanské charitatívne organizácie a charity. V **Trenčíne** sa ako najaktívnejšie javí Kultúrne centrum Aktivity, kde ľudia z Ukrajiny navštevujú hodiny slovenčiny a iné aktivity a oceňujú, že sa deti môžu navzájom stretávať a tráviť spolu voľný čas, prípadne sa pripravujú do školy a učia po slovensky. Podobne to bolo aj s Centrom pre rodinu.

V **Košiciach** ľudia spomínali najmä kresťanské organizácie, charity a podobne, ale v tomto prípade bol rozsah organizácií, ktoré pomáhali, väčší – napríklad SOS Ukrajina, Blue Dots, Kulturpark, Slovenská humanitná rada, Červený kríž, Mareena, Liga za duševné zdravie, Tabačka, Matata a podobne.

Podobne to bolo aj v **Nitre**. Najčastejšie respondenti uvádzali COMIN a Mareenu, tieto dve inštitúcie spomenuli takmer všetci. Okrem nich aj Červený kríž, Unicef a cirkevné organizácie.

Z metodologického hľadiska však treba upozorniť na to, že vzorka rozhovorov v jednotlivých mestách bola pomerne malá a odpovede na túto otázku mohli viac reflektovať štruktúru týchto respondentov ako reálne aktivity rôznych organizácií v meste. Nepochybne sú však mnohé tieto organizácie rozpoznateľné a efektívne v poskytovaní informácií a podpory ľuďom z Ukrajiny.



## 2. Kvalita služieb

Špecifikom ľudí utekajúcich pred vojnovým konfliktom do inej krajiny je to, že ide o typ migrácie, keď nie je možné sa pripraviť na odchod zo svojho domova. V prípade vypuknutia vojny na Ukrajine išlo o situáciu, počas ktorej na Slovensko od prvého dňa prichádzali ľudia, ktorí svoje domovy opustili z minúty na minútu. Od prvej chvíle ich pobytu na Slovensku preto potrebovali veľkú podporu, a teda dostupné služby na to, aby situáciu zvládli.

„Potrebovala som všetky služby. Pretože som netušila kam ísť, kde zobrať peniaze, kde sa najesť. Potrebovala som mapu, ani Google maps nepomohla.“ (žena, 39 rokov, Nitra)

V rôznych fázach ich pobytu na Slovensku sa ich potreby líšili, a teda sa líšili aj služby, ktoré využívali, resp. potrebovali (pozri nižšie).

### 2.1. Služby potrebné bezprostredne po príchode na Slovensko

Absolútne kľúčovou službou, ktorú potrebovali prakticky všetci respondenti a respondentky výskumu bolo **ubytovanie**.

„V prvom rade treba dať človeku možnosť oddýchnuť si z cesty, teda prechodné ubytovacie služby, a najesť sa.“ (žena, 25 rokov, Bratislava)

Prvou potrebou teda bolo nájsť si bývanie. Túto potrebu riešili rôzne podľa toho, či už mali na Slovensku nejakých známych, alebo situácie podľa okolností, v ktorých sa ocitli po prekročení hraníc. Niektorí odídenci skutočne prichádzali na Slovensko za svojimi príbuznými či známymi, ktorí tu už žili dlhšie (pozri vyššie v časti o informovanosti).

Títo potom predstavovali aj zdroj pomoci v prvých dňoch až týždňoch ich pobytu na Slovensku. Vo viacerých prípadoch však išlo len o dočasné, núdzové riešenie, keďže Ukrajinci žijúci na Slovensku bývajú v štandardných bytoch, v ktorých nemôžu dlhodobo bývať napríklad dve rodiny.

„Bolo potrebné stabilizovať život. Keďže sme nemohli dlho bývať u sestry, museli sme vlastne hneď nájsť internát, školu pre deti a prácu pre mňa.“ (žena, 44 rokov, Nitra)

Internáty či rôzne typy ubytovní a kolektívnych ubytovacích zariadení (hotely, penzióny) boli riešením pre mnohých Ukrajincov a Ukrajinky. S núdzovým ubytovaním často pomáhali dobrovoľníci, ktorých odídenci stretli na hraniciach hneď po vstupe na územie SR. Dobrovoľníci pomáhali buď nasmerovať ľudí z Ukrajiny na rôzne možnosti ubytovania, alebo ich na krátky čas ubytúvali aj sami vo svojich domovoch a následne pomáhali hľadať dlhodobé bývanie.

„Na hraniciach som stretla dobrovoľníkov z Trenčína, ktorí práve priviezli materiálnu pomoc na hranice. Prihovorili sa mi, lebo mali rovnako staré deti. Ponúkli mi dočasné ubytovanie u nich v Trenčíne, priviezli nás z hraníc a spolu s ďalšou ukrajinskou rodinou nás ubytovali u nich v trojizbovom byte na niekoľko dní. Boli to dobrovoľníci, ktorí chceli nejakú pomôcť, informácie a skúsenosti nemali žiadne, nepoznali ďalšie postupy.“ (žena, 30 rokov, Trenčín)

Nápomocné boli aj rôzne organizácie (napr. Úsmev ako dar) a cirkvi (resp. individuálni kňazi), ktoré spomínali viaceré respondentky a respondenti. Kňazi pomáhali s ubytovaním rodín z Ukrajiny napríklad na

farách a v rôznych ďalších priestoroch patriacich cirkvi (viac o skúsenostiach s ubytovaním a bývaním nižšie).

Ďalšími službami, ktoré potrebovali, boli **materiálna pomoc**, teda základné potraviny, hygienické potreby, oblečenie a **finančná pomoc**. Ako uviedla jedna z respondentiek, „Ľudia utekajúci pred vojnou často nemajú pri sebe ani základné veci, preto sú veľmi potrebné hygienické potreby“ (žena, 25 rokov, Bratislava).

Túto pomoc dostávali od organizácií, slovenských dobrovoľníkov alebo od ľudí z Ukrajiny, ktorí už na Slovensku žijú dlhšie.

Súčasne so zabezpečením základných životných potrieb ľudia z Ukrajiny potrebovali veľmi rýchlo vyriešiť aj svoj **pobytový status**. Túto situáciu do istej miery uľahčoval bezvízový styk, ktorý má Slovensko s Ukrajinou od roku 2017. Ten im umožňoval zostať na Slovensku 90 dní bez akéhokoľvek povolenia na pobyt, avšak len v prípade, že mali biometrický pas. Nie všetci teda túto možnosť mohli využiť, a tak museli riešiť žiadosť o dočasné útočisko. V tomto smere zohrávali dôležitú úlohu dobrovoľníci, s ktorými ľudia z Ukrajiny prichádzali do kontaktu bezprostredne alebo krátko po prekročení hranice.

„Najpotrebnejšou službou bolo získanie dočasného útočiska. Na železničnej stanici dobrovoľníci informovali, že v Košiciach to už nie je možné, a tak sme sa vybrali na cudzineckú políciu do Michaloviec. Navyše boli do Michaloviec a späť poskytnuté bezplatné autobusy.“ (žena, 56 rokov, Košice)

Pomoc s vybavením dočasného útočiska im často poskytli buď slovenské rodiny, u ktorých dočasne bývali, alebo dobrovoľníci. Títo ich teda sprevádzali na oddelenia cudzineckej polície a radili im, ako postupovať.

V prvých dňoch po príchode na Slovensko sa ľudia z Ukrajiny potrebovali aj prepravovať do iných regiónov krajiny, či už za príbuznými, známymi alebo za možnosťami ubytovania. Mnohí cez Slovensko len prechádzali a potrebovali sa dostať napríklad do Bratislavy, aby sa odtiaľ presunuli ďalej do iných krajín. Potrebovali teda **dopravu** a veľmi oceňovali možnosť cestovať zdarma verejnou dopravou.

Viaceré respondentky a respondenti uvádzali, že bolo pre nich veľmi dôležité zabezpečiť si **mobilné služby slovenských operátorov**, aby mohli zostať v spojení so svojimi rodinami a známymi, ktorí zostali na Ukrajine.

Spoločným menovateľom skúseností respondentiek a respondentov s rôznymi službami bola **pomoc**, ktorú dostali, či už od jednotlivcov, organizovaných dobrovoľníkov, organizácií alebo cirkví. V mnohých prípadoch nešlo o formalizovanú službu. Najmä v prípade dočasného núdzového ubytovania išlo väčšinou o neinštitucionalizovanú pomoc zo strany vyššie spomenutých aktérov – náhodné stretnutie s dobrovoľníkmi viedlo k tomu, že dočasne ubytovali ukrajinskú rodinu vo svojom domove; dobrovoľníci na železničnej stanici vedeli o kňazovi, ktorý poskytuje dočasné ubytovanie ľuďom z Ukrajiny na fare. Len v jednom prípade si respondentka našla informácie o možnosti ubytovania v ubytovni v letáku, ktorý pripravilo Ministerstvo vnútra SR. Aj k tomu však došlo až po niekoľkých dňoch, keď sa respondentka potrebovala vysťahovať z dočasného núdzového ubytovania u slovenských dobrovoľníkov. Ostatné služby v jednotlivých mestách postupne nadobúdali organizovanejší charakter (napr. poskytovanie humanitárnej pomoci). V Trenčíne napríklad fungovala ubytovňa pre ľudí z Ukrajiny,

avšak keď prevádzkarka zistila, aké rôzne potreby majú jej hostia, zorganizovala skupinu dobrovoľníkov a na ubytovanie postupne nabaľovala ďalšie služby (napr. pomoc s vybavením dočasného útočiska).

„Keď sme sa presťahovali na ubytovňu, nevedeli sme, ako postupovať ďalej, nemali sme vybavené doklady z cudzineckej polície, všetci sme boli zmätení. Začali sme dohľadávať informácie na oficiálnych weboch alebo na sociálnych sieťach, nevedeli sme sa absolútne zorientovať v meste, ani na koho sa máme obrátiť. Pani E., ktorá má na starosti ubytovňu, rýchlo zmobilizovala ďalších ľudí, dobrovoľníkov, ktorí mali rozdelené úlohy, aby mohli efektívne pomáhať prichádzajúcim.“ (žena, 30 rokov, Trenčín)

Tento citát veľmi výstižne ukazuje, čo prežívali a prežívajú mnohí ľudia utekajúci pred vojnou na Ukrajine po príchode na Slovensko – bezradnosť, bezmocnosť, nedostatok informácií. Preto je kľúčové, aby fungovali dostupné a kvalitné podporné služby, ktoré im pomôžu práve s úvodnou orientáciou v systéme, ktorý na Slovensku funguje, v ich právach, povinnostiach a relevantných kontaktoch.

## 2.2. Služby pre dlhodobé začlenenie sa na Slovensku

Po určitom čase pobytu na Slovensku ľudia z Ukrajiny postupne potrebovali aj iné služby než len zabezpečenie základných potrieb, ako núdzové ubytovanie, materiálna pomoc a podobne.

„Najdôležitejšie bolo nájsť ubytovanie. Keď sme našli druhé, trvalé bývanie, bolo potrebné nájsť voľné miesta v škole a materskej škole. Prácu som si našla celkom rýchlo. Taktiež na začiatku bolo potrebné pochopiť, ako platiť za mobil, kde a čo sa nachádza.“ (žena, 38 rokov, Nitra)

Neskôr začínali riešiť **potrebu stabilnejšieho bývania**, pretože „**bez bývania sa nepohneme ďalej. Nemáte domov, nemáte nič.**“ (žena, 38 rokov, Nitra)

Veľký význam pre integráciu má **ovládanie jazyka**, pretože výrazne prispieva k samostatnosti človeka a je aj prostriedkom nadväzovania kontaktov s miestnymi obyvateľmi. Nadväzovanie vzťahov so Slováckmi tiež považovali za veľmi dôležitý aspekt integrácie.

„Je potrebná komunikácia. Hlavne pre deti, my dospelí si nejako poradíme, ale deti potrebujú živú komunikáciu s rovesníkmi, aj so Slováckmi, aj s Ukrajincami.“ (žena, 38 rokov, Nitra)

Respondenti a respondentky teda vyzdvihovali **potrebu dostupných jazykových kurzov**. Okrem toho tiež zdôrazňovali potrebu **pomoci pri hľadaní práce, najmä zo strany úradov práce**, a to nielen pri vyhľadávaní voľných pracovných miest, ale aj pri zostavovaní životopisu a motivačného listu a kontaktovaní zamestnávateľov, napríklad aj prostredníctvom rekvalifikačných kurzov, ktoré by mali byť dostupné aj pre ľudí z Ukrajiny. V pracovnej oblasti by zároveň ľudia z Ukrajiny potrebovali, aby mohli pracovať na pozícii čo najbližšej ich pôvodnej profesii a aby im neboli ponúkané len nízkokvalifikované a zle platené práce.

„Práca, adekvátne ohodnotená práca. Viem, že ľuďom z Ukrajiny platia nižšiu mzdu, sľubujú zvýšenie po dvoch mesiacoch a po dvoch mesiacoch ich prepustia. Od viacerých som počula, že vo firme L. je to bežná prax.“ (žena, 35 rokov, Trenčín)

Je teda potrebné zabezpečiť spravodlivé pracovné podmienky pre ľudí z Ukrajiny, ktoré by boli v súlade so zákonom a predchádzať prípadom pracovného vykorisťovania, ktoré sú, podľa všetkého, pomerne časté. Štát by tejto téme mal venovať omnoho viac pozornosti ako doteraz.

V súvislosti s možnosťou vykonávať prácu zodpovedajúcu kvalifikácii potrebujú ľudia z Ukrajiny absolvovať proces uznávania kvalifikácie, ktorý je pomerne náročný, a kvalitný jazykový kurz.

Do popredia tiež veľmi výrazne vystupovala potreba zdravotnej starostlivosti (viac nižšie).

Za dôležitú považovali viacerí respondenti a respondentky aj **psychologickú podporu** vzhľadom na traumatické zážitky, ktoré zažili mnohí ľudia utekajúci pred vojnou na Ukrajine.

## 2.3. Služby, ktoré ľudia z Ukrajiny doteraz využili

Ako sme spomínali vyššie, potreby ľudí z Ukrajiny týkajúce sa využívania rôznych služieb na Slovensku sa s postupom času menia. V prvých dňoch až týždňoch po ich príchode potrebovali najmä naplniť základné potreby, ako sú **bývanie a zabezpečenie materiálnej pomoci**.

Materiálnu pomoc získavali respondentky a respondenti v rôznych komunitných centrách. V Trenčíne to bolo napr. Kultúrne centrum Aktivity, v Bratislave centrá humanitárnej pomoci v Bory Mall a Auparku.

Neskôr začali využívať rozmanitejšie typy služieb.

Jednou z nich bola napríklad **finančná podpora**, teda dávky v hmotnej núdzi, o ktoré si odídenci môžu požiadať na úradoch práce a predtým aj cez medzinárodné organizácie (UNHCR, IOM, Červený kríž).

Okrem toho bol veľmi často využívanou službou **štátny program podpory bývania odídencom**, teda preplácanie nákladov na bývanie odídencom v súkromných podnájmoch majiteľom nehnuteľností.

Veľmi potrebnou a hojne využívanou službou bola medzi ľuďmi z Ukrajiny aj **zdravotná starostlivosť**, a to v rôznej miere. Viacerí respondenti a respondentky uvádzali, že potrebovali riešiť rôzne chronické ochorenia, prípadne zdravotnú starostlivosť súvisiacu so zdravotným postihnutím ich detí alebo potrebovali predpísať lieky.

Práve prístup k zdravotnej starostlivosti bol pomerne problematický a pre mnohých ľudí z Ukrajiny to bola náročná skúsenosť (o skúsenostiach so zdravotnou starostlivosťou viac nižšie). V Bratislave ľudia z Ukrajiny využívali možnosť návštevy ambulancie pre odídencom, ktorú Bratislavský samosprávny kraj zriadil v apríli 2022 v Petržalke. Viacerí respondenti a respondentky využívali aj **služby úradov práce** pri hľadaní zamestnania.

„Využila som služby úradu práce. Pomohli mi tam vytvoriť životopis a motivačný list, pomohli mi hľadať voľné pracovné miesta, obvolávať zamestnávateľov. Dostávala som za tieto návštevy odmeny. Úrad práce mi ale prácu nenašiel.“ (žena, 22 rokov, Košice)

Ľudia z Ukrajiny výrazne využívali aj **cestovanie verejnou dopravou zdarma**, ktoré bolo pre nich zavedené krátko po vypuknutí vojny. Túto možnosť veľmi oceňovali, pretože im to výrazne uľahčovalo prepravu v rámci Slovenska, keď sa potrebovali dostať napríklad na miesto dohodnutého ubytovania či docestovať k príbuzným a známym, ktorých tu už mali a ktorí im v prvých dňoch poskytovali pomoc, prípadne sa dopravili na miesta výdaja humanitárnej pomoci. Objavili sa však aj negatívne skúsenosti s cestovaním zadarmo:

„Na začiatku som využívala aj cestovanie zadarmo, ale potom už nie, lebo som sa stretávala s negatívnymi reakciami šoférov autobusov aj spolucestujúcich. Keď som potrebovala cestovať, radšej som si kúpila lístok.“ (žena, 30 rokov, Trenčín)

Viacerí respondenti a respondentky tiež navštevovali **jazykové kurzy**

**slovenčiny**, ktoré organizovali rôzne inštitúcie a boli pre ľudí z Ukrajiny bezplatné. V Banskej Bystrici takýto kurz organizovala univerzita a mesto, v Košiciach a Nitre využívali individuálne kurzy s lektorom slovenčiny. V Košiciach takto slovenčinu učil zamestnanec cirkvi, ale aj príbuzná slovenských známych. V Nitre a Trenčíne bol zároveň k dispozícii jazykový kurz, ktorý organizoval úrad práce a niektoré respondentky ho aj navštevovali.

Ľudia z Ukrajiny zároveň potrebovali aj rôzne **komerčné služby**, od získania slovenskej SIM karty a pripojenia na internet, cez notárske služby, otvorenie účtov v banke až po autoservis a kozmetické služby.

Postupne ľudia z Ukrajiny potrebovali **služby aj pre svoje deti**. Najčastejšie išlo o umiestňovanie detí do materských, základných a stredných škôl, s čím potrebovali aj pomoc. V niektorých prípadoch im pomohli so zápisom známi, inokedy zas dobrovoľníci. Taktiež využívali možnosti zapísať deti na rôzne mimoškolské aktivity, napr. športové krúžky (Bratislava) či letné tábory (Košice). Aj toto riešili cez dobrovoľníkov, ktorí im to pomáhali zariadiť.

Niektorí respondenti a respondentky spomínali aj to, že využívali **právne poradenstvo**, v rámci ktorého zisťovali rôzne informácie ohľadne ich pobytu na Slovensku. V Bratislave využili konzultácie s právnikom v asistenčnom centre na Bottovej, zatiaľ čo v Košiciach sa obrátili na právnika, ktorý bol priateľom ich priateľov.

## 2.4. Hodnotenie služieb

### Pozitívne skúsenosti so službami

Ľudia z Ukrajiny veľmi oceňovali **možnosť cestovať verejnou dopravou zdarma**. Taktiež boli veľmi spokojní so službami úradov práce, kde mali k dispozícii dokonca kontaktné osoby, s ktorými mohli komunikovať v ukrajinčine (v Banskej Bystrici).

Jedným z aspektov, ktorý mnohé respondentky a respondenti hodnotili veľmi pozitívne, bol prístup inštitúcií, organizácií, ale aj jednotlivcov na Slovensku. Prevažne sa stretávali s veľmi **ústretovým, ľudským, milým a trpezlivým prístupom, a to bez ohľadu na to, či išlo o verejné inštitúcie, mimovládne organizácie alebo jednotlivcov**. Negatívne skúsenosti, ako tá z verejnej dopravy, ktorú spomíname vyššie, boli skôr ojedinelé. Popritom však tieto inštitúcie a organizácie zároveň poskytovali kvalitné služby.

„Veľmi dobre funguje humanitárne centrum v Banskej Bystrici, ktoré sa nám snaží pomáhať, čím sa len dá. Pomáha nám aj čo najrýchlejšie sa integrovať do slovenskej spoločnosti. Je to dôležité, nakoľko chcem Slovensku vrátiť požičané.“ (žena, Banská Bystrica)

„Najviac oceňujem otvorenosť a záujem miestnych obyvateľov, organizácií a kostolníkov o Ukrajincov a ich situáciu, že sa snažili a mnohí stále snažia pomôcť, komu môžu a nezabúdajú, že vojna pokračuje a mnohí utečenci stále potrebujú pomoc.“ (žena, 36 rokov, Košice)

Pozitívne hodnotenou bola tiež **geografická a finančná dostupnosť služieb**, ktoré potrebovali, ale aj fakt, že sú **dostupné pre ľudí z Ukrajiny**. K tomu prispievala aj skutočnosť, že v mnohých službách bolo k dispozícii tlmočenie do ukrajinčiny, a že informácie o službách boli v mnohých prípadoch dostupné aj v angličtine, neskôr aj v ukrajinčine. V Bratislave respondenti a respondentky oceňovali možnosť využiť **zdravotnú starostlivosť ukrajinských lekárov** v rámci všeobecnej ambulancie v Petržalke, ktorú v apríli 2022 zriadil Bratislavský samosprávny kraj.

Pozitívom pre nich bola aj **rýchlosť služieb**. Niektorým respondentom sa podarilo viacero záležitostí vybaviť „pod jednou strechou“.

„Na cudzineckej polícii som dostala bezplatne SIM kartu aj zdravotné poistenie.“ (žena, 56 rokov, Košice)

Veľmi pozitívne hodnotili tiež **štátny program podpory bývania odídenov** z Ukrajiny, ktorý je pre ľudí z Ukrajiny veľkou pomocou v prístupe k dôstojnému bývaniu.

„Oceňujem možnosť bezplatného bývania pre moju rodinu, kedy štát prepláca bývanie majiteľovi. Bez tejto možnosti si neviem predstaviť fungovanie na Slovensku, keďže zatiaľ ešte nemám prácu a môj manžel si práve vybavuje živnosť. Ja som bola s deťmi na materskej, nedokázali by sme si platiť žiadne bývanie.“ (žena, 43 rokov, Trenčín)

Tento program podpory bývania pomohol ľuďom z Ukrajiny s počiatočnou stabilizáciou svojej situácie, keďže, ako píšeme vyššie, bývanie vnímali ako svoju základnú potrebu. Vďaka tomu mohli svoju energiu sústrediť na riešenie ostatných životných situácií.

Respondenti a respondentky tiež vyzdvihovali **služby dobrovoľníkov** združených pod rôznymi organizáciami, inštitúciami a iniciatívami. Častokrát im poskytovali komplexnú pomoc v rôznych oblastiach života. V Trenčíne bola napríklad okolo ubytovne združená skupina dobrovoľníkov, ktorí pomáhali ubytovaným ľuďom z Ukrajiny s prístupom k materiálnej pomoci, so zápisom detí do škôl a škôlok, sprevádzali ich k lekárom a na úrady, pomáhali im nájsť si prácu a zorientovať sa na pracovnom trhu. Ľuďom z Ukrajiny takýto komplexný prístup nepochybne uľahčoval situáciu.

### Negatívne skúsenosti so službami

Na druhej strane však respondenti a respondentky spomínali aj skúsenosti z prístupu k rôznym službám, ktoré boli pre nich náročné. Najčastejšie sa týkali **prístupu k zdravotnej starostlivosti**.

V mnohých prípadoch respondenti a respondentky potrebovali zdravotnú starostlivosť, ktorú nekrylo zdravotné poistenie naviazané na status odídenca. Išlo najmä o starostlivosť v prípade chronických ochorení, ale častokrát to boli aj zubné ošetrenia a služby ortodontistov pre deti, ktoré boli pre odídenov finančne príliš nákladné. Vo viacerých prípadoch sa odídeni nemohli dostať na vyšetrenie, dokonca ani keby si ho hradili ako samoplatcovia (napr. na CT). To pravdepodobne súvisí s dlhými čakacími lehotami, ktoré sú príznačné pre zdravotníctvo na Slovensku vo všeobecnosti a nesúvisia s faktom, že išlo o ľudí z Ukrajiny.

Ľudia z Ukrajiny majú navyše **problém porozumieť, ako funguje systém zdravotnej starostlivosti** na Slovensku, ako sa dá dostať k lekárom, ako sa objednať, ktorí lekári vykonávajú aké vyšetrenia a podobne. V tomto smere by bolo určite prospešné, keby mali k dispozícii viac informácií, ktoré by im komplexne vysvetlili, ako tento systém funguje.

Viacerí respondenti a respondentky tiež narážali na **nejasnosť či neprehľadnosť pravidiel a ich nedostatočnú komunikáciu zo strany verejných inštitúcií**.

„Mala som nedorozumenie na úrade práce, keď som si vybavovala sociálne dávky. V tom čase som už mala brigádu. Na úrade mi povedali, že budem mať nárok aj na finančnú podporu. Ale keď mi ani po dvoch mesiacoch neprišli peniaze, úrad mi oznámil, že napokon na podporu nemám nárok, lebo pracujem.“ (žena, 36 rokov, Košice)

„Pri dávkach nebolo jasné, kedy prídu, či sa oneskoria alebo sú zrušené. Raz ich vyplácal štát, potom OSN, nebolo jasné, či je potrebné znovu žiadať alebo prídu automaticky.“ (dvojica seniorov, Nitra)

Práve v takejto dôležitej záležitosti, ako je finančná podpora, mohla nejasnosť a neprehľadnosť situácie viesť k veľkej neistote. Pre mnohých ľudí z Ukrajiny boli sociálne dávky životne dôležité, a preto neistota, či a kedy ich dostanú, mohla u nich vyvolávať veľký stres. V tejto súvislosti sa objavovali aj skúsenosti s tým, že pravidlá a formuláre sa často menia a človek to musí pozorne sledovať, aby mal vždy aktuálne informácie.

To môže byť pomerne náročné, keďže verejné inštitúcie nie vždy dostatočne transparentne informujú o rôznych zmenách. To môže u ľudí na úteku vyvolávať skutočný stres a pridávať tak k ďalším stresorom v už aj tak náročnej životnej situácii. Ľudia z Ukrajiny sa stretávajú aj s výraznou byrokraciou, viacerí mali problém s tým, že museli opakovane dokladovať svoju identitu UNHCR, keď táto organizácia prebrala od štátu vyplácanie sociálnych dávok. To pre mnohých znamenalo cestovanie do centier, kde UNHCR pôsobilo. Náročná pre nich bola aj **nedostatočná digitalizácia verejných služieb**, čo znamenalo, že všetko museli vybavovať osobne na úradoch.

Napriek tomu, že vyššie uvádzame, že pozitívne hodnoteným aspektom bola jazyková dostupnosť služieb, teda dostupné tlmočenie alebo preklady do ukrajinčiny, nie všetci ľudia z Ukrajiny mali takúto skúsenosť. **Jazykovú bariéru** uvádzali viacerí respondenti a respondentky ako vážny nedostatok v prístupe k službám.

„Absencia tlmočníka, nevedeli sme, či sme niektoré informácie pochopili správne, nevedeli sme, kam sa máme obrátiť s ďalšími otázkami, strácali sme sa v tom, ktorý úrad alebo inštitúcia má čo na starosti. Absencia prekladov niektorých tlačív do ukrajinčiny, ktoré som musela podpisovať, napríklad informované súhlasy v škole. Nie vždy som rozumela tomu, čo podpisujem.“ (žena, 43 rokov, Trenčín)

Zaujímavým zistením je, že takéto skúsenosti boli pomerne výrazne prítomné v Trenčíne, avšak v ostatných mestách sa takmer nevyskytovali. V Trenčíne pritom najčastejšie respondenti a respondentky uvádzali, že sa zúčastňovali jazykových kurzov, ktoré organizoval úrad práce.

## 2.5. Nedostupnosť služieb na lokálnej úrovni

Jednou z tém výskumu bola aj dostupnosť rôznych služieb na lokálnej úrovni. Napriek tomu, že vyššie uvádzame, že ľudia z Ukrajiny oceňovali geografickú dostupnosť väčšiny služieb, boli aj služby, ktoré v niektorých lokalitách neboli dostupné.

**V Banskej Bystrici** sa vyskytli aj skúsenosti viacerých respondentiek s tým, že **realitné kancelárie odmietali spolupracovať s ľuďmi z Ukrajiny** pri hľadaní podnájmov, prípadne majitelia nehnuteľností ich odmietali prenajať ľuďom z Ukrajiny.

**V Bratislave** zas respondenti a respondentky takmer výlučne spomínali **problémy s prístupom k zdravotnej starostlivosti**. Nevedeli, ako sa môžu prihlásiť k všeobecnému lekárovi a nedokázali sa dostať k liekom, ktoré potrebovali.

„Zdravotnícke služby sú stále nedostupné pre nedostatok informácií o prístupe k nim. Preto nevieme, ako kontaktovať lekárov a ako si kúpiť potrebné lieky bez lekárskeho predpisu, ak som našla ekvivalent ukrajinského výrobku.“ (žena, 28 rokov, Bratislava)

Tieto problémy sa vyskytovali aj v ostatných lokalitách, v iných mestách napríklad riešili nedostupnosť ortodontistov pre deti. Avšak len v Bratislave to bola prakticky jediná služba, ktorej nedostupnosť respondenti a respondentky spomínali. Zdravotné služby, najmä zubné ošetrenia, sú zároveň pre ľudí z Ukrajiny extrémne finančne náročné.

Okrajovo ešte v Bratislave uvádzali **nemožnosť umiestniť deti v materských školách**, v ostatných mestách sa tento problém objavoval sporadicky, spolu s problémom umiestňovania detí do základných škôl v mieste ich bydliska. Na miesto v škôlke museli čakať niekoľko mesiacov a vyžadovalo to veľké úsilie.

„Dieťa cestuje do školy cez pol mesta, pretože len tam mali voľné miesta pre utečencov. Aby som našla miesto pre najmladšiu dcéru v materskej škole, musela som čakať štyri mesiace a obísť osem materských škôl.“ (žena, 38 rokov, Nitra)

V prípade tejto respondentky mohol úlohu zohrávať aj fakt, že jej deti majú zdravotné postihnutie, a práve preto mohlo byť problémom umiestniť ich vo vzdelávacích inštitúciách, keďže na Slovensku je vzdelávanie detí s postihnutím v bežných školách dlhodobým problémom.

V lokalitách mimo Bratislavy zas niektorí respondenti a respondentky riešili **potrebu konzulárnych služieb Veľvyslanectva Ukrajiny**, ktoré sa nachádza v Bratislave. Niektorí respondenti a respondentky pri vybavovaní pasu museli vycestovať naspäť na Ukrajinu, pretože zistili, že veľvyslanectvo túto službu neposkytuje.

Vo všetkých lokalitách riešili ľudia z Ukrajiny nedostatok informácií, a to v rôznych oblastiach. Nemali napríklad dostatok informácií o pracovných príležitostiach, o voľnočasových aktivitách pre deti, o dostupných jazykových kurzoch.

## 2.6. Skúsenosti s bývaním

Ako sme spomínali vyššie, väčšina respondentiek a respondentov získala po príchode na Slovensko dočasné ubytovanie. Absolútna väčšina z nich otázku bývania riešila v prvých dňoch núdzovým ubytovaním, z ktorého sa následne presťahovali do stabilnejšieho bývania. Ako núdzové ubytovanie na začiatku slúžilo ubytovanie v súkromí u slovenských, ale i ukrajinských rodín a jednotlivcov, u dobrovoľníkov, na farách či v ubytovniach, internátoch, hoteloch či penziónoch. Túto tému respondenti a respondentky spomínali ako jednu z najdôležitejších, preto sa jej venujeme v osobitnej kapitole.

### Prvotné ubytovanie v súkromí

Viaceré respondentky a respondenti mali na Slovensku kontakty na Ukrajincov, ktorí tu žili dlhšie. Mohlo ísť o príbuzných, či bližších, ale aj vzdialenejších známych, s ktorými sa ľudia na úteku vopred spojili a prichádzali tak na konkrétne miesto. Tieto kontakty boli pre nich v prvých dňoch po príchode aj zdrojom pomoci a viacerým z nich poskytli prvé ubytovanie na niekoľko dní. Väčšinou išlo doslova o prichýlenie, keďže bývanie niekoľkých rodín v štandardných dvoj- až trojizbových bytoch nie je úplne možné.

„Prvé dva týždne sme bývali u príbuzných, ale bolo tam veľa ľudí, preto sme si hľadali nové bývanie. Našli sme si prenájom za zníženú cenu, potom sme si vybavili príspevok na bývanie v rámci štátneho programu.“ (žena, 28 rokov, Bratislava)

Okrem Ukrajincov však ubytovanie v súkromí v značnej miere poskytovali aj slovenskí občania, najmä v prvých týždňoch po vypuknutí vojny to bolo pomerne živelné a postupne sa objavovali aj obavy o bezpečnosť ľudí z Ukrajiny, obavy z rizika obchodovania s ľuďmi a podobne. V rozhovoroch sa tieto obavy objavili len v jednom prípade, kedy respondentka zdôrazňovala, že jej prvotnou a najdôležitejšou potrebou bolo bezpečie, pretože vedela o prípadoch obchodovania

s ľuďmi. Spoliehala sa preto na pomoc dobrovoľníkov. K prvotnému ubytovaniu v súkromní sa respondentky a respondenti dostali rôznym spôsobom.

Väčšinou ich naň nasmerovali dobrovoľníci, ktorí im dali kontakty na ľudí, o ktorých vedeli, že môžu niekoho prijať, alebo išlo o neorganizovaných dobrovoľníkov, ktorí vozili na hranice humanitárnu pomoc a následne niektorých ľudí z Ukrajiny aj ubytovali. Prípadne išlo o zamestnancov mimovládnych organizácií, ktoré sa angažovali na hraniciach, a títo vo svojich domovoch ubytovali ľudí, ktorých stretli na hraniciach.

**„Prvým bývaním bolo bývanie v slovenskej rodine. Prijali nás zadarmo. Vtedy sa ešte nevedelo, či bude nejaké odškodné od štátu. Bývali sme tam týždeň, lebo tam sa mohli zmestiť len dvaja a nás bolo päť.“** (žena, 38 rokov, Nitra)

Väčšina respondentiek a respondentov, ktorí po príchode bývali u slovenských rodín a jednotlivcov, v tomto ubytovaní nezostala dlhodobo. Pre väčšinu to bola prvotná zastávka na niekoľko dní, maximálne týždňov. Následne im väčšinou práve tieto rodiny či jednotlivci pomohli nájsť trvalejšie bývanie, ktoré potom bolo hrazené zo štátneho programu podpory bývania odídcov. Respondenti a respondentky skúsenosti s týmto typom ubytovania hodnotili veľmi pozitívne. Majitelia bytov boli nápomocní aj v iných záležitostiach, pomáhali im napríklad s vybavením dočasného útočiska či s inými úradnými záležitosťami. Pre viaceré respondentky a respondentov to bola veľmi pozitívna skúsenosť, majiteľov bytov opisovali ako veľmi milých, nápomocných a veľmi ľudských.

## Internáty, ubytovne, hotely a penzióny, kláštory

Pomerne veľká časť respondentiek a respondentov sa po príchode na Slovensko ubytovala v rôznych kolektívnych ubytovacích zariadeniach, ktoré na tento účel poskytli svoje kapacity. Častokrát išlo o rôzne internáty, ubytovne, turistické ubytovne, v menšej miere aj hotely a penzióny. Len jeden respondent využil ubytovanie v záchytnom centre v telocvični v Banskej Bystrici, kde však strávil len jednu noc. Buď boli do nich presmerovaní dobrovoľníkmi, alebo si ich našli sami cez internet. Niektorí respondenti a respondentky, ktorí si ubytovanie v penziónoch našli sami, si ho aj sami hradili. To však nebolo dlhodobo udržateľné, keďže takéto ubytovanie bolo pre nich príliš drahé.

Tento typ ubytovania bol tiež len prechodný a väčšina respondentov a respondentiek sa z neho postupne presunula do iných typov ubytovaní. Mnohé hotely a penzióny napríklad ubytovali ľudí z Ukrajiny len dovtedy, kým nezačala letná sezóna, kedy chceli ubytovať turistov.

**„Mojím prvým bydliskom bol hotel S.H., ktorý našiel môj známy, dobrovoľník. No od začiatku turistickej sezóny som bol vyzvaný, aby som opustil izbu alebo zaplatil polovičnú cenu.“** (muž, 18 rokov, Banská Bystrica)

Internáty (najmä tie univerzitné) boli zas problematické preto, že od augusta do nich už postupne prichádzali študenti, a tak sa ľudia z Ukrajiny museli vystahovať a hľadať si náhradné bývanie. Podľa typu ubytovne však v niektorých prípadoch bolo možné aj to, aby v nich respondenti a respondentky ostali dlhodobo. V jednom prípade si respondentka najprv za ubytovňu platila sama, neskôr, keď sa zamestnala, ubytovanie jej hradil zamestnávateľ, a keď dala výpoveď, náklady na ubytovanie sú hrazené zo štátneho programu. Stále však býva na tej istej ubytovni. Ďalšia respondentka býva aj so svojimi deťmi na ubytovni už viac ako polroka:

**„Celý čas bývam na ubytovni v centre mesta. Našla mi ju personalistka J. Ja a dve deti spíme na dvoch posteliach, presúvali sme ich. To znamená, že už viac ako polroka normálne nespím. Na tejto ubytovni žije teraz veľa robotníkov, ktorí mi**

**venujú príliš veľa pozornosti, niekedy ma zavolajú na pizzu alebo niečo iné.“** (žena, 39 rokov, Nitra)

Tento výrok respondentky z Nitry ukazuje, že ubytovne môžu byť vhodným dočasným riešením ubytovania, avšak ako trvalé bývanie sú nevhodné a pre ženu s deťmi nemusia byť ani príliš bezpečným prostredím. Ďalší respondent býva dlhodobo v hoteloch či penziónoch preto, že na Slovensko prišiel sám a ako jednotlivec, ktorý má navyše zdravotné postihnutie, a teda sa nemôže zamestnať, má problém nájsť si trvalejšie bývanie. Ani z jeho pohľadu dlhodobé bývanie v tomto type zariadení nie je vhodné. V súčasnosti napríklad býva v penzióne, kde nemá možnosť variť si sám a penzión zároveň neposkytuje stravu.

**„Predchádzajúce bývanie mi vyhovovalo viac, lebo tam sme mali zabezpečenú aj stravu. V terajšom bývaní nemám ani kuchynku, je to len izba v penzióne a nie je dovolené mať na izbe varič, nemám si kde variť. Riešim to suchou stravou alebo si občas kúpim teplé jedlo.“** (muž, 45 rokov, Trenčín)

Objavovali sa aj skúsenosti ľudí z Ukrajiny s tým, že im prvotné ubytovanie poskytli cirkvi, resp. kňazi jednotlivci, ktorí sa takto rozhodli pomáhať ľuďom na úteku. Kontakt na tieto osoby ľudia z Ukrajiny dostali väčšinou sprostredkované od známych alebo od dobrovoľníkov, s ktorými prišli do kontaktu. Poskytovali im väčšinou krátkodobé ubytovanie na farách či v priestoroch kláštorov.

**„Pán V. z baptistickej cirkevnej organizácie nám pomohol zostať u jeho priateľa dve noci. Potom sme sa s prosbou o pomoc obrátili na dobrovoľníkov v modrých kontajneroch na železničnej stanici v Košiciach, kde nám ponúkli ubytovanie na kraji Košíc. Ale pán V. zariadil a odviezol nás do obce O., kde nás ubytoval na území Evanjelického farského úradu v dome pri kostole, kde býva pán farár so svojou rodinou. Bývali sme tam 10 – 12 dní.“** (muž, 37 rokov, Košice)

Len v jednom prípade ostala bývať respondentka v kláštorných priestoroch po celý čas. Tieto skúsenosti sme identifikovali predovšetkým v Košiciach.

Rozhovory teda ukázali, že prístup k prvotnému ubytovaniu bol u ľudí z Ukrajiny pomerne nesystémový. V značnej miere závisel od toho, aké kontakty na Slovensku buď už mali, alebo aké sa im podarilo/pošťastilo nadviazať v prvých dňoch či dokonca hodinách po prechode hranice. Vo viacerých prípadoch to bola skutočne otázka šťastia a náhody, že sa im prihovorili tí „správni“ ľudia, ktorí im prvotné ubytovanie buď priamo poskytli, alebo im dali kontakt na tretiu osobu, ktorá ich vedela ubytovať. V značnej miere tiež prístup k prvotnému ubytovaniu sprostredkovali dobrovoľníci, aj keď z výpovedí respondentov a respondentiek nie je vždy úplne jasné, či išlo len o organizovaných dobrovoľníkov alebo dobrovoľníkmi nazývali aj jednotlivcov, ktorí ľuďom na úteku pomáhali na vlastnú päsť.

Z výpovedí respondentov a respondentiek je tiež zrejmé, že neexistovali žiadne záruky, pokiaľ ide o bezpečnosť a vhodnosť prvotného ubytovania. Využívali sa akékoľvek dostupné možnosti a rozhovory ne naznačujú, že by respondenti a respondentky mali skúsenosť s akýmkoľvek systémovým prístupom.

## Hľadanie trvalejšieho bývania

Po prvotnom období, ktoré respondenti a respondentky strávili v dočasných formách ubytovania väčšina z nich cítila potrebu posunúť sa do stabilnejšieho, trvalejšieho bývania.

**„Všetci chceme svoj domov. Na ubytovni sa dlho bývať nedá, lebo nikto z nás nebol na Ukrajine bezdomovcom. Chcem vlastný kútik, vlastný tanier, hrniec.“** (žena, Nitra)

Dôvody boli rôzne podľa toho, v akom type ubytovania bývali (pozri vyššie). Podobne, ako to bolo v prípade prístupu k prvotnému, núdzovému ubytovaniu, aj v prípade hľadania trvalejšieho bývania kľúčovú úlohu zohrávali sociálne kontakty, ktoré sa ľuďom z Ukrajiny podarilo nadviazať v úvodných fázach ich pobytu na Slovensku. S hľadaním trvalejšieho bývania najčastejšie pomáhali dobrovoľníci, slovenskí majitelia bytov, ktorí ľudí z Ukrajiny ubytovali dočasne a taktiež aj známi, ktorí už na Slovensku žili dlhšie, alebo priatelia ich známych. Významnú úlohu tu teda zohrávali sociálne kontakty. V niekoľkých prípadoch pomohli aj organizácie (UNHCR, IOM a Úsmev ako dar). Medzi jednotlivými lokalitami sme neidentifikovali zásadné rozdiely vo vzorcoch hľadania trvalejšieho bývania. Tento proces sa javí byť skutočne závislým od toho, aké kontakty ľudia z Ukrajiny získali (čo bolo často výsledkom náhody).

„Úplnou náhodou sme v uliciach Košíc stretli Ukrajinu, ktorá už nejaký čas žije na Slovensku. Ponúkla nám byt, nie svoj. A odvtedy v tom byte aj bývame, je to jednoizbový byt, garsónka. Sme spokojní, máme normálne podmienky a všetko, čo potrebujeme. Jediným mínusom je, že sme stiesnení, byt je veľmi malý.“ (žena, 36 rokov, Košice)

Zaujímavým zistením je to, že ani jeden respondent či respondentka nespomínali, že by si bývanie našli cez sociálne siete, pričom na Facebooku funguje niekoľko skupín venovaných práve hľadaniu bývania. Je však možné, že takúto stratégiu využili, ale nebolo to v rozhovoroch zachytené. Viacerí totiž len uviedli, že „si našli nové bývanie“, avšak nebolo zrejme, akým spôsobom.

Mnohí respondenti a respondentky menili ubytovanie aj viac než jedenkrát, avšak vo väčšine prípadov sa sťahovali len jedenkrát (teda z prvotného ubytovania do trvalejšieho). Jednou zo stratégií hľadania bývania je aj spájanie viacerých rodín, aby mohli bývanie zdieľať, najmä ak nie je možné ho hrať do štátneho programu podpory bývania odídencov. Vo väčšine prípadov sa im však podarilo nájsť bývanie „cez štátny program“. Tento program považovali za veľkú pomoc a obávajú sa, čo sa bude diať, keď táto finančná podpora skončí.

„Momentálne s ubytovaním problém nie je. Myslím si však, že problém nastane, keď štát prestane utečencom na ubytovanie prispievať, nakoľko mnohí z nich si stále buď prácu nenašli, alebo pracujú za minimálnu mzdu a mohli by tak mať problém užiť svoje rodiny a zároveň platiť nájomné.“ (žena, 17 rokov, Banská Bystrica)

Tri respondentky mali navyše skúsenosť s tým, že majiteľ bytu odmietol prenajať svoj byt cez štátny program. V dvoch prípadoch to interpretovali tak, že „majiteľ nechce chodiť po úradoch a vybavovať štátny príspevok“ (žena, 42 rokov, Trenčín). V inom prípade respondentka uviedla, že nemajú dostatok informácií o štátnom programe, preto si za nájom platia sami.

„Prestahovali sme sa do bežného prenajatého bývania a zaplatili sme si ho sami, pretože ani my, ani majitelia bytu nerozumieme, ako tento systém preplácania bývania funguje.“ (žena, 45 rokov, Bratislava)

Rozhovory teda naznačujú, že by bolo vhodné posilniť informovanosť o programe podpory bývania odídencov tak medzi odídencami, ako aj medzi majiteľmi nehnuteľností.

Pri porovnávaní jednotlivých lokalít sa ukázalo, že najstabilnejšie bývanie si nachádzali ľudia z Ukrajiny v Bratislave. Najviac ľudí stále býva na tom mieste, kam sa nasťahovali hneď po príchode. V Banskej Bystrici sa zas vyskytli problémy s realitnými kancelárkami, ktoré odmietali spolupracovať s ľuďmi z Ukrajiny, ktorí si hľadali dlhodobé bývanie vlastnými silami.

Väčšia časť respondentov bola so svojím aktuálnym bývaním spokoj-

ná, oceňovali buď lokalitu, alebo kvalitu samotného bývania. Niektorým nevyhovovala veľkosť bývania (garsónka) a vyskytli sa aj problémy s čistotou či stavom bytu, ktorý však majiteľ odmietol riešiť. Celkovo však respondenti/respondentky boli vďační za to, že majú kde bývať. Oceňovali najmä možnosť bývať zadarmo vďaka štátnemu programu podpory bývania odídencov.

## 2.7. Ďalšie bariéry v integrácii ľudí z Ukrajiny

Jedným z kľúčových problémov, ktorým ľudia z Ukrajiny pri svojej snahe o integráciu na Slovensku čelia, je **nedostatok informácií**. Na jednej strane ide o zrozumiteľné a prístupné informácie o dostupných službách, právach a povinnostiach. Ľudia z Ukrajiny totiž často čelia problémom s pochopením, ako na Slovensku fungujú úrady, ktorá inštitúcia má čo v kompetencii, ako funguje systém zdravotnej starostlivosti, vzdelávací systém či systém odmeňovania v práci (hrubá vs. čistá mzda).

Na strane druhej však potrebujú aj všeobecné **informácie o živote na Slovensku, spôsobe fungovania spoločnosti a nepísaných pravidlách**.

„Domnievam sa, že mnohí ľudia nie sú zvyknutí na podmienky na Slovensku a nepoznajú pravidlá života v krajine, a preto by bolo treba vysvetliť novoprichádzajúcim ľuďom špecifiká krajiny a jej mentalitu, čo by im výrazne uľahčilo integráciu.“ (muž, 50 rokov, Banská Bystrica)

„Ukrajinskí utečenci musia pochopiť mentalitu, aby sa v tomto prostredí dobre adaptovali. Ľuďom je potrebné poskytnúť informácie aj o osobitostiach mentality, o kultúrnych zvykoch, o kultúre všeobecne. Aj o tom, čo sa medzi Slováckmi považuje za dobré a zlé. Informácie o slovách, ktoré v slovenčine a ukrajinčine znejú rovnako, ale významovo sa líšia.“ (žena, 35 rokov, Košice)

Toto vnímanie nabúrava mýtus o tom, že cudzinci z kultúrne blízkeho krajín sa ľahko integrujú, a teda ich integrácia je priamočiara a jednoduchá. Ako vidno, aj ľudia z Ukrajiny, ktorá je považovaná za kultúrne blízku, môžu zažívať ťažkosti s adaptáciou, ktoré pramenia z kultúrnych rozdielov. Dôležité je teda zabezpečiť nielen dostupné integračné služby, ale podporovať a posilňovať aj vytváranie vzťahov na komunitnej úrovni, aby sa ľudia z Ukrajiny cítili prijatí.

„Mnohí ľudia sú stratení a nevedia, čo majú robiť, keď sú v cudzej krajine. Nevedia, čo majú robiť ďalej. Stále sa cítia ako cudzinci, myslia si, že je všetko dočasné, čo zrejme bráni ich integrácii.“ (žena, 18 rokov, Banská Bystrica)

Kultúrne a iné odlišnosti sú teda tiež dôvodom toho, že pre ľudí z Ukrajiny je ťažké začleniť sa do spoločnosti. Napriek príbuznosti kultúr a jazykovej blízkosti je predsa len Slovensko „inou“, cudzou krajinou, na ktorej kultúru, prostredie a zvyky sa treba postupne adaptovať.

„Určite je to rozdiel našich mentalít, sú to rozdiely v správaní a reakciách na určité skutočnosti. Nevieť sa úplne vyrovnáť s faktom, že množstvo ľudí je pre mňa na Slovensku až príliš konzervatívnych. Ťažko si zvykám na oveľa pokojnejší a pomalší život, ktorý tu ľudia žijú.“ (žena, 17 rokov, Banská Bystrica)

Niektorí respondenti vnímajú aj to, že lepšiemu prijatiu bránia aj mnohé hoaxy a dezinformácie, ktoré sa šíria po Slovensku. Viacerí vidia aj dôsledky ruskej propagandy (nálepky na podporu Ruska, rôzne pro-ruské nápisy vo verejnom priestore a podobne). To vytvára v ľuďoch na Slovensku negatívne postoje voči ľuďom z Ukrajiny a má za následok nepriateľské prejavy, o ktorých sme písali vyššie.



V nadväzovaní vzťahov však bráni jazyková bariéra, ktorú mnohé respondentky a respondenti pomenovali ako jeden z najväčších problémov, ktorým na Slovensku čelia (viac v časti o prijatí a inklúzii).

Ľudia z Ukrajiny majú taktiež potrebu byť plnohodnotnými členmi a členkami spoločnosti na Slovensku. Chcú tu žiť život, ktorý by sa blížil ich predchádzajúcemu životu na Ukrajine.

„Pre nás utečencov je tiež dôležité pracovať a cítiť sa produktívnymi a potrebnými. Veľa z nás muselo opustiť veľmi lukratívne pracovné miesta a pochopiteľne sme boli naučení na určitý životný štandard, tak ako aj celé naše rodiny. Je preto, podľa mňa, nevyhnutné neustále pracovať na integrácii tých, ktorí tu našli nový domov, aby sa učili jazyk a všetky iné potrebné zručnosti na to, aby boli opäť schopní využívať svoj potenciál a nájsť si adekvátne zamestnanie. Aj my Ukrajinci chceme Slovensku niečo dávať, nielen brať.“ (žena, Banská Bystrica)

Tento citát pomerne výstižne vyjadruje to, čo prináša zahraničná migrácia – ľudský potenciál, ktorého využitie pre rozvoj krajiny však vyžaduje existenciu kvalitných integračných opatrení na to, aby cudzinci, v tomto prípade ľudia z Ukrajiny, mohli svoj potenciál rozvíjať aj v nových podmienkach a aby mohli svoje zručnosti adaptovať na nový pracovný či vedomostný trh. Využitiu tohto potenciálu často bráni okrem nedostatočných integračných opatrení aj stereotypné vnímanie ľudí z Ukrajiny ako niekoho, kto len neustále prijíma pomoc. Toto vnímanie však úzko súvisí s tým, ako sú (resp. nie sú) nastavené opatrenia integrácie.

„Nie vždy sa chápe, že my Ukrajinci sme aj ľudia s vyšším vzdelaním a máme dobrú znalosť jazykov, dobré pracovné zručnosti, a preto sa tu chceme uchádzať o primeranú úroveň, ale portrét utečenca skôr znižuje našu schopnosť prístupu k dobrému zamestnaniu s primeranou úrovňou odmeňovania.“ (žena, 45 rokov, Bratislava)

Mnohé krajiny západnej Európy práve toto pochopili už dávnejšie – migrácia prináša ľudský potenciál. Cudzinci, ktorí do ich krajín prichádzajú, nie sú len žiadateľmi o pomoc a podporu, ale prinášajú svoj vlastný ľudský kapitál, ktorý, ak má vhodné podmienky pre rozvoj, posúva krajinu vpred a prispieva k jej rozvoju.

V kontexte súčasnej situácie, kedy na Slovensko prišli desaťtisíce ľudí z Ukrajiny, z ktorých prevažná väčšina má aj vyššiu dosiahnutú úroveň vzdelania, je potrebné pochopiť, že mnohí ľudia z Ukrajiny na Slovensku nielen prečkajú vojnu, ale pravdepodobne sa tu usadia. Štát a verejné inštitúcie by preto mali intenzívnejšie pracovať smerom k ich plnohodnotnej integrácii a rozvoju potenciálu, a neposkytovať len nevyhnutné služby na prežitie nejakého obdobia, kým sa budú môcť vrátiť do svojej krajiny.

S touto témou súvisí aj otázka stabilizácie pobytu. Viacerí respondenti a respondentky výskumu otvorili tému získania trvalejšej formy pobytu na Slovensku, a teda možnosti prechodu z dočasného útočiska na prechodný alebo trvalý pobyt.



# 3. Komunitná podpora

Už pred vypuknutím vojny na Ukrajine žilo na Slovensku takmer 60-tisíc občanov Ukrajiny. Komunity krajanov môžu byť pre cudzincov v prijímajúcich krajinách zdrojom významnej pomoci pri integrácii, pretože im môžu odovzdávať svoje skúsenosti s adaptáciou v novej krajine a zároveň môžu byť aj prostriedkom udržiavania si svojej vlastnej kultúrnej identity.

Hoci ani pred 24. februárom 2022 nešlo v prípade občanov Ukrajiny na Slovensku o výrazne organizovanú komunitu, pri nastavovaní výskumu sme si kládli otázku, či táto komunita, akokoľvek neorganizovaná, mohla predstavovať pre ľudí utekajúcich pred vojnou istý záchranný bod, prvý kontakt či zdroj pomoci po ich príchode na Slovensko. Okrem toho nás však zaujímal aj to, či sami respondenti a respondentky cítili potrebu kontaktovať sa s inými ľuďmi z Ukrajiny, či už išlo o tých, ktorí tu žili pred vojnou alebo o tých, ktorí pred vojnou utiekli. V tejto súvislosti sme teda zisťovali, či takéto kontakty vyhľadávajú, prípadne ich sami vytvárajú/facilitujú a čo im kontakt s ukrajinskou komunitou prináša.

## 3.1. Kontaktovanie ukrajinskej komunity po príchode na Slovensko

Ľudia prichádzajúci z Ukrajiny zaujali v tejto oblasti rôzne stratégie. Niektorí respondenti a respondentky kontaktovali svojich známych, ktorí už na Slovensku žili dlhšie, avšak títo predstavovali menšiu časť respondentov.

Väčšina však spoznávala ďalších ľudí z Ukrajiny postupne, buď v rámci práce, školy, podujatí, ktoré organizujú mestá, v rámci susedstva, na ubytovniach alebo na miestach, kde sa poskytuje humanitárna pomoc. S týmito ľuďmi zostávajú aj naďalej v kontakte, stretávajú sa viac či menej často, v značnej miere to závisí aj od povahových čŕt jednotlivcov.

Niektorí sa so svojimi krajanmi stretávajú len náhodne na ulici či pri nákupoch, vtedy sa pristavia a krátko porozprávajú. Iní sa zase so svojimi krajanmi socializujú viac.

V niektorých mestách, napr. v Bratislave, sa skupiny ľudí z Ukrajiny stretávajú raz mesačne na káve. V iných (Košice) sa zase stretávajú na podujatiach, ktoré organizujú organizácie pomáhajúce ľuďom z Ukrajiny alebo navštevujú divadlo či chodia na výlety do prírody. Študenti a študentky, ktorí nastúpili po svojom príchode do škôl či na univerzity si zas vytvárajú priateľské vzťahy s ukrajinskými spolužiakmi, organizujú ukrajinské študentské podujatia či stretnutia.

## Sociálne siete sú efektívnym zdrojom nadväzovania a udržiavania kontaktov

Niektorí z nich si nové kontakty vytvárajú aj vďaka sociálnym sieťam a rôznych skupinám na Facebooku či Viberi, v ktorých sa združujú ľudia z Ukrajiny, pričom sa zdá, že väčšinou ide o ľudí, ktorí prišli až po vypuknutí vojny. Pre mnohých ľudí z Ukrajiny boli sociálne siete dôležitým zdrojom udržiavania kontaktov so svojimi krajanmi. Niektorí so svojimi krajanmi dokonca komunikovali len cez sociálne siete, zatiaľ čo v reálnom živote až toľko kontaktov neudržiavali – buď na to nemali príležitosť, alebo čas z dôvodu pracovnej vyťaženia.

## Mnohí ľudia z Ukrajiny o existencii ukrajinskej komunity nevedeli

O tom, že by na Slovensku existovala nejaká ukrajinská komunita už pred vojnou, viacerí respondenti a respondentky ani nevedeli, preto im ani nenapadlo kontakty na nich vyhľadávať.

„Nekontaktovala som ukrajinskú komunitu, len dobrovoľníkov Ukrajincov. Nevedela som, že na Slovensku existuje ukrajinská komunita alebo diaspóra, alebo že Ukrajinci žijú v Košiciach.“ (žena, 34 rokov, 2 deti, Košice)

Niekoľko respondentov a respondentky sa po príchode aj sami začali angažovať ako dobrovoľníci a dobrovoľníčky v poskytovaní pomoci ľuďom utekajúcim pred vojnou. V rámci týchto svojich aktivít si vytvárali aj kontakty a vzťahy s ukrajinskou diasporou na Slovensku.

## 3.2. Ukrajinská komunita ako zdroj pomoci

Vzájomné kontakty medzi ľuďmi z Ukrajiny na Slovensku fungujú aj ako zdroj rôznych typov pomoci. Tí, ktorí prišli hneď po začiatku vojny napríklad pomáhajú tým, ktorí prišli neskôr s orientáciou v systéme, zdieľajú s nimi svoje skúsenosti s vybavovaním úradných záležitostí alebo ich smerujú na miesta, kde môžu získať humanitárnu pomoc.

„Títo ľudia si tu prešli cestou formácie, poznajú nuansy, ktoré môžu pomôcť pri adaptácii tých, ktorí práve prišli. Slováci, naopak, týmto obdobím neprešli, sú doma. To, čo je pre nich normálne, môže byť pre Ukrajincov nezvyčajné. A nemusia tomu rozumieť.“ (žena, 35 rokov, Košice)

Množstvo informácií si zdieľajú prostredníctvom sociálnych sietí. V Bratislave jednu takúto skupinu na sociálnych sieťach založila aj jedna z respondentiek. Cieľom bolo vzájomne si pomôcť s informáciami.

„Založením vlastnej skupiny sme umožnili rýchlu výmenu informácií medzi Ukrajincami v Bratislave. Pomáham tak ľuďom s informáciami. Od ľudí, ktorí sa podelia o informácie, skupina získava informácie o podujatiach, jazykových kurzoch a na základe toho sme potom aj spoločne vytvorili niekoľko podujatí. Ak potrebujú nájsť niekoho, kto sa zaoberá určitou činnosťou, ľudia poskytujú užitočné odporúčania a referencie na iných ľudí.“ (žena, 42 rokov, 1 dieťa, Bratislava)

## Rady od krajanov sú pre ľudí z Ukrajiny dôveryhodnejšie než informácie od inštitúcií

Rady a informácie od ľudí z Ukrajiny, ktorí si prešli podobnými situáciami a procesmi, sú pre viacerých respondentov a respondentky najdôveryhodnejším zdrojom.

„Ukrajinskú komunitu považujem za najužitočnejší a najdôležitejší zdroj informácií a pomoci. So všetkými potrebami som sa obracala na nich s prosbou o pomoc. Buď to boli nejaké základné potreby domácnosti, alebo nejaké komplikované záležitosti. Vždy som sa mohla obrátiť na svoju kamarátku alebo kolegov. Na to, aby som sa dozvedela o nejakých podujatiach, zbierkach, zmenách v pravidlách pre utečencov, používam na Facebooku skupiny. Tam sa snažím aj ja poradiť ľuďom, ktorí majú otázky ohľadne vecí, v ktorých mám viac skúseností, aby sme si boli navzájom užitoční.“ (žena, 50 rokov, 1 dieťa, Košice)

Pomoc a rada od krajanov bola pre viacerých zrozumiteľnejšia než informácie, ktoré sa snažili hľadať na úradoch. Rizikom tu však je, že skúsenosti sa môžu líšiť v závislosti od individuálnej situácie, a tak zdieľané skúsenosti nemusia byť nevyhnutne aj najspoľahlivejšie. Preto je dôležité, aby ľudia z Ukrajiny mali dostatočný prístup aj k zrozumiteľným oficiálnym informáciám a nemuseli sa spoliehať len na rady prostredníctvom sociálnych sietí. Viacerí sa však ani nesnažili kontaktovať slovenské úrady, ale potrebné informácie sa snažili rovno zistiť od ukrajinskej komunity, pretože mali pocit, že nie je možné sa spoľahnúť na slovenské úrady.

„Na miestne úrady som sa s týmito problémami často ani neobracal, pretože podľa môjho názoru sú niektoré inštitúcie neorganizované. Týka sa to situácií, keď si do týchto inštitúcií prídete pre službu a tá nie je dostupná, hoci by takáto služba alebo informácia mala byť dostupná. Alebo situácia, keď štátna inštitúcia vyhotoví dokument, no chýba v ňom dôležitá informácia. Zdá sa mi, že samotní zamestnanci týchto inštitúcií nevedia, čo s ľuďmi z Ukrajiny so statusom dočasného útočiska.“ (muž, 18 rokov, Košice)

Napriek tomu tento respondent a aj ďalší respondenti a respondentky hodnotili pomoc slovenských úradov ako užitočnú a oceňovali najmä ich snahu a ústretovú, ľudský prístup, hoci nie vždy mala pomoc aj reálnu koncovku. Tieto skúsenosti poukazujú na to, že aj slovenské inštitúcie potrebujú prípravu, rozvoj odborných kapacít a podporu (najmä metodickú) zo strany štátu, aby dokázali poskytovať kvalitné služby všetkým ľuďom vrátane ľudí z Ukrajiny so statusom dočasného útočiska.

## Ukrajinská komunita je zdrojom morálnej podpory

Kontakty na iných ľudí z Ukrajiny však majú okrem tohto praktického rozmeru aj ďalšie prínosy. Môžu byť zdrojom psychickej a sociálnej opory pre ľudí, ktorí utekajú pred vojnou.

„Ukrajinci mi pomáhajú morálne, pretože keď si sám v stave úzkosti v cudzej krajine a všetci ostatní sú cudzinci, tak Ukrajinci mi neskôr pomohli cítiť sa trochu ľahšie vďaka našim malým stretnutiam, pretože máte možnosť vidieť svojich ľudí a rozumieť svojmu jazyku.“ (žena, 39 rokov, 1 dieťa, Bratislava)

Kontakty s krajanmi tak ľuďom z Ukrajiny pomáhajú zmierňovať pocity osamelosti a v rozhovoroch s nimi získavajú pocit porozumenia (nielen jazykového), ktorý im v cudzej krajine chýba. Pociťujú, že im niekto rozumie „hreje dušu“ (žena, 34 rokov, 2 deti, Košice).

Komunita im dáva pocit, akoby boli doma. Zároveň im to poskytuje pocit bezpečia, stability a toho, že môžu niekomu dôverovať. Prežívajú tiež podobné problémy a ich zdieľanie im môže uľahčiť ich prežívanie, ale umožňuje tiež spoločne hľadať riešenia. Viacerým respondentom a respondentkám, najmä v Nitre, ale aj v Trenčíne, chýbala aj organizovanejšia forma ukrajinskej komunity a komunitných stretnutí. Vnímali, že v Bratislave takáto organizovaná komunita je, avšak v Nitre a v Trenčíne chýba.

Tieto zistenia ukazujú, že je dôležité do procesov integrácie zapájať aj krajské komunity, ktoré môžu mať pre novoprirodzích význam tak pri riešení praktických záležitostí, ako aj pri poskytovaní morálnej a psychosociálnej podpory. Týmto smerom sa od začiatku vojny na Ukrajinu vybralo aj viacero mimovládnych organizácií, ktoré svoje tímy rozšírili práve o ľudí z Ukrajiny.



## 4. Prijatie a inklúzia

V záverečnej časti výskumu sme sa zamerali na to, ako veľmi sa ľudia cítia byť prijatí svojím okolím, v susedstve, v meste, či sa stretli s odmietavým prístupom, konfliktami alebo inými negatívnymi prejavmi a aké faktory najviac ovplyvňujú ich pocit prijatia.

Zároveň sme sledovali, ako trávia voľný čas, či sa zúčastňujú nejakých aktivít organizovaných pre ukrajinskú komunitu a či si myslia, že je potrebné, aby rôzne integračné a komunitné aktivity boli konzultované s ľuďmi z Ukrajiny na to, aby boli efektívne.

### Ľuďom z Ukrajiny chýba domov, avšak celkovo sa cítia byť na Slovensku prijatí

Ako sme podrobne popisovali už v prvej časti tejto analýzy, ľudia prichádzajúci z Ukrajiny sa stretli s pomerne priateľským prístupom a dostali aj potrebné informácie či pomoc od svojho okolia. Či už išlo o známych, rodinu alebo priateľov z ukrajinskej komunity, Slovákov, ktorí poskytovali pomoc alebo aj od úradov, skúsenosti boli prevažne pozitívne.

V mnohých prípadoch sa teda cítia byť ľudia z Ukrajiny na Slovensku prijatí. Tí, ktorí bývajú v súkromí u Slovákov často uvádzajú, že majú s nimi stále veľmi dobré vzťahy, títo ľudia sa k nim správajú priateľsky, pomáhajú im v adaptácii a aj v tom, aby sa stali súčasťou komunity. Často im tieto rodiny vypomáhajú materiálne alebo informačne, prípadne s nimi trávia voľný čas, chodia na spoločné prechádzky, pozývajú ich na spoločné návštevy či dokonca na rodinné oslavy.

To sa však netýka len priamo vzťahov s „hostujúcimi rodinami“, ale aj so susedmi. Nie všetci udržiavajú so susedmi alebo ľuďmi z okolia intenzívne vzťahy, niekedy sa len pozdravia, ale obvykle hodnotia komunikáciu s týmito ľuďmi ako priateľskú a príjemnú.

Susedia sa niekedy pýtajú, či nie je treba s niečím pomôcť, a to nielen s vybavovaním vecí na úradoch, ale napríklad aj s drobnými opravami v byte alebo poruchami, ktoré sa im stanú.

**„Susedia mi pomáhajú v rôznych situáciách. Napríklad som si zabuchla kľúče zvnútra a susedia mi to pomohli vyriešiť. Napriek jazykovej bariére je naša komunikácia príjemná a priateľská.“** (žena, 28 rokov, Bratislava)

Podobne je to napríklad aj s predavačkami v miestnom obchode či na trhovisku, respondenti spomínali viaceré prostredia, kde sa stretli s pozitívnym prístupom.

Zaujímavé bolo, že respondenti často spomínali aj **školy**. V niektorých prípadoch boli deti v školách prijaté veľmi dobre, vytvorili si priateľské vzťahy s inými deťmi, učiteľky im pomáhajú aj mimo školy, ale čoraz častejšie sa vyskytuje šikana medzi deťmi či drobné konflikty, ktoré deťom znemožňujú, aby sa cítili v škole dostatočne prijaté (viac o tom píšeme neskôr v ďalšej časti o konfliktach a negatívnych situáciách).

Jedna respondentka žila na Slovensku už pred vojnou a mala pocit, že správanie Slovákov je v súčasnosti lepšie ako pred vypuknutím vojny. Ľudia sa snažia pomáhať a komunikujú intenzívnejšie ako v minulosti.

Občas sa však respondenti dostávajú do situácií, kedy sa začnú so susedmi alebo inými ľuďmi rozprávať o politickej situácii, vtedy si všimnú, že mnoho ľudí podporuje Rusko a vtedy sa necítia až natoľko prijatí.

Mnohí respondenti však uvádzali, že so susedmi takmer nekomuniku-

jú, necítia síce priame odmietanie, ale nemôžu veľmi hodnotiť, ako veľmi ich okolie prijalo, pretože neudržiavajú žiadnu komunikáciu alebo vzťahy s ľuďmi zo Slovenska.

**„Vzťahy so susedmi nie sú zlé, ale komunikujeme len veľmi zriedka. Došlo ku konfliktom so staršími ľuďmi kvôli politickým názorom a nepríjemným poznámkam.“** (žena, 27 rokov, Banská Bystrica)

**„Naše okolie nás vnímalo dobre. Ale s nikým zo slovenského prostredia moc nekomunikujeme, iba sa pozdravíme so susedmi.“** (žena, 55 rokov, Košice)

To, že sa ľudia cítia prijatí a majú pozitívne skúsenosti so Slovákami však ešte neznamená, že sa už na Slovensku cítia ako doma. Pre mnohých je to stále traumatická situácia, považujú ju za dočasnú a dúfajú, že sa budú môcť vrátiť domov. Nikto z respondentov zatiaľ nenazval Slovensko svojím domovom, na to ešte bude potrebný pravdepodobne dlhší čas a bude výrazne závisieť od toho, ako bude prebiehať integrácia do spoločnosti a aj ako sa vyvinie celospoločenská situácia a podpora ľudí z Ukrajiny.

**„Musím povedať, že ľudia ma prijali. Napriek tomu sa však necítim ako medzi svojimi. Myslím, že som sa ešte úplne nevyrovнала s kultúrnymi odlišnosťami a faktom, že nechcem žiť v inej krajine. Napriek tomu sa cítim vďačná, že tu môžem byť, lebo sa cítim v bezpečí.“** (žena, 17 rokov, Banská Bystrica)

**„Chýba nám domov, ale uvedomujeme si, že sa nemáme kam vrátiť. Ale prijali nás dobre, ľudia sú tu milí.“** (dôchodcovia, 63 rokov, Nitra)

### Napriek pozitívnemu prijatiu sa prakticky všetci respondenti stretli aj s negatívnymi prejavmi Slovákov

Kým v bezprostrednom okolí, v susedstve či v hostujúcich rodinách sa ľudia z Ukrajiny stretávajú s pomerne pozitívnym prístupom a priateľským prístupom, čoraz častejšie sa stretávajú aj s prejavmi nepriateľstva alebo negatívnymi komentármi v menej bezprostredných prostrediach.

Najčastejšie sa s nepriateľským prístupom stretávajú ľudia **vo verejnej doprave**. Bez ohľadu na to, o ktoré mesto išlo, všade majú respondenti pomerne negatívne skúsenosti s poznámkami, komentármi a nepríjemnosťami práve vo verejnej doprave. Niektorým sa stalo, že im v autobuse ľudia povedali, že Ukrajincov na Slovensku nechcú, lebo spôsobujú problémy. V týchto situáciách sa ľudia cítili nepríjemne až ponížene. Stretli sa aj s nepriateľským správaním vodičov autobusov, ktorí nehovorili po anglicky, a keď sa nevedeli dohovoriť, začala stúpať agresivita.

**„Zažíval som nepríjemné situácie najmä v autobusoch, vodiči, ale aj cestujúci boli nepríjemní, správali sa pohrdavo aj k dôchodcom a deťom z Ukrajiny, vulgárne nadávali ženám.“** (muž, 45 rokov, Trenčín)

Vo verejnej doprave dochádzalo ku konfliktom aj z dôvodu **bezplatného cestovania**. Viacerí ľudia počuli poznámky o tom, že prečo majú cestovanie zadarmo, keď ostatní musia za dopravu platiť. Niektorí respondenti preto začali sami od seba za dopravu platiť, aby sa nevystavovali takýmto nepríjemným situáciám.

„Raz sme išli autobusom do mesta. Vodičovi sme ukázali doklad utečencov a potvrdenie o cestovaní zadarmo. Veľa cestujúcich medzi sebou diskutovalo, prečo ideme zadarmo a oni majú platiť, keď tiež nezarábajú veľa. Nerozumela som všetkému, ale bolo to veľmi nepríjemné.“ (žena, 62 rokov, Nitra)

S nepríjemnými situáciami sa stretávajú ľudia aj v bežnom verejnom priestore – **na uliciach, v obchodoch či na detských ihriskách**. V týchto situáciách ide často o prívržencov ruského režimu, ktorí cítia potrebu otvorenie vyjadrovať svoj nepriateľský postoj voči ľuďom z Ukrajiny. Prípadne ich obviňujú z problémov, ktoré sú momentálne na Slovensku v súvislosti s energetickou alebo ekonomickou krízou. V týchto prípadoch ide často o agresívne prejavy, vykrikovanie a podobne. Stáva sa to aj v prípadoch, kedy ľudia nosia na kabátoch alebo oblečení ukrajinské stužky, to býva často zdrojom pokrikovania – viacerí tomu čelili napríklad na oslavách Dní nezávislosti Ukrajiny.

„Raz sa mi stalo, že na mňa na ulici začal vykrikovať starší manželský pár, nerozumela som im všetko, ale pochopila som, že máme ísť domov, že nemajú radi Ukrajincov a podporujú vojnu na Ukrajine. To som zas pocítila jazykovú bariéru, lebo som sa nemohla nijako brániť, ani im argumentovať.“ (žena, 43 rokov, Trenčín)

„Len raz v parku, keď sme sa prechádzali, sa nám snažili povedať niečo, že je nás tu strašne veľa a všetky problémy Slovákov sú tu kvôli Ukrajincom.“ (žena, 18 rokov, Bratislava)

Oveľa zriedkavejšie, ale predsa len sa ľudia stretávajú aj s negatívnym prístupom v **inštitúciách**. Viacerí spomínali lekárov alebo nemocnice, kde z dôvodu jazykovej bariéry a nemožnosti efektívnej komunikácie cítili nepriateľstvo zo strany zdravotníckeho personálu. Podobne to bolo v bankách, na pošte alebo na cudzineckej polícii, často to podľa respondentov záviselo od konkrétneho zamestnanca/úradníka, ktorý mal negatívne komentáre, prípadne sa správal nepriateľsky. V niektorých inštitúciách sa celkovo stretli s neochotou v prípade, ak nehovorili po slovensky.

„Zakaždým, keď navštívim poštu, tak nie som spokojná s komunikáciou. Správajú sa povýšenecky, majú neustále komentáre voči mne, som z toho znechutená.“ (žena, 45 rokov, Bratislava)

## Pomerne výrazným miestom konfliktov sú školy

Ako sme už naznačili vyššie, niektorí respondenti mali veľmi dobré skúsenosti s prijatím detí do škôl, s vŕcnosťou a pomocou od učiteľov či spolužiakov.

Dost' často však respondenti uvádzajú školské prostredie ako to, v rámci ktorého dochádza k neprijatiu a nepriateľskému prístupu, čo je veľmi alarmujúce a bolo by potrebné to do budúcnosti riešiť, keďže deti sú zraniteľnou skupinou a je dôležité, aby boli práve v školách dobre prijaté a adaptované.

V niektorých prípadoch sa napríklad stalo, že učitelia mali nepriateľské poznámky voči politickej situácii, kritizovali situáciu na Ukrajine a podporovali Rusko. Viacerí uvádzali, že čoraz častejšie dochádza k nedorozumeniam medzi slovenskými a ukrajinskými deťmi – tie môžu mať podobu bežných a riešiteľných nedorozumení, niekedy dochádza aj k šikane ukrajinských detí a školy tomu nevenujú adekvátnu pozornosť.

„V škole udrél učiteľ dieťa kvôli jeho správaniu. Túto otázku sme riešili s učiteľom, lebo sa to dostalo od neho voči deťom z Ukrajiny. Potom sme sa obrátili na riaditeľa, všetko to trvalo celú jar. V škole je aj šikanovanie zo strany detí. Na inú školu sme nemohli prestúpiť, lebo všade je už plno.“ (žena, 38 rokov, Bratislava)

## Prijatiu najviac bráni jazyková bariéra

Pocit, že človek nemôže plynule komunikovať s ostatnými a ostáva tak závislý od pomoci tlmočníkov alebo online prekladačov je najväčšou bariérou, ktorej momentálne ľudia z Ukrajiny čelia, aby sa cítili prijatí a mohli sa zaradiť do spoločnosti. To, že nemôžu komunikovať im berie sebavedomie a odvahu vytvárať vzťahy s inými, hľadať si prácu alebo žiť plnohodnotný život. **Jazyková bariéra** tak bola najčastejšie spomínanou prekážkou vytvorenia pocitu prijatia v slovenskej spoločnosti.

Viacerí vo výskume spomínajú, že postupne, ako sa učia po slovensky a začínajú viac rozumieť, cítia sa aj bezpečnejšie, pohodlnejšie a viac prijatí. Ako píšeme vyššie, ovládanie jazyka prijímajúcej krajiny je nielen prostriedkom väčšej sebaistočnosti a menšej závislosti od pomoci, ale je aj spôsobom, ako nadväzovať vzťahy s miestnymi obyvateľmi, spoznávať kultúru krajiny a nachádzať pocit spolupatričnosti práve cez začlenenie do vzťahov. Je preto veľmi dôležité, aby mali ľudia z Ukrajiny k dispozícii dostupné a kvalitné jazykové kurzy.

Nedostatočná komunikácia so Slovákami zároveň bráni lepšiemu prekonávaniu jazykovej bariéry a učeniu sa slovenčiny. Ak by mali respondenti viac možností neformálne komunikovať so Slovákami, rýchlejšie by prekonali jazykovú bariéru a mohli by si vytvárať pevnejšie vzťahy, vďaka ktorým by lepšie zapadli do spoločnosti. Viacerí by preto privítali možnosť mať nejaké neformálne skupiny alebo jednotlivcov – Slovákov, s ktorými by si mohli precvičovať jazyk.

Druhým dôvodom, ktorý bráni vytváraniu pocitu domova na Slovensku, je predpokladaná **dočasná pobytu**. Viacerí respondenti cítia, že by sa radi vrátili čím skôr domov, nevedia si predstaviť prežiť celý život na Slovensku. Pocit, že nevedia, ako dlho tu budú musieť zostať a neustály pocit „provizórnosti“ im bráni vytvárať si pevnejšie vzťahy, väzby v krajine.

„Bránia nám okolnosti, za akých sme sem prišli. Že to nebolo naše rozhodnutie a tým pádom ani nerozmyšľam, ako sem zapadnúť, beriem to ako dočasný stav.“ (žena, 37 rokov, Trenčín)

## Prijatiu najviac pomáhajú vzťahy so Slovákami a postupná integrácia najmä v pracovnej oblasti

To, že ľudia z Ukrajiny majú možnosť vytvárať si vzťahy so Slovákami, považujú za najvýraznejší aspekt alebo faktor, ktorý napomáha integrácii a pocitu prijatia na Slovensku. Ako sme už uviedli, tí, ktorí majú hosťiteľskú rodinu alebo aktívne pomáhajúcich susedov, sa cítia oveľa lepšie prijatí ako tí, ktorí takéto vzťahy vôbec neudržiavajú. Preto je dôležité, aby existovali možnosti vytvárania väzieb, či už formálnych alebo neformálnych, ktoré by ľuďom z Ukrajiny pomohli začleniť sa do spoločnosti.

Ľuďom z Ukrajiny pomáha, ak môžu s ostatnými zdieľať spoločné záujmy, rozprávať sa o veciach, ktoré sa netýkajú len vojny na Ukrajine, hľadať to, čo ich spája. Zároveň im veľmi pomáha, ak vidia prívetivosť, ochotu a priateľskosť zo strany Slovákov, vtedy sa cítia, že nie sú na ťarchu a pomáha im to prekonávať pocity izolovanosti a smútku zo situácie, v ktorej sa ocitli. Zároveň si viacerí respondenti myslia, že **aj vlastná aktivita**, teda snaha komunikovať so Slovákami, vytvárať vzťahy, prekonávať jazykovú bariéru a podobne, je veľmi dôležitým faktorom toho, aby ich Slováci medzi seba prijali.

**Pracovná integrácia** je ďalším dôležitým faktorom, vďaka ktorému sa ľudia z Ukrajiny cítia sebaistoční a viac ako súčasť spoločnosti. Aj prvé úspechy v práci, ocenenie kvalitnej práce a postupná „normalizácia“ života na Slovensku najviac pomáhajú tomu, aby sa ľudia z Ukrajiny cítili začlenení.

„Pomáha mi, že som začala pracovať v kolektíve, ktorý je veľmi tolerantný k migrantom rovnako ako rodina, v ktorej žijem. To je jediné, čo ma drží na normálnej emocionálnej úrovni, ale rozhodne sa stále necítim byť úplne prijatá slovenskou spoločnosťou.“ (žena, 25 rokov, Bratislava)

## Ľudia z Ukrajiny začínajú aktívne tráviť čas so Slováckmi alebo inými ľuďmi z Ukrajiny

Väčšina ľudí, s ktorými sme počas výskumu hovorili, má postupne vytvorené celkom efektívne mechanizmy trávenia voľného času, len málo z nich uviedlo, že nechodia nikam a s nikým sa nestretávajú. Tu je však potrebné urobiť metodologickú poznámku, že je jednoduchšie nájsť do výskumu respondentov, ktorí sú aktívnejší ako tých, ktorí žijú izolovane a s nikým sa nestretávajú. Preto tieto zistenia nemusia nevyhnutne platiť pre celú ukrajinskú komunitu, ktorá na Slovensku žije.

Tí ľudia, s ktorými sme hovorili uvádzajú, že najčastejšie trávia čas s ostatnými ľuďmi z Ukrajiny, ktorých majú medzi priateľmi, rodinou alebo novými známymi, ktorých stretli po svojom príchode na Slovensko. S týmito ľuďmi vytvorili vzťahy, zoznámili sa na jazykových kurzoch alebo iných aktivitách, ktoré sú pre nich k dispozícii. Stretávajú sa, chodia spolu na prechádzky, trávia spolu čas večer alebo po práci (ak už majú prácu), umožňujú svojim deťom sa spolu stretávať a tráviť spolu čas. Veľa času napríklad trávia v prírode, v lese alebo pri jazere. Tí, čo majú hosťiteľské rodiny trávia čas s nimi alebo s „buddies“, s ktorými si vytvorili vzťahy. Absolútna väčšina respondentov však uviedla, že trávia čas najmä s inými ľuďmi z Ukrajiny.

## V jednotlivých mestách začína byť dostatok kultúrnych a integračných podujatí pre ľudí z Ukrajiny, nie všetci sa ich zatiaľ zúčastňujú

Respondenti z **Bratislavy** spomínali viaceré kultúrne a iné podujatia, ktoré sa realizujú v meste pre ľudí z Ukrajiny (alebo aj pre všeobecnú verejnosť) a ktorých sa zúčastňovali. Navštevujú napríklad bezplatné prehliadky mesta, filmové večery, podujatia pre deti v Bibiane či koncerty ukrajinských umelcov, ktoré boli organizované mestom alebo inými organizátormi. Viacerí spomínali, že vďaka bezplatnému vstupnému do galérií a múzeí mali možnosť navštíviť aj tie. Obvykle sa o týchto podujatiach dozvedajú na **sociálnych sieťach či webových stránkach rôznych organizácií**, niekedy od svojich známych či od ľudí z organizácií poskytujúcich pomoc ľuďom z Ukrajiny.

V **Banskej Bystrici** väčšina respondentov uviedla, že sa zúčastnili oslavy Dní nezávislosti Ukrajiny, prípadne akcií organizovaných kultúrnym centrom Záhrada, či inými miestnymi organizáciami a **mestským úradom**. Častejšie ako v Bratislave však uvádzali, že sa z dôvodu pracovnej alebo študijnej zaneprázdnenosti nezúčastňujú verejných podujatí.

V **Trenčíne** sa najčastejšie ľudia zúčastňovali aktivít, ktoré organizovalo Kultúrne Centrum Aktivity. Niektorí sa zúčastňujú bežných kultúrnych podujatí, na ktoré ich volajú slovenskí známi alebo priatelia. Viacerí respondenti raveli, že nemajú dostatok informácií o kultúrnych podujatiach, ale radi by sa ich zúčastňovali, ak by mali takú možnosť. Mnohé informácie o kultúrnych podujatiach sú na billboardoch, letáčkoch, city lights a podobne, nie všetci však mali čas a možnosť sa takýchto podujatí zúčastniť.

V **Košiciach** mesto umožnilo navštíviť divadelné predstavenia za symbolické vstupné 10 centov, niektorí respondenti to radi využili. Iní sa zúčastnili podujatí organizovaných Kulturparkom, Kinom Úsmev a inými organizáciami. Celkovo takmer každý respondent/respondentka v Košiciach uviedli, že sa nejakého kultúrneho podujatia zúčastnili. V Košiciach oproti iným mestám sa častejšie zúčastňovali ľudia aj **športových podujatí** – napríklad, keď hral ukrajinský klub v Košiciach alebo počas maratónu fandili ukrajinským bežcom.

V **Nitre** ľudia neuvádzali konkrétne podujatia organizované pre ľudí z Ukrajiny, skôr spomínali všeobecnejšie kultúrne aktivity organizované na pešej zóne mestom, ale aj inými inštitúciami.

## Organizácie poskytujúce služby pre ľudí z Ukrajiny by sa mali zaujímať o ich potreby

V poslednej časti výskumu nás zaujímali názory na to, či by služby a integračné nástroje, ktoré pripravujú slovenské štátne inštitúcie alebo mimovládne organizácie, mali byť konzultované priamo s ľuďmi z Ukrajiny. Viacerí poukázali na to, že je veľmi príjemné a povzbudzujúce, ak sa ľudia zo Slovenska zaujímajú o názory a potreby ľudí z Ukrajiny. Dáva im to pocit, že na ich názore a potrebách záleží. Majú pocit, že aj dobrovoľníci alebo iné inštitúcie by sa priebežne mali zaujímať, pýtať sa a sledovať vyvíjajúcu sa situáciu, aby mohli adekvátne reagovať na vznikajúce situácie a potreby.

„Je to pre mňa veľmi dôležité a príjemné, keď sa ma aspoň niekto niekedy opýta, či niečo nepotrebujem a prejaví o mňa záujem. Necítim sa potom tak osamelo.“ (muž, 45 rokov, Trenčín)

„Dobrovoľníci z COMIN sa ma neustále pýtajú, či niečo nepotrebujem. Túto podporu cítim neustále.“ (žena, 38 rokov, Nitra)

Avšak v rozhovoroch to ľudia vnímali skôr cez osobný a ľudský prístup a prejavenie záujmu, sami menej zdôrazňovali potrebu pravidelných a formálnych „konzultácií“. Niektorí to vnímali aj tak, že nechcú Slovákom vnucovať svoje názory, preto ich proaktívne nepresadzujú, o to sú však vďačnejší, ak sa ich niekto na ich názor, potreby a skúsenosti sám opýta.

Pre viacerých však bolo aj samotné konzultovanie alebo výskumy, mapovanie potrieb dôležitým nástrojom poskytovania pomoci:

„Áno, môže to byť dôležité. Tie konzultácie by mala viesť OSN alebo mesto, alebo niekto iný, kto môže ovplyvňovať štátne orgány alebo robiť veci samostatne. Dôležité ale je, aby tam bol aj výsledok – nielen pýtať sa, ale aj konkrétne niečo urobiť.“ (žena, 38 rokov, Nitra)

Dôležité je však nielen to, aby sa inštitúcie pýtali ľudí z Ukrajiny, čo potrebujú, ale najmä to, aby existoval efektívny systém poskytovania kvalitných, dôveryhodných a dostupných **informácií** pre ľudí z Ukrajiny, pretože často sa k nim dostávajú protichodné informácie. Čiže informačné toky by mali prúdiť obojstranne.

Celkovo tak možno povedať, že ľudia z Ukrajiny sa cítia byť na Slovensku prijatí, avšak najviac ľuďmi, s ktorými žijú v bezprostrednom vzťahu, susedstve, v práci, teda s tými, s ktorými udržiavajú pravidelný kontakt.

Narastá však podiel nepriateľských prejavov od „cudzích“ ľudí – vo verejnom priestore, na ulici, v niektorých inštitúciách a najmä v prostriedkoch mestskej hromadnej dopravy. To sa deje aj pod vplyvom rôznych hoaxov a dezinformácií, ktoré sa šíria na internete, ale aj v bežných diskusiách medzi ľuďmi.

V jednotlivých mestách sa momentálne realizuje pomerne veľa kultúrnych a spoločenských akcií, ktoré uľahčujú ľuďom z Ukrajiny cítiť sa na Slovensku prijatí. Napriek tomu však väčšina ľudí z Ukrajiny trávi voľný čas predovšetkým s priateľmi a rodinou z Ukrajiny, so Slováckmi sa stretávajú najmä tí, ktorí u nich bývajú.

Na poskytovanie kvalitných a efektívnych služieb pre ľudí z Ukrajiny je potrebné mapovať ich potreby, pýtať sa na ich názory. Je to dôležité z hľadiska kvality služieb, ale aj symbolicky, ako prejav záujmu a snahy o zapájanie ľudí z Ukrajiny do riešenia ich životnej situácie.

# Záver

Slovensko zatiaľ nečelilo obdobnej humanitárnej výzve ako pri pomoci ľuďom na úteku z Ukrajiny, z ktorých vyše 100 000 získalo na Slovensku dočasné útočisko. Mobilizácia mnohých jednotlivcov, skupín a ďalších aktérov – štátnych i neštátnych, organizovaných aj neformálnych, bola bezprecedentná a ukázala silu spoločného odhodlania a solidarity.

Popri hodnoteniach týkajúcich sa reakcie štátu, miest, organizácií, či dobrovoľníckych iniciatív, je však dôležité pozrieť sa aj na to, ako organizáciu pomoci vnímali samotní ľudia z Ukrajiny. **Potrebujeme počuť ich hlas, aby sme lepšie porozumeli ich potrebám, rozhodovaniu, ale aj tomu, ako vnímajú slovenskú spoločnosť a čo ovplyvňuje ich pocit (ne)prijatia v nej.** Sme preto veľmi radi, že sme mohli podniknúť vznik tejto analýzy, ktorá je dôležitou sondou do prežívania a stratégií ľudí na úteku, ako aj do toho, ako uvažujú nad vlastným začlenením sa do slovenskej spoločnosti. Poukazuje na to, čo ľudia z Ukrajiny vnímali ako nápomocné, ako sa ich potreby vyvíjali v čase a kde identifikovali „hluché miesta“ v sieti služieb a informácií.

Z rozhovorov, ktoré viedli naše kolegyne a kolegovia so ženami a mužmi z Ukrajiny vyplýva, že **klúčová bola pre nich predovšetkým podpora na komunitnej úrovni.** Miestne komunity zohrali zásadnú úlohu pri poskytovaní asistencie, informácií, ubytovania, či dopravy v prvých dňoch príchodu utečieniek a utečencov. Podpora miestnych obyvateľov a obyvateľiek, dobrovoľníčok a dobrovoľníkov – slovenských, či ukrajinských bola častokrát „prvou líniou kontaktu“ pre ľudí, ktorí prichádzali na Slovensko.

Takisto existujúce kontakty s Ukrajincami a Ukrajinkami žijúcimi na Slovensku boli zásadnou oporou pre základnú orientáciu v živote na Slovensku, vybudovanie siete kontaktov, získanie informácií. Rady krajanov boli často vnímané ako dôveryhodnejšie a zrozumiteľnejšie. Navyše, prítomnosť ukrajinskej komunity znamenala pre prichádzajúcich dôležitú morálnu podporu a pochopenie v náročnej situácii. Častokrát až na nich nadväzovala inštitucionálna podpora mimovládnych organizácií a štátnych inštitúcií. Toto zistenie poukazuje na to, aké **dôležité je investovať do miestnych komunít, do zvyšovania povedomia pomáhajúcich, humanitárnych, či dobrovoľníckych organizácií o potrebách ľudí na úteku a špecifických situáciách a zraniteľnosti, ktorým čelia.**

Miestne komunity, vďaka ich priamej práci s ľuďmi, sú zároveň dôležitým zdrojom informácií pre miestnu samosprávu a štátne inštitúcie, ktoré nastavujú systémové opatrenia. Preto je rovnako dôležité dbať na rozvoj spolupráce miestnych aktérov, a aktívnu účasť samosprávy v koordinácii pomoci.

**Mnohé z nedostatkov, ktoré pomenovali naši respondenti, poukazujú na oblasti, ktoré sú na Slovensku dlhodobo poddimenzované**

– dostupné a kvalitné vzdelávanie pre všetkých, vrátane detí cudzincov, či detí so špeciálnymi potrebami, dostupná zdravotná starostlivosť a jej transparentné fungovanie, dostupné nájomné bývanie, či flexibilné pracovné úväzky, ktoré zohľadňujú potreby rodinného života a starostlivosti o deti. **Je teda v záujme všetkých nás, aby sme pomoc ľuďom z Ukrajiny vnímali aj ako pomoc nám všetkým, a špeciálne zraniteľným skupinám v našej spoločnosti.**

**Dôležité je tiež poznanie, že potreby utečieniek a utečencov z Ukrajiny sa vyvíjajú v čase a vyžadujú prispôbovanie poskytovaných služieb ich aktuálnym potrebám.** Mnohí sú už vo fáze, kedy sa po základnej stabilizácii usilujú posilniť vlastnú nezávislosť – hľadajú si prácu, stabilné bývanie a spôsoby, ako by sami dokázali byť prínosom pre slovenskú spoločnosť. Približne polovica prichádzajúcich má univerzitné vzdelanie, a 80% z nich pred ich odchodom z Ukrajiny pracovalo.<sup>1</sup>

Zároveň, približne 63% odhaduje, že v najbližšom čase zostane na Slovensku. Ide teda potenciálne o ľudí, ktorí môžu byť aj dlhodobo našimi susedmi, kolegyňami, či priateľmi – pokiaľ im dáme šancu. **Postoje slovenskej spoločnosti, schopnosť porozumieť potrebám ľudí z Ukrajiny a možnosť uplatniť svoj potenciál, sú dôležitou súčasťou nášho spoločného úspechu.**

Aj nasledovné odporúčania preto smerujú k tomu, aby poskytovaná podpora a služby reflektovali potreby, skúsenosti a rôznorodé životné situácie utečencov a utečieniek z Ukrajiny. Ďakujeme všetkým respondentom a respondentkám, ktorí sa s nami podelili o svoje skúsenosti a príbehy, našim ukrajinským kolegom a kolegyňam za ich vypočutie a spracovanie rozhovorov a výskumníčkam z CVEKU za ich analytickú prácu a podporu.

Marta Králiková, Mareena

<sup>1</sup> UNHCR (2022): SLOVAKIA PROTECTION PROFILING & MONITORING Profiles, Needs & Intentions of Refugees from Ukraine. Dostupné na: <https://data.unhcr.org/en/documents/details/97115>

# Súhrn zistení a odporúčaní

## 1. Informovanosť

Ľudia z Ukrajiny dostávali po príchode na Slovensko informácie z mnohých zdrojov, najviac im však pomáhali krajanovia z Ukrajiny, miestni obyvatelia a humanitárne organizácie

V prvých týždňoch po vypuknutí vojny na Ukrajine prichádzajúci ľudia získavali dôležité informácie o podmienkach pobytu na Slovensku a možnostiach podpory najmä z troch základných zdrojov. V prvom rade išlo o **krajanov z Ukrajiny**, ktorí žili na Slovensku už dlhšie a pomohli im so získavaním informácií. Postupne sa vytvorila sieť poskytovania informácií vo vnútri komunity. Druhým zdrojom informácií boli **miestni obyvatelia**, ktorí poskytovali ubytovanie alebo iné formy pomoci. Medzi Slovákami, ktorí najčastejšie poskytovali informácie ľuďom z Ukrajiny, boli aj „**kolektívni**“ **poskytovatelia ubytovania**, kde sa obvykle vytvorila silná podporná sieť pomáhajúcich ľudí. Tretím dôležitým zdrojom boli **humanitárne organizácie a široká sieť dobrovoľníkov**. Dobrovoľníci zohrali kľúčovú úlohu na **hraniciach** – veľké množstvo respondentov uviedlo, že úplne prvé informácie dostali práve na hraniciach od dobrovoľníkov.

**Dôležitým zdrojom informácií bol aj internet**

Obvykle po získaní prvotných informácií ľudia vyhľadávali ďalšie potrebné informácie na internete – na oficiálnych webových stránkach štátu ako ua.gov.sk alebo na stránkach rôznych organizácií či inštitúcií. Dôležitým zdrojom informácií boli skupiny na sociálnych sieťach, predovšetkým **facebookové a telegramové skupiny**. Tu však často dochádzalo k situácii, že informácie neboli dostatočne spoľahlivé alebo boli protichodné.

**Informácie pre ľudí z Ukrajiny boli prevažne zrozumiteľné, kľúčová bola pomoc s tlmočením**

Zrozumiteľnosť informácií nepredstavovala pre väčšinu z nich nejaký zásadný problém. Mnohých respondentov prekvapilo, koľko informácií bolo **dostupných priamo v ukrajinčine**. Či už išlo o rôzne letáky, webstránky, dokumenty štátnych inštitúcií alebo aj humanitárnych a mimovládnych organizácií, často boli uvádzané priamo v ukrajinčine. Kľúčovú rolu však zohrala aj **podpora a pomoc dobrovoľníkov s tlmočením**.

**Ľudia potrebujú najmä informácie o zdravotnej starostlivosti a o tom, „čo bude ďalej“**

Absolútna väčšina respondentov a respondentiek, a to vo všetkých mestách, v ktorých sme realizovali rozhovory, sa sťažovala na nedostatok informácií o **zdravotnej starostlivosti**. Ďalšou dôležitou témou je **právny status**. Status dočasného útočiska vnímajú ľudia z Ukrajiny len ako dočasný a nevedia, ako dlho im bude platiť. V súvislosti s tým čoraz častejšie uvažujú nad tým, ako získať stabilnejšie povolenie na pobyt, napríklad vo forme **prechodného alebo trvalého pobytu**.

**Zodpovednosť za pomoc a podporu ľuďom z Ukrajiny čoraz viac preberajú verejné inštitúcie a centrá pomoci**

Aj po niekoľkých mesiacoch pobytu na Slovensku stále pretrvávajú väzby a vzťahy pomoci, ktoré vznikli pomerne rýchlo po príchode na Slovensko. Mnohí ľudia z Ukrajiny vytvorili silnejšie väzby s existujúcou ukrajinskou komunitou, priateľmi či známymi z Ukrajiny a poskytujú si vzájomnú pomoc aj v súčasnosti. Čoraz častejšie sa však začína prejavovať aj inštitucionálna pomoc rôznych organizácií, združení, centier pomoci, ktoré sú aktívne v jednotlivých mestách.

**Po niekoľkých mesiacoch sú mnohí ľudia z Ukrajiny sebestační, nechcú sa spoliehať len na pomoc od iných**

Veľmi dôležitým zistením z výskumu je to, že veľká časť ľudí, ktorí sa zúčastnili výskumu, tiež uviedla, že sa cítia čoraz sebestačnejší a snažia sa získať si informácie sami a takisto sa aj o seba postarať. Vždy vedia, na koho sa môžu v prípade potreby obrátiť (na známych či inštitúcie), ale snažia sa veľa vecí si riešiť sami a postaviť sa na vlastné nohy. Sebestačnosť je pre týchto ľudí veľmi dôležitá, pretože, ako sami vravia, nechcú byť na ťarchu iným, takže sa snažia postarať sa o všetko sami.

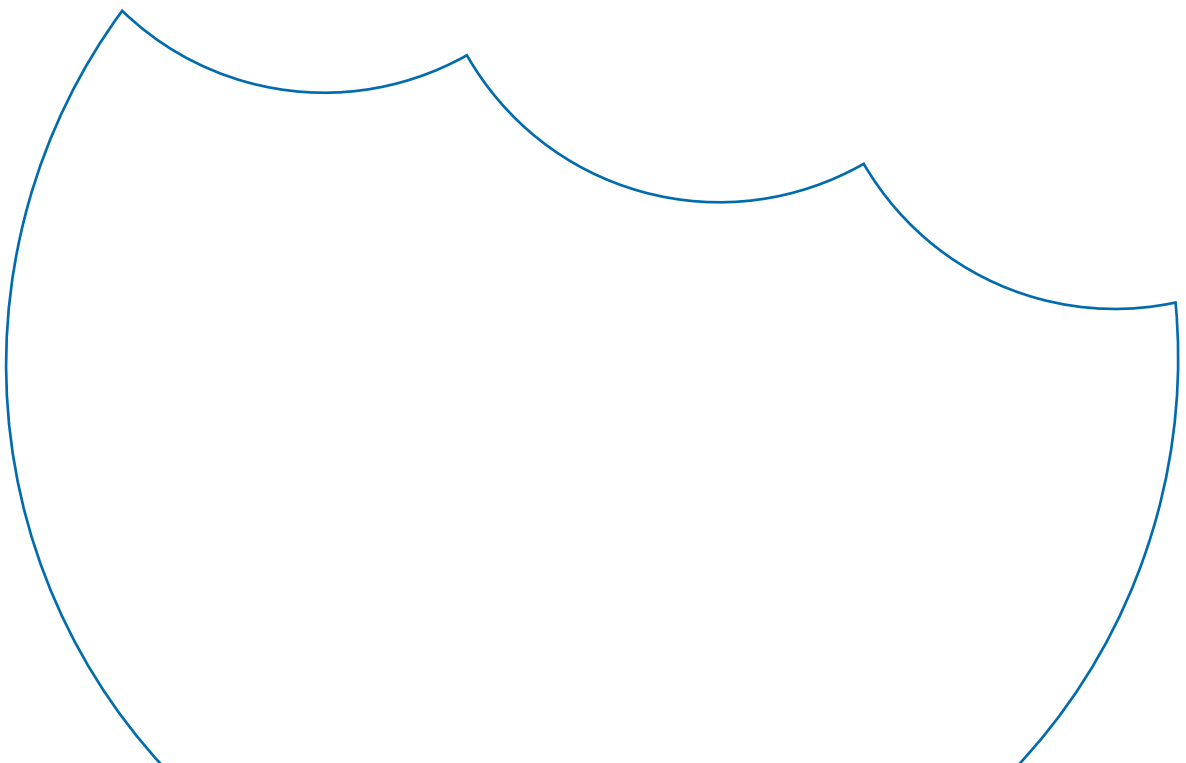
**Štátne a samosprávne inštitúcie boli k ľuďom z Ukrajiny prívetivé a nápomocné, nie vždy im však dokázali pomôcť**

Úradníci a úradníčky sa podľa väčšiny respondentov správali veľmi prívetivo. Inštitúcie a ich predstavitelia boli trpezliví, pokojní a často vychádzali ľuďom v ústrety. Vo viacerých prípadoch sa stalo, že úradníci napriek snahe nevedeli ľuďom pomôcť pre neznalosť problematiky alebo nedostatočné kapacity, či jazykovú bariéru.



## Odporúčania

1. Informácie pre ľudí z Ukrajiny by mali byť sústredované na jednom mieste – ideálne poskytované priamo štátom a verejnými inštitúciami tak, aby boli dostupné každému.
2. Verejné inštitúcie – najmä na lokálnej úrovni by sa mali koordinovať s ostatnými organizáciami a dobrovoľníkmi, aby poskytovali konzistentné a rovnaké informácie.
3. Informácie musia byť jasné, zrozumiteľné a prehľadné, aby im rozumeli samotní ľudia z Ukrajiny, ale aj tí, ktorí im pomáhajú s vybavovaním rôznych náležitostí (miestni obyvatelia, dobrovoľníci).
4. Všetky informácie by mali byť dostupné v ukrajinčine.
5. Verejné politiky by mali podporovať v čo najväčšej miere jazykové kurzy, aby sa odstránila jazyková bariéra, ktorá je vnímaná ako najväčšia bariéra prístupu k informáciám, ale aj bariéra v integrácii.
6. Dôležité je aj budovanie kapacít úradov – jednak v tom, aby bolo dostatok pracovníkov poskytujúcich informácie a poradenstvo, ale aj profesionálna kapacita – teda odborná, jazyková pripravenosť ľudí pracujúcich s touto skupinou ľudí. Dôležitá je aj kultúrna citlivosť a zručnosti v oblasti interkultúrnej komunikácie.
7. Veľmi dôležité je realizovať také opatrenia, ktoré budú v dlhodobom horizonte viesť k vyššej sebestačnosti ľudí z Ukrajiny. Opatrenia by mali byť nastavované tak, aby nevytvárali ďalší cyklus závislosti a umožnili tak ľuďom čo najskôr začať žiť sebestačný a dôstojný život.



## 2. Kvalita služieb

Špecifikom ľudí utekajúcich pred vojnovým konfliktom do inej krajiny je to, že ide o typ migrácie, keď nie je možné sa pripraviť na odchod zo svojho domova. Prežívajú bezmocnosť, bezradnosť a boria sa s nedostatkom informácií. Od prvej chvíle ich pobytu na Slovensku potrebovali ľudia z Ukrajiny veľkú podporu, a teda dostupné služby na to, aby zvládli situáciu.

### Ľudia z Ukrajiny potrebovali v prvých dňoch najmä služby potrebné na základnú stabilizáciu svojej situácie

Absolútne kľúčovou službou v prvých momentoch po príchode bolo **ubytovanie**, s ktorého získaním pomáhali ľuďom z Ukrajiny najmä rôzni dobrovoľníci (organizovaní aj neorganizovaní). Zabezpečovanie ubytovania v prvých fázach bolo pomerne živelné a veľmi záležalo na tom, koho človek stretol na svojej ceste. S ubytovaním totiž často pomáhali práve ľudia, ktorých ľudia z Ukrajiny stretli náhodne po príchode na Slovensko. Ako prvotné ubytovanie často slúžili rôzne internáty, ubytovne, súkromné byty, ale aj fary. Následne potrebovali humanitárnu a finančnú pomoc a zároveň potrebovali vyriešiť aj svoj pobytový status, s čím opäť pomáhali buď dobrovoľníci, alebo slovenské rodiny, u ktorých bývali. V prvých fázach si tiež potrebovali vybaviť slovenskú SIM kartu s pripojením na internet, aby dokázali byť v spojení so svojimi blízkymi na Ukrajine.

### V neskorších fázach pobytu sú potrebné služby umožňujúce dlhodobé začlenenie

Po určitom čase pobytu na Slovensku ľudia z Ukrajiny postupne potrebovali aj iné služby než len zabezpečenie základných potrieb. Veľkou témou, ktorú ľudia z Ukrajiny riešili, bola **potreba stabilného a dlhodobého bývania**. Tu bol doteraz veľmi nápomocný **štátny program podpory bývania odíedencov**, ľudia z Ukrajiny ho veľmi oceňovali a obávali sa, čo bude nasledovať po jeho skončení.

Pri hľadaní dlhodobého bývania zohrávali zásadnú úlohu sociálne kontakty – dobrovoľníci, slovenskí majitelia bytov, ktorí poskytli prvotné ubytovanie, ľudia z Ukrajiny, ktorí na Slovensku žili už dlhšie, či humanitárne a mimovládne organizácie.

Okrem toho za veľmi dôležité považovali **jazykové kurzy**, viacerí potrebovali už **vyšší level** (aspoň B1), ktorý však nebol dostupný. **Pomoc s hľadaním práce** bola tiež často zdôrazňovanou témou. V tejto oblasti vyzdvihovali najmä asistenciu úradov práce. Viacerí však zdôrazňovali potrebu férovo nastavených pracovných podmienok, a tiež túžbu nájsť si prácu vo svojom odbore za primeranú mzdu.

### Služby, ktoré ľudia z Ukrajiny využili, hodnotili pozitívne, najmä vďaka ľudskému prístupu

Väčšina respondentov/-tiiek mala s prístupom k rôznym službám veľmi pozitívne skúsenosti, pokiaľ ide o prístup personálu. Väčšina bola milá, ústretová a ľudia z Ukrajiny z nich cítili ochotu pomôcť. Objavovali sa aj ojedinelé negatívne skúsenosti, najmä z verejnej dopravy. Oceňovali však aj geografickú a finančnú dostupnosť služieb. Najviac oceňovanými službami bola doprava zadarmo, ktorá im najmä v prvých dňoch umožňovala presunúť sa do miest, kde mali dohodnuté bývanie či

kontakty, štátny program podpory bývania odíedencov, vďaka ktorému si mohli zabezpečiť stabilné bývanie, a služby dobrovoľníkov, bez ktorých by sa v prvých dňoch na Slovensku zorientovali len veľmi ťažko.

### Podmienky prístupu k niektorým službám boli nejasné a niektoré služby boli aj úplne nedostupné

Zápasili však s nejasnosťou a neprehľadnosťou pravidiel a ich nedostatočnou komunikáciou zo strany verejných inštitúcií. Najproblematickejšou oblasťou bol **prístup ľudí z Ukrajiny k zdravotnej starostlivosti**, s ktorým sa borili prakticky vo všetkých mestách. V tejto oblasti čelili jednak nedostatku informácií o tom, ako zdravotná starostlivosť na Slovensku funguje, ale aj tomu, že zdravotné poistenie nekrylo náklady na liečbu, ktorú potrebovali (napr. liečbu chronických ochorení). Mnohí sa nevedeli dostať na vyšetrenie vzhľadom na dlhé čakacie doby, ktoré však súvisia s celkovým stavom preťaženia zdravotníctva na Slovensku.

Problémom čelili aj pri snahe umiestniť svoje deti v materských školách, ktoré sú dlhodobo kapacitne poddimenzované.

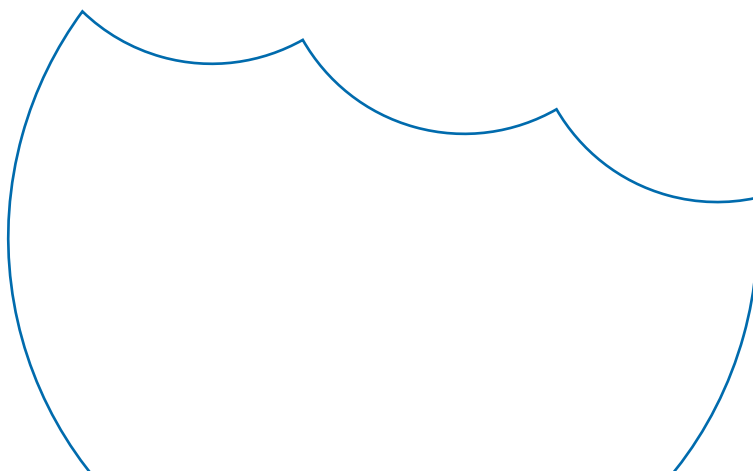
### Ľudia z Ukrajiny chcú byť pre Slovensko prínosom a využiť svoj potenciál

Ľudia z Ukrajiny majú taktiež **potrebu byť plnohodnotnými členmi a členkami spoločnosti** na Slovensku. Chcú využívať svoj potenciál, čo by bolo prínosom aj pre krajinu. To však vyžaduje existenciu kvalitných integračných opatrení. Využívaniu ich potenciálu bráni aj stereotypné vnímanie ľudí z Ukrajiny ako niekoho, kto len neustále prijíma pomoc. Toto vnímanie však úzko súvisí s tým, ako sú (resp. nie sú) nastavené opatrenia integrácie.



## Odporúčania

1. Vytvoriť štandardizovaný systém zabezpečovania prvotného ubytovania, ktorý by zároveň poskytoval záruky, že ide o bezpečné a dôstojné ubytovanie.
2. Včasné a transparentné informovanie o pokračovaní, resp. nepokračovaní štátneho programu na podporu bývania odídencom z Ukrajiny, aby sa tak ľudia z Ukrajiny, ako aj prenajímatelia nehnuteľností mohli zariadiť.
3. Posilnenie najmä služieb, ktoré slúžia na prvotnú orientáciu na Slovensku a nasmerujú ich na ďalšie služby (efektívna distribúcia informačných letákov, zdieľanie dôležitých informácií online cez relevantné kanály, zriaďovanie kontaktných a informačných centier na lokálnej úrovni a pod.).
4. Ukázalo sa, že najväčším bariéram ľudia čelili v prístupe k zdravotnej starostlivosti. Bolo by potrebné posilniť poskytovanie prehľadných informácií ľuďom z Ukrajiny, ktoré by im pomohli zorientovať sa v systéme zdravotnej starostlivosti a pochopiť, ako sa k nej dostať. Vzhľadom na jazykovú bariéru by bolo potrebné posilniť aj služby sprevádzania do zdravotníckych zariadení. Zároveň by bolo vhodné v jednotlivých mestách hľadať možnosti poskytovania zdravotnej starostlivosti prostredníctvom ambulancie všeobecného lekárstva pre deti aj dospelých s ukrajinským personálom, ako sa to podarilo v Bratislave.
5. Stransparentniť komunikáciu pravidiel a požiadaviek zo strany verejných inštitúcií smerom k ľuďom z Ukrajiny. Slovenské inštitúcie zároveň potrebujú prípravu, rozvoj odborných kapacít a podporu (najmä metodickú) zo strany štátu, aby dokázali poskytovať kvalitné služby všetkým ľuďom vrátane ľudí z Ukrajiny so statusom dočasného útočiska.
6. Vytvoriť možnosti umiestniť deti v predškolskom veku buď v materských školách, alebo detských skupinách, a umožniť tak ich rodičom (prevažne matkám) nájsť si zamestnanie a byť sebestačnými.
7. Je potrebné zabezpečiť spravodlivé pracovné podmienky pre ľudí z Ukrajiny, ktoré by boli v súlade so zákonom a predchádzať prípadom pracovného vykorisťovania, ktoré sú, podľa všetkého, pomerne časté.
8. Štát a verejné inštitúcie by mali intenzívnejšie pracovať smerom k ich plnohodnotnej integrácii a rozvoju potenciálu, neposkytovať len nevyhnutné služby na prežitie nejakého obdobia, kým sa budú môcť vrátiť do svojej krajiny.



### 3. Komunitná podpora

#### Sociálne siete sú efektívnym zdrojom nadväzovania a udržiavania kontaktov

Už pred vypuknutím vojny na Ukrajine žilo na Slovensku takmer 60-tisíc občanov Ukrajiny. Komunity krajanov môžu byť pre cudzincov v prijímajúcich krajinách zdrojom významnej pomoci pri integrácii. O tom, že by na Slovensku existovala nejaká ukrajinská komunita už pred vojnou, viacerí respondenti a respondentky ani nevedeli, preto im ani nenapadlo kontakty na nich vyhľadávať.

Ľudia prichádzajúci z Ukrajiny zaujali v tejto oblasti rôzne stratégie. Niektorí kontaktovali svojich známych, ktorí tu žili dlhšie, ďalší spoznávali nových ľudí z Ukrajiny postupne, iní sa so svojimi krajanmi stretávajú len náhodne. Pre mnohých ľudí z Ukrajiny boli dôležitým zdrojom udržiavania kontaktov so svojimi krajanmi sociálne siete. Niektorí so svojimi krajanmi dokonca komunikovali len cez sociálne siete, zatiaľ čo v reálnom živote až toľko kontaktov neudržiavali – buď na to nemali príležitosť, alebo čas z dôvodu pracovnej vyťaženia.

#### Ukrajinská komunita ako zdroj pomoci

Vzájomné kontakty medzi ľuďmi z Ukrajiny na Slovensku fungujú aj ako zdroj rôznych typov pomoci. Tí, ktorí prišli hneď po začiatku vojny, napríklad pomáhajú tým, ktorí prišli neskôr s **orientáciou v systéme**, zdieľajú s nimi svoje skúsenosti s vybavovaním úradných záležitostí alebo ich smerujú na miesta, kde môžu získať humanitárnu pomoc.

Rady a informácie od ľudí z Ukrajiny, ktorí si prešli podobnými situáciami a procesmi, sú pre viacerých respondentov a respondentky naj dôveryhodnejším zdrojom. Pomoc a rada od krajanov bola pre viacerých zrozumiteľnejšia než informácie, ktoré sa snažili hľadať na úradoch. Rizikom tu však je, že skúsenosti sa môžu líšiť v závislosti od individuálnej situácie, a tak zdieľané skúsenosti nemusia byť nevyhnutne aj najspoločnejšie.

#### Ukrajinská komunita je zdrojom morálnej podpory

Kontakty na iných ľudí z Ukrajiny môžu byť aj zdrojom psychickej a sociálnej opory pre ľudí, ktorí utekajú pred vojnou. Pomáhajú zmierniť pocity osamelosti a v rozhovoroch s nimi získavajú pocit porozumenia (nielen jazykového). Viacerým respondentom a respondentkám, najmä v Nitre, ale aj v Trenčíne, chýbala aj organizovanejšia forma ukrajinskej komunity a komunitných stretnutí.

### Odporúčania

1. Je dôležité, aby ľudia z Ukrajiny mali dostatočný prístup aj k zrozumiteľným oficiálnym informáciám a nemuseli sa spoliehať len na rady prostredníctvom sociálnych sietí.
2. Do procesov integrácie treba zapájať aj krajské komunity, ktoré môžu mať pre novopríchodzích význam pri riešení praktických záležitostí, ako aj pri poskytovaní morálnej a psychosociálnej podpory.



## 4. Prijatie a inklúzia

### Ľuďom z Ukrajiny chýba domov, ale celkovo sa cítia byť na Slovensku prijatí

Ľudia prichádzajúci z Ukrajiny sa stretli s pomerne prívetivým prijatím a dostali aj potrebné informácie či pomoc od svojho okolia. Tí, ktorí bývajú v súkromí u Slovákov, často uvádzajú, že majú s nimi stále veľmi dobré vzťahy, pomáhajú im v adaptácii a aj v tom, aby sa stali súčasťou komunity.

To sa však netýka len priamo vzťahov s „hostujúcimi rodinami“, ale aj so susedmi. Tí im často pomáhajú s bežnými každodennými problémami. Mnohí však uviedli, že so susedmi neudržiavajú silné väzby, maximálne sa pozdravia.

### Napriek pozitívnemu prijatiu sa prakticky všetci respondenti stretli aj s negatívnymi prejavmi Slovákov

Najčastejšie sa s nepriateľským prístupom stretávajú ľudia vo verejnej doprave. Bez ohľadu na to, o ktoré mesto išlo, všade majú respondenti pomerne negatívne skúsenosti s poznámkami, komentármi a nepríjemnosťami. Vo verejnej doprave dochádzalo ku konfliktom aj z dôvodu bezplatného cestovania.

S nepríjemnými situáciami sa stretávajú ľudia aj v bežnom verejnom priestore – na uliciach, v obchodoch či na detských ihriskách.

Oveľa zriedkavejšie, ale predsa len sa ľudia stretávajú aj s negatívnym prístupom v inštitúciách. Viacerí spomínali lekárov alebo nemocnice, kde z dôvodu jazykovej bariéry a nemožnosti efektívnej komunikácie

cítili nepriateľstvo zo strany zdravotníckeho personálu. Podobne to bolo v bankách, na pošte alebo na cudzineckej polícii.

### Pomerne výrazným miestom konfliktov sú školy

Napriek všeobecne dobrému prijatiu je podľa respondentov školské prostredie zdrojom neprijatia a nepriateľského prístupu. Čoraz častejšie dochádza k nedorozumeniam medzi slovenskými a ukrajinskými deťmi – tie môžu mať podobu bežných a riešiteľných nedorozumení, niekedy dochádza aj k šikane ukrajinských detí a školy tomu nevenujú adekvátnu pozornosť.

### Prijatiu najviac pomáhajú vzťahy so Slovákami a postupná integrácia najmä v pracovnej oblasti

To, že ľudia z Ukrajiny majú možnosť vytvárať si vzťahy so Slovákami, považujú za najvýraznejší aspekt alebo faktor, ktorý napomáha integrácii a pocitu prijatia na Slovensku. Ľuďom z Ukrajiny pomáha, ak môžu s ostatnými zdieľať spoločné záujmy, rozprávať sa o veciach, ktoré sa netýkajú len vojny na Ukrajine, hľadať to, čo ich spája. Zároveň im veľmi pomáha, ak vidia prívetivosť, ochotu a priateľskosť zo strany Slovákov.

Zároveň si viacerí respondenti myslia, že **aj vlastná aktivita**, teda snaha komunikovať so Slovákami, vytvárať vzťahy, prekonávať jazykovú bariéru a podobne, je veľmi dôležitým faktorom toho, aby ich Slováci medzi seba prijali. Pracovná integrácia bola ľuďmi z Ukrajiny tiež vnímaná ako dôležitý nástroj sebestačnosti a akceptácie zo strany ostatných obyvateľov.

## Odporúčania

1. **Veľmi dôležité sú komunikačné kampane a práca s verejnou mienkou predovšetkým na lokálnej úrovni, aby nedochádzalo k vzájomným nedorozumeniam a konfliktom medzi obyvateľmi.**
2. **Zároveň je potrebné vytvárať a podporovať komunitné aktivity, ktoré podporujú vzájomné zblížovanie obyvateľov, keďže sa ukazuje, že to je jedným z najdôležitejších faktorov vytvárania súdržnosti a pocitu prijatia.**
3. **Odstraňovanie jazykovej bariéry, podpora jazykových kurzov a vzájomnej komunikácie s ostatnými obyvateľmi sú ďalším z kľúčových nástrojov vytvárania pocitu prijatia.**
4. **Podpora sebestačnosti, zapojenia na trh práce a vytváranie podmienok pre zmysluplné aktivity tiež výrazne napomáhajú celkovej inklúzii.**
5. **Ako kľúčová sa ukazuje aj práca v školách. Podpora učiteľov a učiteľiek v citlivom prístupe k deťom, práca s celými kolektívmi na upevňovaní vzájomných vzťahov, prevencia šikany a efektívna interkultúrna komunikácia či psychologická podpora sú nevyhnutným nástrojom na zabezpečenie efektívneho začlenenia detí do vzdelávacieho systému.**

## Rozdiely medzi jednotlivými mestami

V jednotlivých mestách sa zásadným spôsobom neukazovali rozdiely pri tom, ako ľudia vnímali zdroje informácií a pomoc, ktorú dostali. V Bratislave však častejšie ako v iných mestách ľudia z Ukrajiny uvádzali, že dostávajú pomoc a podporu od miestnych obyvateľov, tu sa intenzívnejšie zorganizovali podporné aktivity od bežných obyvateľov. Čo sa týka podpory od mimovládnych a humanitárnych organizácií, vo všetkých skúmaných mestách sa ľuďom takejto podpory dostalo rovnako, vždy referovali na centrá pomoci, kam sa mohli obrátiť.

V oblasti využívania rôznych typov služieb sme nezaznamenali výraznejšie rozdiely medzi jednotlivými mestami. Isté odlišnosti sme identifikovali v oblasti pôsobenia úradov práce vo vzťahu k ľuďom z Ukrajiny. Respondenti z Trenčína výraznejšie než v iných mestách tematizovali pomoc a podporu, ktorú dostali od úradov práce, či už pri hľadaní práce alebo pri jazykovom vzdelávaní. V Trenčíne zároveň viac rezonovala téma pracovného vykorisťovania – viacerí respondenti uvádzali vlastné alebo sprostredkované skúsenosti s neférovými praktikami konkrétnej trenčianskej firmy. V Trenčíne tiež respondenti výraznejšie tematizovali jazykovú bariéru, ktorú zažívali pri komunikácii s úradmi, kvôli čomu si potom neboli istí, či pre nich dôležité informácie pochopili.

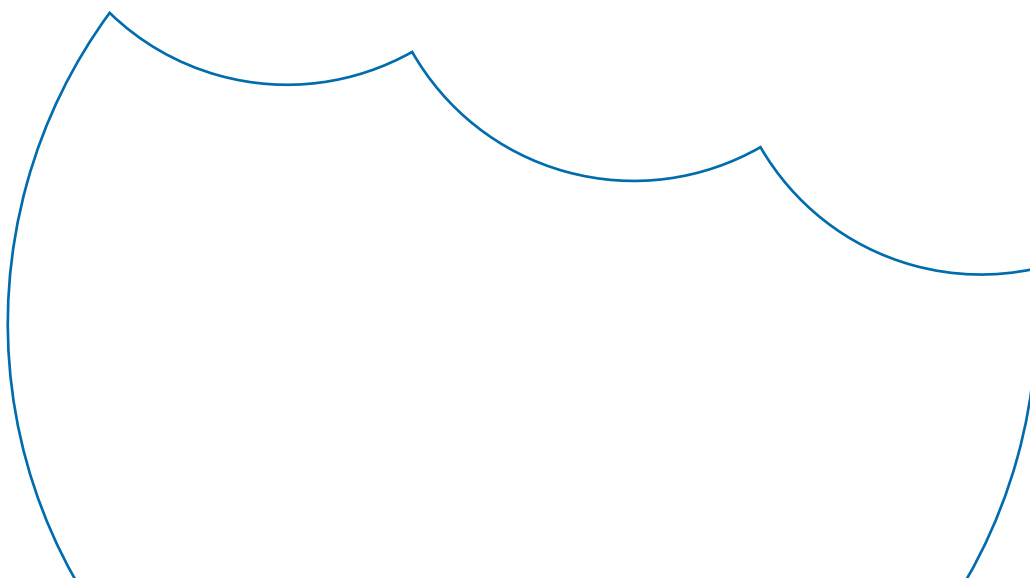
Rozdiely medzi mestami boli prítomné aj v prístupe k zdravotnej starostlivosti. Toto bola téma, ktorá výrazne rezonovala vo všetkých mestách, avšak v Bratislave respondenti zároveň uvádzali, že využívajú služby ambulancie pre ľudí z Ukrajiny v Petržalke. Paradoxne však bola téma nedostatočného prístupu k zdravotnej starostlivosti najvýraznejšie prítomná práve v Bratislave. Môže to súvisieť s tým, že v Bratislave je zároveň najvyšší počet ľudí z Ukrajiny a zdravotné stredisko v Petržalke jednoducho nemá dostatočné kapacity obslúžiť všetkých tých, ktorí to potrebujú.

Ukázalo sa, že spomedzi všetkých skúmaných lokalít si respondenti/ky najrýchlejšie nachádzali stabilné bývanie v Bratislave. Práve tu sme zaznamenali najväčší podiel respondentov, ktorí bývali stále na tom mieste, kam sa nastahovali hneď po príchode. V Banskej Bystrici sa zas vyskytli problémy s realitnými kancelárkami, ktoré odmietali spolupracovať s ľuďmi z Ukrajiny, ktorí si hľadali dlhodobé bývanie vlastnými silami.

V oblasti komunitnej podpory viacerým respondentom a respondentkám, najmä v Nitre, ale aj v Trenčíne, chýbala organizovanejšia forma ukrajinskej komunity a komunitných stretnutí. Vnímali, že v Bratislave takáto organizovaná komunita je, avšak v Nitre a v Trenčíne chýba.

Čo sa týka celkového pocitu prijatia, tu sa neukazovali zásadnejšie rozdiely podľa jednotlivých miest. Tak pozitívne prijatie, ako aj negatívne skúsenosti preukazovali ľudia vo všetkých skúmaných mestách.

V prípade kultúrnych aktivít a trávenia voľného času sa ich najčastejšie zúčastňovali respondenti z Bratislavy, ponuka v tomto meste bola pochopiteľne vzhľadom na veľkosť mesta a aj počet ľudí z Ukrajiny najbohatšia. Ale aj v iných mestách, napríklad v Košiciach alebo Trenčíne zaznamenali mnohé kultúrne aktivity, ktoré realizovali rôzne verejné či mimovládne organizácie.





**Mareena je občianske združenie, ktoré sa od roku 2017 venuje asistencii cudzincov v ich integrácii do slovenskej spoločnosti, pričom sa špecificky zameriava na podporu utečencov a utečeniek.**

Víziou Mareeny je Slovensko, ktoré je bezpečným a dôstojným domovom pre všetkých bez ohľadu na národnosť, etnickú a náboženskú príslušnosť. Prostredníctvom dobrovoľníckeho programu a vzdelávacích aktivít Mareena asistuje cudzincom pri integračnom procese, prostredníctvom komunitných podujatí vytvára priateľské prostredie, ktoré spája Slovákov s cudzincami. Participuje na advokačných aktivitách a rozvíja diskusiu a povedomie o témach migrácie, integrácie a ich výzvach.

[www.mareena.sk](http://www.mareena.sk)



**CVEK je nezávislá mimovládna organizácia, ktorá sa snaží svojimi výskumnými, analytickými a vzdelávacími aktivitami prispieť k vytváraniu spravodlivejšej a súdržnejšej spoločnosti.**

Centrum vzniklo v roku 2005 a sídli v Bratislave. Aktivity CVEKu sú zamerané predovšetkým na etnické, jazykové a náboženské menšiny. Zameriava sa na inklúziu marginalizovaných skupín, či už ide o Rómov, migrantov alebo iné menšiny. Tematicky sa zameriava predovšetkým na oblasť vzdelávania, bývania, sociálnej situácie, interetnických vzťahov a politickej participácie.

[www.cvek.sk](http://www.cvek.sk)

**Autorky: Elena Gallo Kriglerová a Alena Holka Chudžíková**

**Jazyková korektúra: Mgr. Dana Šmatlíková**

**Fotografie: Ctibor Kočiš, archív Tabačka, archív Mareena, Mária Šišková**

**Grafická úprava: Filip Lichtneker**

**Pripravené s finančnou podporou UNHCR**

**© Mareena a CVEK**

