

Integrácia osôb s udelenou
medzinárodnou ochranou

PRÍRUČKA KVALITY

Hlavné princípy a postupy
poskytovania služieb
integrácie pre osoby
s medzinárodnou
ochranou



ČASŤ 2

Bratislava, 2025



**Integrácia osôb s udelenou
medzinárodnou ochranou**

PRÍRUČKA KVALITY

**Hlavné princípy a postupy
poskytovania služieb integrácie
pre osoby s medzinárodnou
ochranou**

ČASŤ 2.

Autori

Dipl. špec. Irina Adamová, MBA

PhDr. Slávka Démuthová PhD, JUDr. Katarína Adamiková a kolektív
projektu RIFUGIO II

Metodička sociálnej práce:

Mgr. Denisa Grúberová

Vydala Slovenská humanitná rada, Budyšínska 1, 831 03 Bratislava

Obálka a grafická úprava:

Katarína Šimková

Zdroj obrázkov: canva a freepik

Náklad: 50 ks

Vydanie: prvé

Rok vydania: 2025

© Slovenská humanitná rada, 2025

Text prešiel jazykovou korektúrou. Všetky práva vyhradené. Žiadna časť tejto publikácie nesmie byť reprodukováná, uložená vo vyhľadávacom systéme alebo rozširovaná žiadnym spôsobom a v žiadnej forme bez prechádzajúceho písomného súhlasu vydavateľa.

Táto príručka kvality vznikla v rámci projektu RIFUGIO II – Integrácia osôb s udelenou medzinárodnou ochranou – spolufinancovaného Európskou úniou.



**Spolufinancovaný
Európskou úniou**

Obsah

1. Princípy, postupy a zodpovednosti v systéme riadenia kvality	5
2. Model kvalitného poskytovania sociálnych služieb integrácie pre osoby s medzinárodnou ochranou	6
2. 1 Ako má vyzerateľ model kvalitného poskytovania sociálnych služieb integrácie pre osoby s medzinárodnou ochranou v praxi.....	7
2. 2 Základné činnosti a cieľová skupina.....	11
2. 3 Pracoviska.....	11
2. 4 Štruktúra zamestnancov	12
3. Systém manažérstva kvality a riadenia	14
3. 1 Manažment kvality a jeho zásady	14
3. 1. 1 Riadenie integračného programu pomocou procesného prístupu	15
3. 2 Procesná mapa integračného programu	15
4. Manažérske procesy	18
4. 1 Proces riadenia integračného programu	18
4. 2 Proces riadenia ľudských zdrojov	19
4. 2. 1 Výberový pohovor.....	19
4. 2. 2 Nástup a úvod do zamestnania.....	20
4. 2. 3 Informačný balíček po nástupe do zamestnania	21
4. 2. 3. 1 Individuálne stretnutie s vedúcim zamestnancom počas uvedenia do práce	22
4. 2. 4 Supervízia.....	23
4. 2. 5 Poskytovanie spätnej väzby	24
4. 2. 6 Výstupný pohovor.....	25
4. 2. 7 Potenciálne faktory, ktoré ovplyvňujú spokojnosť zamestnancov	25
5. Hlavné procesy pri poskytovaní služieb integrácie pre osoby s medzinárodnou ochranou	27
5. 1 Proces sociálneho poradenstva v sociálnych službách integrácie osôb s medzinárodnou ochranou (azyl a doplnková ochrana)	27
5. 2 Sociálne poradenstvo v integrácii – význam jednotlivých oblastí.....	31

5. 2. 1 Postupy riešenia zložitých prípadov s jedným druhom problému v sociálnych službách integračného programu (azyl a doplnková ochrana)	32
5. 2. 1. 1 Odborný postup: riešenie problému jazykovej bariéry.....	33
5. 2. 1. 2 Odborný postup: riešenie problému chudoby alebo stavu hraničiaceho s chudobou; finančná negramotnosť	37
5. 2. 1. 3 Odborný postup: Riešenie problému pasivity a nezájmu o integráciu na Slovensku: „Vyriešte môj problém za mňa“.	39
5. 2. 1. 4 Odborný postup: riešenie problémov žien z moslimských krajín s nižším vzdelaním	41
5. 2. 2 Vyhodnocovací a rozhodovací proces pri osobách s udelenou medzinárodnou ochranou, u ktorých sa v procese ich integrácie prejavuje nízky potenciál na integráciu	45
5. 3 Proces tvorby individuálneho Integračného plánu	47
5. 4 Proces právneho poradenstva	50
5. 4. 1 Informovanie o právnych službách.....	50
5. 4. 2 Úvodné právne poradenstvo	51
5. 4. 3 Proces zlúčenia rodiny.....	53
5. 4. 4 Proces riešenia problémov s justíciou a kriminalitou	54
5. 5 Proces psychologického poradenstva.....	56
5. 5. 1 Informovanie o psychologických službách	57
5. 5. 2 Psychologické poradenstvo.....	58
5. 5. 3 Krízová intervencia	60
5. 5. 4 Hodnotenie pripravenosti na integráciu	61
5. 5. 5 Vzdelávanie	63
5. 5. 6 Svojpomocné skupiny	63
5. 6 Proces výučby cudzieho jazyka	64
5. 7 Podporné procesy	65

1. PRINCÍPY, POSTUPY A ZODPOVEDNOSTI V SYSTÉME RIADENIA KVALITY

Cieľom druhej časti Príručky kvality je zabezpečiť, aby poskytovanie služieb integračného programu prebiehalo podľa stanovených princípov a praktických postupov. Druhá časť Príručky kvality podrobne opisuje tieto **hlavné princípy a praktické postupy**, čím prispieva k dosiahnutiu vysokej úrovne starostlivosti o klientov v integračnom programe.

Príručka kvality predstavuje kľúčový nástroj na zavedenie „**politiky kvality**“ v integračnom programe pre osoby s medzinárodnou ochranou.

Medzi hlavné princípy, ktoré stanovuje druhá časť Príručky kvality, patrí:

Neustále zlepšovanie – systém, ktorý umožňuje neustále hodnotenie a zlepšovanie poskytovaných služieb. Tento proces zahŕňa systematický pohľad na existujúce postupy, identifikáciu oblastí na zlepšenie a implementáciu konkrétnych opatrení na dosiahnutie lepších výsledkov.

Zapojenie zamestnancov – odborná spôsobilosť a spoľahlivosť zamestnancov je základným faktorom kvality sociálnych služieb. Zabezpečenie prístupu k príležitostiam na vzdelávanie a rozvoj a podpora ich zapojenia do procesu rozhodovania a zlepšovania môže viesť k lepším výsledkom zohľadňujúcich klientov.

Merateľnosť výsledkov – stanovenie jasných cieľov a monitorovanie ich plnenia poskytuje možnosť identifikovať oblasti na zlepšenie kvality služieb.

Za prípravu a obsah Príručky kvality je zodpovedný vedúci zamestnanec integračného programu, ktorý ju zhotovuje v spolupráci s metodikom sociálnej práce integračného programu. Vedúci zamestnanec integračného programu, tím integračného programu a metodik spoločnými silami formujú obsah príručky.

Príručka sa **prehodnocuje** minimálne raz ročne pod dohľadom vedúceho zamestnanca integračného programu.

Príručka kvality je dostupná všetkým zamestnancom integračného programu a vedeniu organizácie, aby zaručila jednotný prístup a zlepšenie kvality poskytovaných služieb.

2. Model kvalitného poskytovania sociálnych služieb integrácie pre osoby s medzinárodnou ochranou

V modeli poskytovania kvalitných sociálnych služieb integrácie pre osoby s medzinárodnou ochranou sa zameriavame nielen na formálne plnenie podmienok kvality, mysliac tým administratívu dokumentácie, ale hlavne na to, aby sa **podmienky kvality prakticky zrealizovali v každom pracovnom postupe**. Výstupom je model služieb, ktorý je prehľadný, ľahko pochopiteľný a zameraný na klienta.

Celý integračný program sa skladá z dvoch oblastí:

1. Riadenie samotného programu

a

2. Realizácia integračného programu širším implementačným tímom

Manažment plní svoju hlavnú funkciu: strategickú, plánovaciu, organizačnú a kontrolnú. Realizačný tím plní funkciu poskytovania priamej a nepriamej podpory prijímateľovi.

Celý Integračný program je veľmi rozsiahly, preto pri tvorbe modelu kvalitného poskytovania sociálnych služieb integrácie pre osoby s **medzinárodnou ochranou** budeme sústreďovať svoju pozornosť prevažne na služby priameho kontaktu a podpory smerom k prijímateľovi služieb.



2.1 Ako má vyzerat' model kvalitného poskytovania sociálnych služieb integrácie pre osoby s medzinárodnou ochranou v praxi

Záujemca o sociálne služby integrácie má možnosť **dozvedieť sa o ponúkaných službách integrácie z verejne dostupných zdrojov**. Poskytovateľ služby informuje záujemcu v jazyku, ktorému rozumie, prihliada na individuálne potreby záujemcu, **komunikuje zrozumiteľne, s rešpektom a záujmom**. V prípade potreby komunikuje s rodinou a inými osobami, ktorým záujemca dôveruje. Poskytovateľ má **určenú osobu**, ktorá zodpovedá za poskytovanie informácií.

Záujemca má možnosť sa dozvedieť o **strategickej vízii, cieľoch a hodnotách poskytovateľa sociálnych služieb** či už osobne, alebo z verejne dostupných zdrojov. Vízia musí byť prezentovaná jasne, záujemca môže klásť otázky a dávať spätnú väzbu poskytovateľovi.

Záujemca **nemôže byť žiadnym spôsobom diskriminovaný** na základe pohlavia, rasy, farby pleti, jazyka, viery a náboženstva, politického alebo iného zmýšľania, zdravotného postihnutia, veku a iného postavenia.

Záujemca musí byť **jednoznačne informovaný o možnosti sociálnych služieb** iných subjektov alebo **nasmerovaný na iné sociálne služby**. V prípade hlbšieho záujmu zodpovedná osoba vysvetľuje postupy uzatvorenia integračnej zmluvy, druhy, formy a rozsah poskytovania vrátane informovania o tom, že sa sociálne služby v integračnom programe poskytujú zadarmo.

Záujemca je informovaný **o svojich právach**, ale aj **povinnostiach**. Dôležitým momentom je aj **vyjasnenie vzájomných očakávaní** a niekedy aj ich **zreálnenie** zo strany záujemcov o integráciu. Sociálna služba sa poskytuje na dobrovoľnej báze, je to dlhodobý proces a základom je spolupráca s prijímateľom. Táto podmienka musí byť jasne oznámená už v prvotnej fáze záujmu o poskytovanú službu. Ak záujemca dospeje k záveru, že nepotrebuje pomoc alebo neprišúpi k podpisu integračnej zmluvy, poskytovateľ sociálnej služby mu poskytne sociálne poradenstvo alebo základnú pomoc vo forme sprevádzania, asistencie pri vybavovaní byrokratických úkonov a pod. **Záujemcovi budú informácie poskytované vhodným spôsobom, vo vhodnom čase a na vhodnom mieste.**

Po informovaní záujemcu o ponúkaných službách si záujemca dohodne s poskytovateľom osobné stretnutie a za prítomnosti právneho poradcu s ním uzavrie integračnú zmluvu. Postup podpisovania je pre klientov jasný a zrozumiteľný

a prístup je dôstojný, ľudský a rešpektujúci. Poskytovateľ si počas podpisovania overí, či záujemca rozumie všetkým skutočnostiam uvedeným v zmluve.

Po podpísaní Integračnej zmluvy sa príjemcovi ponúkne možnosť absolvovať **Úvodné sociálne poradenstvo**, počas ktorého poskytovateľ jasne a zrozumiteľne a niekedy aj cez tlmočníka alebo kultúrneho mediátora vysvetlí, čo prijímateľa čaká v najbližšom čase na Slovensku. Poskytovateľ vysvetlí, akú pomoc prijímateľ môže očakávať, spýta sa na jeho očakávania a potreby, vysvetlí napríklad, ako si vybaviť doklady, zdravotné poistenie, a naplánuje ďalšie spoločné kroky podľa individuálnej situácie prijímateľa.

Od prvého dňa poskytovateľ prihliada na individuálne potreby prijímateľa sociálnej služby integrácie. V najlepšom záujme klienta sa vytvorí **Individuálny integračný plán (IP)**, na tvorbe ktorého sa prijímateľ aktívne podieľa, aby mohol viesť zmysluplný a čo najsamostatnejší život. Poskytovateľ overuje, či je plán pre prijímateľa zrozumiteľný a či je mu poskytnutý v písomnej alebo v inej pre neho vhodnej forme, napríklad v audio alebo vo vizuálne spracovanej forme.

Podľa individuálnych potrieb sa prijímateľovi môžu odporúčať aj iné služby v rámci integračného programu. Ak interne poskytované integračné služby už nepokrývajú jeho individuálne potreby a poskytovateľ nedisponuje službami potrebnými na integráciu klienta (napr. služby zamestnania, advokátske alebo konzulárne služby), poskytovateľ odporučí prijímateľa na externé služby iných poskytovateľov.

Počas trvania služieb integrácie si poskytovateľ **overuje spokojnosť prijímateľa** s personálom a službami, váži si názor prijímateľa a prejavuje záujem o jeho návrhy. Všetky služby sa obvykle ponúkajú pravidelne a plánovane. V prípade krízových situácií sa poskytovateľ riadi **Postupmi riešenia krízových situácií** pri práci s klientom v sociálnych službách (*podrobnejšie – Príručka kvality, 1. časť*) a v prípade náhleho problému rýchlo zakročí.

Poskytovateľ kladie vysoké nároky na školenia personálu o základných ľudských právach a následne ich aktívne aplikuje pri poskytovaní služieb integračného programu.

Poskytovateľ uplatňuje inovatívne vedecké poznatky a metódy sociálnej práce a humánne orientovaných vied.

Manažment aktívne pristupuje k zaškoleniu zamestnancov, k ich adaptácii a vytvára vhodné podmienky na ich prácu. Zamestnanci služieb s priamym kontaktom s prijímateľmi služieb majú možnosť ďalšieho vzdelávania a supervízie. To isté platí aj pre manažment organizácie.

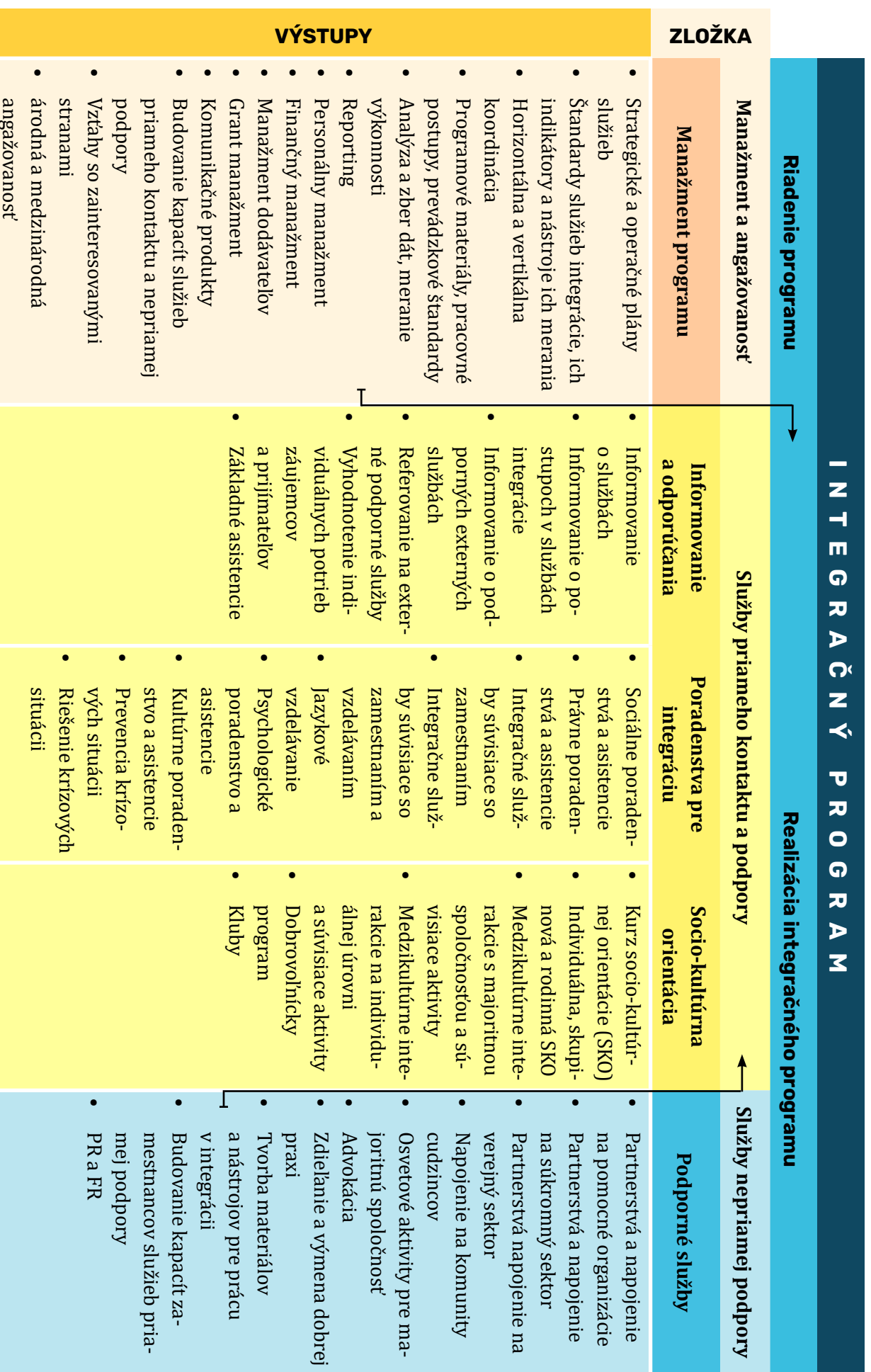
V integračnom programe zohrávajú dôležitú úlohu služby dobrovoľníkov.

Poskytovateľ vytvára podpornú sieť a partnerstvá, spája sa s komunitami cudzincov, spolupracuje s nimi a delí sa o dobré skúsenosti. Poskytovateľ realizuje osvetové aktivity, a tým vytvára podmienky na akceptovanie svojho prijímateľa širšou spoločnosťou.

Model integračných služieb poskytuje možnosť výborného plnenia podmienok kvality, ak sa dodržia **všetky vstupy aj výstupy**. **Implementácia modelu plní hlavný cieľ integračného programu, a tým je úplné osamostatnenie sa prijímateľa alebo nezávislý spôsob života s primeranou podporou.**



I N T E G R A Č N Ý P R O G R A M



Obrázok 1. Model integráčného programu.

2.2 Základné činnosti a cieľová skupina

Základnou činnosťou integračného programu, na ktorý sa vzťahuje príručka kvality, je začlenenie osôb s udelenou medzinárodnou ochranou do majoritnej spoločnosti pomocou poskytovania komplexných poradenských služieb zameraných na zabezpečenie sebestačného živobytia, finančnej nezávislosti a sociálno-kultúrnej integrácie cieľovej skupiny.

Súčasťou integračného programu sú asistencie a sprievodné aktivity, ktoré dopomáhajú k udržateľnosti a zlepšeniu štatútu a pobytu cieľovej skupiny.

Cieľovou skupinou integračného programu sú osoby s udelenou medzinárodnou ochranou bez rozlíšenia formy medzinárodnej ochrany.

Sociálna služba v integračnom programe sa poskytuje ambulantnou a terénnou formou v zmysle § 13 zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách.

Ambulantná forma sociálnej služby sa poskytuje fyzickej osobe, ktorá dochádza, je sprevádzaná alebo je dopravovaná do miesta poskytovania sociálnej služby. Miestom poskytovania ambulantnej sociálnej služby sú aj samotné priestory integračného programu.

Terénna forma sociálnej služby sa poskytuje fyzickej osobe v jej prirodzenom sociálnom prostredí.

Ostatné služby integračného programu sa poskytujú rovnakou formou – ambulantnou a terénnou.

2.3 Pracoviska

Minimálne štandardy usporiadania miestnosti vzhľadom na ich funkcionality a veľkosť tímu:

1. miestnosť na sociálne poradenstvo,
2. miestnosť na právne poradenstvo,
3. miestnosť na výučbu slovenského jazyka, psychologické poradenstvo, tímové porady, sociálno-kultúrne a integračné aktivity,
4. miestnosť pre administratívnych, riadiacich a obslužných pracovníkov.

Pracoviská majú mať k dispozícii pripojenie na internet, projektor (alebo podobne), počítače, kancelársky nábytok.

Príklad:

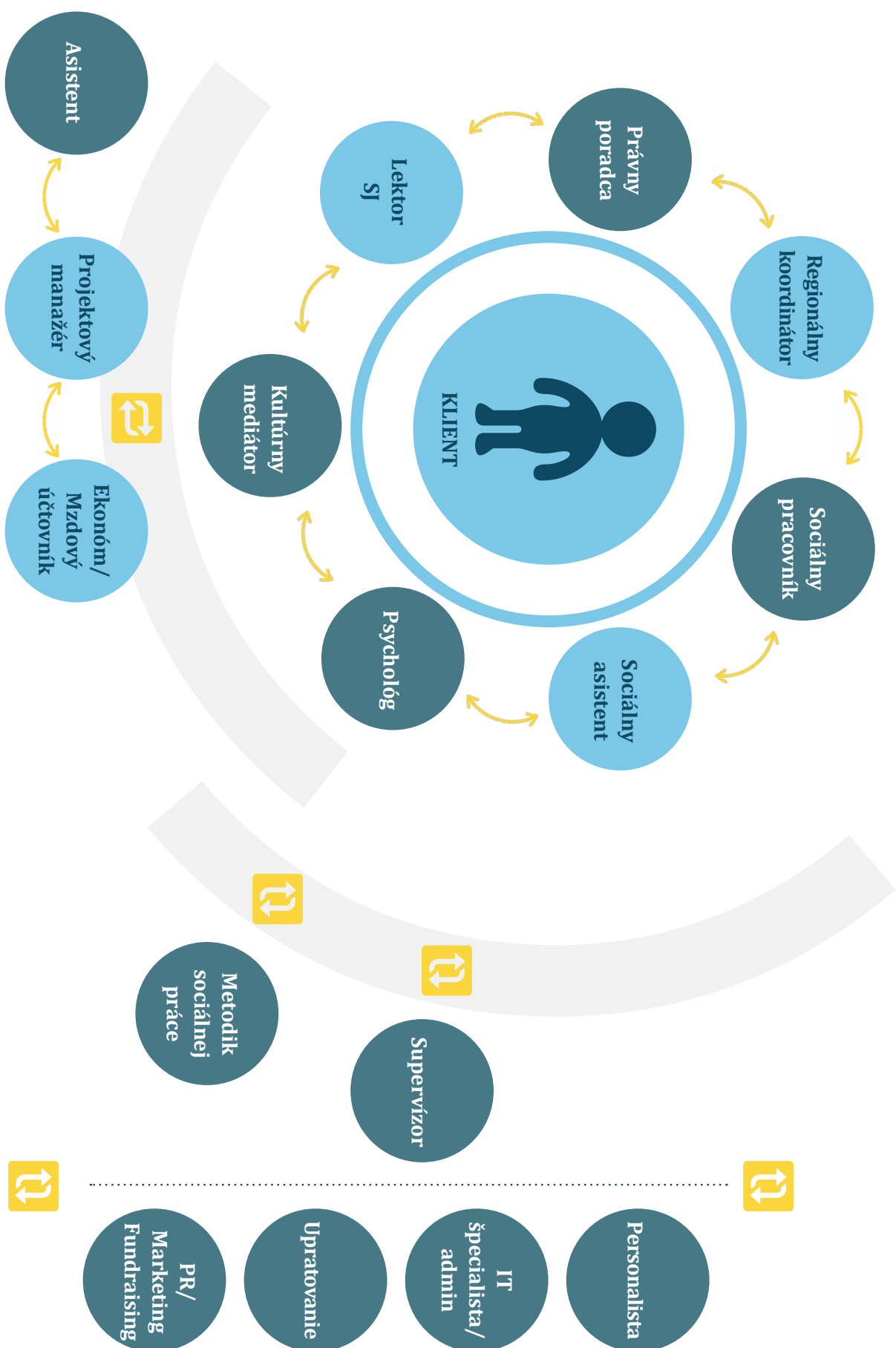
Ideálny stav pre 300 klientov (dlhodobých) sú minimálne 4 miestnosti, ktoré sú samostatné. Miestnosti sa používajú na tieto účely: 1 miestnosť – kancelária pre vedúcich zamestnancov, 1 kancelária pre zamestnancov, 1 poradenská miestnosť na sociálne poradenstvo a právne poradenstvo, 1 miestnosť na výučbu SJ, psychologické poradenstvo, tímové porady apod.

2.4 Štruktúra zamestnancov

Minimálny ideálny stav počtu pracovníkov v jednom centre pre 300 klientov:

Zamestnanec	Úväzok
5 sociálni pracovníci	plný úväzok
4 sociálni asistenti	plný úväzok
2 právnici	plný úväzok
2 psychológovia	čiastočný úväzok alebo 1 plný úväzok
2 lektori	čiastočný úväzok alebo 1 plný úväzok
4 kultúrni mediátori	čiastočne úväzky
2 supervízori	čiastočný úväzok alebo 1 plný úväzok
1 koordinátor	plný úväzok
1 projektový manažér	plný úväzok
1 pomocná administratívna sila	čiastočný úväzok
1 mzdový účtovník	čiastočný úväzok
1 personalista	čiastočný úväzok
IT špecialista/admin	čiastočný úväzok
upratovanie	čiastočný úväzok
PR/marketing/fundraising	čiastočný úväzok

Integračný program má nasledujúcu štruktúru zamestnancov:



Obrázok 2. Štruktúra zamestnancov integračného programu.

3. Systém manažérstva kvality a riadenia

3.1 Manažment kvality a jeho zásady

**KVALITA JE PRVORADÁ V POSKYTOVANÍ SLUŽIEB INTEGRÁCIE.
ZDÔRAZŇUJEME KVALITU PRED KVANTITOU.**

Kvalita integračných služieb je zabezpečená nasledujúcimi princípmi riadenia:

- procesným prístupom pri riadení všetkých procesov integračného programu;
- zlepšovaním kompetentnosti zamestnancov, neustálym vzdelávaním;
- zameraním sa na klienta a úrovňou spokojnosti klienta;
- zdokumentovanými informáciami;
- dôsledným plánovaním služieb a vyhodnotením vplyvu služieb na poskytovateľa
- a prijímateľa.

Najdôležitejším nástrojom riadenia kvality v integračnom programe je cyklus PDCA (Plan-Do-Check-Act), ktorý poskytuje vynikajúci rámec pri riadení kvality a pri neustálom zlepšovaní procesov.

1. Plánovanie (Plan):

identifikácia potrieb klientov,
stanovenie cieľov;

2. Vykonávanie (Do):

implementácia plánov,
poskytovanie služieb;

3. Kontrola (Check):

monitorovanie a hodnotenie výsledkov,
hodnotenie spokojnosti klientov;

4. Akcia (Act):

zlepšovanie procesov.

3. 1. 1 Riadenie integračného programu pomocou procesného prístupu

Procesný prístup v sociálnej práci je metóda riadenia a poskytovania sociálnych služieb, ktorá sa zameriava na plánovanie, realizáciu a hodnotenie procesu pomoci klientom. Tento prístup kladie dôraz na **sledovanie a riadenie celého toku práce** od identifikácie potrieb klienta cez poskytovanie služieb až po hodnotenie dosiahnutých výsledkov.



3. 2 Procesná mapa integračného programu

Integračný program sa skladá z **hlavných a podporných manažérskych procesov**.

Manažérskymi procesmi sú: riadenie samotného integračného programu, ľudské zdroje, tzn. zamestnanci zapojení do integračného programu, finančné zdroje (rozpočet, príjmy, výdavky a pod.) a kontrola kvality, ktorá sa zaoberá sledovaním výstupov jednotlivých procesov a podprocesov na základe súvisiacich ukazovateľov, či už kvalitatívnych, alebo kvantitatívnych.



Hlavné procesy integračného programu zahŕňajú služby klientom, t. j.

proces sociálneho poradenstva, ktorý sa skladá z podprocesov:

- úvodné sociálne poradenstvo,
- tvorba individuálneho integračného plánu,
- poradenstvo v oblasti bývania,
- poradenstvo v oblasti zabezpečenia zdravotnej starostlivosti,
- poradenstvo zamerané na zvýšenie jazykových znalostí,
- poradenstvo zamerané na zlepšenie vzdelávania,
- poradenstvo zamerané na posilnenie sociálnych sietí,
- administratívne poradenstvo,
- kultúrne poradenstvo,
- proces riešenia ťažkých prípadov,
- proces odpojenia od integrácie;

proces právneho poradenstva, ktorý sa skladá z podprocesov:

- informovanie o právnych službách,
- uzatvorenie integračnej zmluvy s prijímateľom služieb,
- úvodné právne poradenstvo,
- proces zlúčenia rodiny,
- proces riešenia problémov s justíciou a kriminalitou;

proces psychologického poradenstva, ktorý sa skladá z podprocesov:

- proces informovania o psychologických službách,
- úvodne psychologické poradenstvo,
- proces práce s pravidelným klientom,
- proces na krízové situácie;

proces výučby slovenského jazyka, ktorý sa skladá z podprocesov:

- výučba slovenského jazyka prezenčne,
- výučba slovenského jazyka online;

proces kultúrnej orientácie, ktorý sa skladá z podprocesov:

- interná komunikácia,
- informácie o integračných službách,
- riešenie krízových situácií,
- prijímanie darov,
- zabezpečenie kancelárskych potrieb a zisťovanie spokojnosti klientov.

4. Manažérske procesy

4. 1 Proces riadenia integračného programu

Manažment kvality integračného programu pre osoby s medzinárodnou ochranou zahŕňa komplexný súbor činností zameraných na zabezpečenie efektívnosti a účinnosti programu. Kľúčové oblasti tohto manažmentu sú:

- **Plánovanie: Stanovenie cieľov a vývoja programu.**
- **Štandardizácia:** Zavedenie jednotných procesov a kritérií.
- **Koordinácia:** Zabezpečenie spolupráce medzi všetkými zúčastnenými stranami.
- **Dokumentácia:** Evidencia všetkých dôležitých informácií.
- **Analýza a meranie:** Zbieranie a vyhodnocovanie dát o výkone programu.
- **Reporting:** Pravidelné informovanie o výsledkoch.
- **Manažment ľudských zdrojov:** Riadenie zamestnancov a ich rozvoj.
- **Finančný manažment:** Správa finančných prostriedkov.
- **Manažment dodávateľov:** Spolupráca s externými dodávateľmi.
- **Komunikácia:** Informovanie všetkých zainteresovaných strán.
- **Budovanie kapacít:** Zvyšovanie odborných znalostí.
- **Medzinárodná spolupráca:** Zapojenie sa do medzinárodných projektov.

Merateľné výstupy z týchto oblastí umožňujú sledovať pokrok a vyhodnotiť efektívnosť programu. Príklady merateľných ukazovateľov zahŕňajú počet schválených strategických a operatívnych plánov, mieru zhody medzi plánovanými a skutočnými aktivitami, mieru zhody služieb so stanovenými štandardami, prístupnosť a aktuálnosť dokumentácie, počet zrealizovaných aktivít, počet vypracovaných správ, zvýšenie kvalifikácie zamestnancov (napr. počet absolvovaných školení), mieru obsadenosti pracovných miest, mieru fluktuácie zamestnancov, mieru spokojnosti zamestnancov, dodržanie schváleného rozpočtu, počet dodávateľov, počet uskutočnených komunikačných aktivít, mieru spokojnosti klientov, zníženie nákladov alebo počet nadviazaných partnerstiev.

Úspešný manažment kvality si vyžaduje neustále prispôsobovanie sa meniacim sa okolnostiam a pravidelné vyhodnocovanie dosiahnutých výsledkov.

Stručne povedané, manažment kvality integračného programu je proces neustáleho zlepšovania, ktorý zabezpečuje, že program je efektívny, účinný a spĺňa svoje ciele.

4. 2 Proces riadenia ľudských zdrojov

Riadenie ľudských zdrojov je kľúčovou súčasťou každej organizácie. Jeho cieľom je **efektívne využívať ľudský potenciál** a prispievať k dosiahnutiu strategických cieľov spoločnosti.

Riadenia ľudských zdrojov sa skladá z viacerých procesov a postupov, ako napríklad:

1. definovanie potrieb v oblasti ľudských zdrojov,
2. stanovenie kritérií pri výbere zamestnancov,
3. publikovanie pracovných ponúk,
4. vyhodnocovanie životopisov a vykonávanie pohovorov,
5. výber vhodných kandidátov,
6. nástup a uvedenie do zamestnania,
7. sprevádzanie zamestnanca,
8. vzdelávanie a supervízia,
9. odchod na dovolenku a zastupovanie,
10. poskytovanie spätnej väzby,
11. ukončenie spolupráce,
12. výstupný pohovor.

Detailnejšie opíšeme najdôležitejšie kroky v riadení ľudských zdrojov, ktoré sú vhodné najmä pri nedostatku ľudských zdrojov v oblasti personalistiky:

4. 2. 1 Výberový pohovor

Na výberovom pohovore by sa mali zúčastniť minimálne dvaja zamestnanci – členovia výberovej komisie – ktorí majú znalosti o požiadavkách na pracovné miesto, o predmete práce a povinnostiach budúceho zamestnanca. Základné otázky by mali byť pripravené vopred a prediskutované medzi členmi výberovej komisie.

Pohovor pozostáva z troch častí:

1. predstavenie sa kandidáta,
2. otázky položené kandidátovi zo strany komisie,
3. otázky kandidáta, adresované členom komisie.

Dĺžka pohovoru by nemala presiahnuť 60 minút. V prípade potreby môže byť súčasťou pohovoru aj písomný test.

Na záver pohovoru sa členovia komisie vždy poďakujú kandidátovi za jeho čas a informujú ho, kedy môže očakávať výsledok výberového konania.

V žiadnom prípade nesmie byť osoba prijatá na voľné pracovné miesto bez absolvovania pohovoru a len na základe známostí alebo v situácii, ak hrozí konflikt záujmov.

4. 2. 2 Nástup a úvod do zamestnania

Prijatie, nástup a uvedenie do zamestnania v sfére pomoci osobám s medzinárodnou ochranou, ako je azyl, doplnková ochrana a dočasne útočisko, si vyžaduje špeciálne postupy vzhľadom na citlivú problematiku. Vo všeobecnosti sa uznáva, že práca v oblasti azylu a integrácie ľudí s medzinárodnou ochranou si vyberá daň na psychike a celkovej spokojnosti pracovníkov, lebo je veľmi náročná. Ihneď po nástupe by mal byť zamestnanec oboznámený s pracovnými úlohami a dôležitými organizačnými zásadami, ako aj s prostredím a požiadavkami manažmentu a klientely.

Veľmi nápomocné sú v tomto prípade odporúčania Európskeho úradu pre azyl, ktorého cieľom je okrem iného aj podpora krajín EÚ pri dosahovaní vysokokvalitných procesov v rámci spoločného európskeho azylového systému.

Proces nástupu nového zamestnanca zahŕňa niekoľko krokov, ktoré zabezpečujú, že všetky potrebné formality a dokumenty sú riadne spracované a že zamestnanec je pripravený na svoje nové pracovné povinnosti. Tento proces prebieha podľa nasledujúcich krokov:

Príklad z praxe a postupnosť krokov v procese nástupu do nového zamestnania:

1. **Prijatie zamestnanca.** Zamestnancovi budú poskytnuté prvotné informácie o nástupe do zamestnania.

2. **Vyplnenie osobného dotazníka zamestnanca.** Zamestnanec vyplní osobný dotazník, ktorý slúži na získanie základných údajov potrebných na evidenciu, správu mzdovej agendy a personalistiku.
3. **Podpis pracovnej zmluvy a oboznámenie sa s náplňou práce.**
4. **Kódex správania v oblasti prevencie a reakcie na sexuálne vykorisťovanie a zneužívanie.** Zamestnanec je oboznámený s etickým kódexom, ktorý upravuje preventívne opatrenia a postupy v prípadoch sexuálneho vykorisťovania a sexuálneho zneužívania.
5. **Školenie BOZP.** Nový zamestnanec absolvuje školenie o bezpečnosti a ochrane zdravia pri práci (BOZP), ktoré zahŕňa oboznámenie sa s rizikami na pracovisku, pravidlami bezpečnej práce a preventívnymi opatreniami.
6. **Etický kódex sociálneho pracovníka.** Zamestnanci v oblasti sociálnych služieb sú povinní dodržiavať etický kódex sociálneho pracovníka. Tento dokument definuje zásady a hodnoty, ktoré musí zamestnanec dodržiavať v rámci profesionálneho výkonu svojej práce.
7. **Doklad o bezúhonnosti – výpis z registra trestov.** Zamestnanec musí predložiť doklad o bezúhonnosti vo forme výpisu z registra trestov, ktorý potvrdzuje, že sa na zamestnanca nevzťahujú žiadne záznamy o trestných činoch.
8. **Doklad o najvyššom dosiahnutom vzdelaní.** Zamestnanec predloží doklad o svojom najvyššom dosiahnutom vzdelaní.
9. **Oboznámenie sa s organizačnou štruktúrou a riadiacim tímom.**
10. **Administratívne postupy.** Zamestnanec je informovaný o základných administratívnych postupoch, ako sú interné predpisy, spôsoby komunikácie, vybavovanie dovoleniek, evidencia dochádzky a iné dôležité procesy na jeho každodennú prácu.

Tieto kroky sú nevyhnutné na zabezpečenie hladkého priebehu nástupu nového zamestnanca a jeho úspešného začlenenia do pracovného kolektívu.

4. 2. 3 Informačný balíček po nástupe do zamestnania

Vzhľadom na obmedzené zdroje na personálne oddelenie môže nastať situácia, že vedúci zamestnanec nebude mať dostatok času venovať sa všetkým krokom zaškolenia nového zamestnanca. Preto môže byť veľmi užitočné pripraviť súbor písomných dokumentov obsahujúcich dôležité informácie, s ktorými by sa mal nový zamestnanec oboznámiť samostatne.

Takýto informačný balíček môže obsahovať nasledujúce materiály:

- **Organizačná štruktúra tímov a dôležité kontakty** (aj osoba, na ktorú sa môže obrátiť v prípade potreby);
- **Základné administratívne postupy na pracovisku;**
- **Kódexy a pravidlá správania.**

Zamestnanec si tieto materiály prečíta samostatne a e-mailom potvrdí, že ich preštudoval a rozumie obsahu. Toto riešenie pomáha urýchliť proces adaptácie a zároveň zabezpečí, že nový zamestnanec získa všetky dôležité informácie aj v prípade, že nie je možné poskytnúť mu osobné zaškolenie vo všetkých oblastiach.

Samozrejme, ak to pracovné povinnosti a časové možnosti umožňujú, je vhodné, aby sa vedúci zamestnanec venoval novému zamestnancovi osobne. Osobné stretnutie prispieva k lepšiemu pochopeniu organizačnej kultúry a pomáha zamestnancovi rýchlejšie sa adaptovať na nové prostredie.

4. 2. 3. 1 Individuálne stretnutie s vedúcim zamestnancom počas uvedenia do práce

Ak existujú indície, že zamestnanec nie je spokojný, odporúča sa približne mesiac po jeho nástupe do práce alebo i skôr osobné stretnutie s vedúcim pracovníkom. Cieľom tohto stretnutia je identifikovať základné motivácie zamestnanca, zistiť úroveň jeho pracovnej spokojnosti, ako aj aktuálne potreby, očakávania a prípadné obavy.

Vedúci pracovník prostredníctvom rozhovoru získava cenné informácie o pocitoch a motiváciách zamestnanca, čo môže pomôcť zabrániť prípadnej fluktuácii a zvýšiť celkovú spokojnosť v rámci pracovného tímu. Obsah konverzácie sa zaznamenáva ústne vo vhodnej forme a ukladá sa do elektronického súboru zamestnanca. Tieto záznamy sa uchovávajú v elektronickej podobe, aby sa zabezpečil jednoduchý prístup a efektívne sledovanie vývoja spokojnosti jednotlivých zamestnancov.

Na základe kvalitatívneho posúdenia sa hodnotí úroveň spokojnosti zamestnanca, jeho motivácie a identifikované potreby, ktoré môžu byť dôležité pri jeho ďalšom profesionálnom rozvoji.

Tento prístup umožňuje nielen včas riešiť potenciálne problémy, ale tiež lepšie porozumieť tomu, čo zamestnanca motivuje a čo očakáva od svojho pracovného miesta. Týmto spôsobom sa dá vytvoriť podporné pracovné prostredie, ktoré prispieva k dlhodobej spokojnosti a produktivite zamestnanca.

4. 2. 4 Supervízia

Supervízia je dôležitou metódou na kontinuálne zvyšovanie profesionálnych kompetencií odborníkov, ktorí **pracujú s ľuďmi v emocionálne náročných situáciách**. Pravidelná supervízia poskytuje zamestnancom priestor na spracovanie náročných situácií, ak aj na vymieňanie si skúseností a získavanie spätnej väzby. Tým prispieva k prevencii vyhorenia a zvyšuje celkovú spokojnosť zamestnancov. V tejto súvislosti je dôležité zdôrazniť, že investícia do **rozvoja kompetencií zamestnancov** a poskytovanie adekvátnej podpory sú nevyhnutné pre **dlhodobú udržateľnosť a efektívnosť** integračných programov.

Supervízia má niekoľko kľúčových prínosov:

- pomáha pri rozvoji odborných zručností a osobnostného rastu zamestnancov,
- poskytuje priestor na reflexiu a na získanie iného pohľadu na riešenie situácií,
- podporuje prevenciu vyhorenia a zvyšuje celkovú kvalitu poskytovaných služieb.

Supervízor je zodpovedný za prípravu Programu supervízie na konkrétny rok. Program by mal obsahovať nasledujúce časti:

1. **Cieľ supervízie;**
2. **Formy supervízie;**
3. **Plánovaný počet hodín supervízie na rok;**
4. **Počet osôb zahrnutých do programu supervízie;**
5. **Plánovaný počet hodín supervízie na zamestnanca;**
6. **Spôsob zabezpečenia supervízora;**
7. **Spôsob zhodnotenia programu supervízie;**
8. **Plánované témy skupinovej supervízie** (zoznam tém, ktoré budú predmetom diskusií a reflexie v rámci skupinových supervízií, pričom tieto témy

by mali reflektovať aktuálne potreby tímu alebo konkrétne náročné situácie, s ktorými sa zamestnanci stretávajú).

Program supervízie slúži ako plánovací dokument, ktorý zabezpečuje, že supervízia bude systematicky a efektívne podporovať rozvoj zamestnancov a prispievať k ich profesionálnej stabilite a spokojnosti.

4. 2. 5 Poskytovanie spätnej väzby

Individuálne stretnutia medzi vedúcim pracovníkom a zamestnancom sa uskutočňujú minimálne raz za pol roka. Tieto stretnutia sú určené predovšetkým pre zamestnanca – poskytujú mu priestor, aby sa vyjadril k svojej práci, prejavil svoje názory, prediskutoval výzvy, s ktorými sa stretáva, a získal potrebnú podporu.

Organizácia stretnutia:

Termín stretnutia je vopred dohodnutý a oznámený zamestnancovi. Je nevyhnutné dodržať stanovený čas stretnutia, pretože časté rušenie týchto stretnutí zo strany vedúcich pracovníkov môže viesť k sklamaniu, nespokojnosti a pocitu menejcennosti zamestnanca.

Štruktúra a príprava:

Zamestnancovi je vopred poskytnutá štruktúra rozhovoru, ktorá mu umožňuje pripraviť sa na stretnutie. V prípade potreby je zamestnancovi doručený aj tlačенý formulár, ktorý môže vyplniť vopred, aby mal počas rozhovoru pripravené podklady na preberané témy.

Dôraz na dôvernosť:

Ešte pred samotným rozhovorom by mal vedúci zamestnancovi zdôrazniť, že všetko, o čom sa bude hovoriť, je dôverné a podlieha mlčanlivosti. Zamestnancovi

to poskytuje bezpečný priestor na otvorený a úprimný rozhovor, čo prispieva k lepšiemu pochopeniu jeho potrieb a pocitov.

Pravidelná a konštruktívna spätná väzba je základným pilierom kvalitného pracovného prostredia, keď sú zamestnanci vypočutí a podporovaní vo svojom profesionálnom raste. Dodržiavaním tohto procesu možno výrazne prispieť k spokojnosti zamestnancov a ich pozitívnemu vnímaniu pracovného prostredia.

4. 2. 6 Výstupný pohovor

Pri ukončení pracovného pomeru sa postupuje podľa stanoveného procesu, ktorý zahŕňa formálne kroky a výstupný pohovor. Tento rozhovor je príležitosťou pre zamestnanca vyjadriť sa k pracovnej skúsenosti, pričom sa kladie dôraz na dôvernosť. Vopred dohodnutý termín a štruktúra rozhovoru umožňujú zamestnancovi pripraviť sa na témy, ktoré zahŕňajú spokojnosť s tímom a pracovným prostredím, podporu a rozvoj, dôvody ukončenia spolupráce a návrhy na zlepšenie procesov.

Po rozhovore vedúci zamestnanec vypracuje dôverný záznam, ktorý obsahuje kľúčové zistenia a návrhy na zlepšenie. Tento zápis slúži ako základ na zlepšenie pracovného prostredia a interných procesov, čo môže zvýšiť celkovú spokojnosť zamestnancov.

4. 2. 6 Potenciálne faktory, ktoré ovplyvňujú spokojnosť zamestnancov

Potenciálne faktory, ktoré ovplyvňujú spokojnosť zamestnancov v integračných programoch, sú **náročnosť** práce s rôznorodou klientelou, nedostatok odborných znalostí a zručností, **nedostatok zdrojov** a **vysoké pracovné zaťaženie**. Ak zamestnanci, ktorí sú odhodlaní pomáhať pri integrácii, nemajú dostatočnú podporu, môžu sa u nich objaviť **syndróm vyhorenia**, **demotivácia** a zvýšená absencia. Dlhodobé dôsledky týchto symptómov môžu negatívne ovplyvniť kvalitu poskytovaných služieb a celkovú úspešnosť integračného programu.

Práca v integračnom programe **si vyžaduje od zamestnancov vysokú mieru kultúrnej kompetencie**, ktorá umožňuje zamestnancom porozumieť a rešpektovať rôzne kultúrne pozadia klientov. Nedostatok tejto kompetencie môže viesť k nedorozumeniam a zhoršiť vzťahy medzi zamestnancami a klientmi.

V tejto súvislosti je dôležité zdôrazniť, že investícia do **rozvoja kompetencií zamestnancov** a poskytovanie adekvátnej podpory sú nevyhnutné v súvislosti dlhodobej udržateľnosti a efektivity integračných programov.

Pre všetkých zamestnancov je vytvorená štruktúra, ktorá podporuje **otvorenú a pravidelnú komunikáciu so svojimi priamymi nadriadenými**. Zamestnanci majú možnosť využívať rôzne komunikačné kanály, ako sú osobné stretnutia, e-mail alebo telefón.

Organizácia prikladá veľký význam **dôvernosti a bezpečnosti komunikácie** medzi zamestnancami a nadriadenými. Všetky informácie vymieňané počas týchto interakcií sú dôverné a používajú sa výlučne na zlepšenie pracovného prostredia a výkonnosti. Zamestnanci majú istotu, že ich názory budú vypočuté a brané do úvahy pri rozhodovaní.

Podrobnejšie je každý proces opísaný v internej dokumentácii organizácie a tiež v **Praktickej príručke starostlivosti o zamestnancov pracujúcich v oblasti azylu a prijímania**, ktorú vydal Európsky podporný úrad pre azyl (EASO) 1. časť: Normy a politika a 2. časť: Súbor nástrojov starostlivosti o zamestnancov (september 2021).



5. Hlavné procesy pri poskytovaní služieb integrácie pre osoby s medzinárodnou ochranou

5.1 Proces sociálneho poradenstva v sociálnych službách integrácie osôb s medzinárodnou ochranou (azyl a doplnková ochrana)

Sociálne poradenstvo

Cieľom sociálneho poradenstva je pomôcť osobe s medzinárodnou ochranou vyhodnotiť stupeň jej integrácie v hostiteľskej krajine, identifikovať problémy a ponúknuť formy ich riešenia takým spôsobom, aby to posilňovalo a osamostatňovalo jednotlivca, a to v súlade so spoločenskými, právnymi a morálnymi normami hostiteľskej krajiny.

Sociálne služby integrácie osôb s medzinárodnou ochranou ponúkajú nasledujúce odborné činnosti: pracovné poradenstvo, poradenstvo v oblasti bývania, poradenstvo v oblasti zabezpečenia zdravotnej starostlivosti, poradenstvo zamerané na zvýšenie jazykových znalostí, poradenstvo zamerané na zlepšenie vzdelávania, poradenstvo zamerané na posilnenie sociálnych sietí, administratívne poradenstvo, kultúrne poradenstvo.

Sociálne poradenstvo poskytujú sociálni pracovníci, ktorí sa prioritne sústreďujú na monitorovanie sociálnych problémov osôb s medzinárodnou ochranou a na základe špecifických metód a techník pomáhajú týmto osobám zorientovať sa v zložitých spoločenských podmienkach a zvládať ich negatívny vplyv. Sociálni pracovníci sa vždy snažia pristupovať k poradenskej činnosti holisticky, teda berú do úvahy, že každý ľudský alebo sociálny problém má dimenziu osobnostnú a sociálnu. Sociálne poradenstvo sa aplikuje v súlade s modernými poradenskými koncepciami spojením dvoch prístupov: **guidance** (*vedenie*) – pomoc s cieľom realizovať vhodnú voľbu na základe racionálneho rozhodovania v kombinácii s **facilitáciou** (*podporovanie, uľahčovanie*) učenia človeka smerom k dosiahnutiu pozitívnych zmien v jeho prežívaní a rozvoja tých kvalít osobnosti, ktoré sú významné z hľadiska riešenia problémovej situácie, a **counselling** (*rada, poradenská pomoc*) – pomoc, ktorá predpokladá nadviazanie hlbšieho kontaktu medzi klientom a sociálnym pracovníkom. Niekedy je nadviazanie hlbšieho kontaktu nevyhnutné

v prípade správneho nasmerovanie klientov k vyriešeniu svojho sociálneho problému. Avšak špecifikum integrácie spočíva v tom, aby sa klienti čo najviac osamostatnili. Primárnym prístupom sociálnych pracovníkov preto bude sprevádzať a povzbudzovať klientov k samostatnému racionálnemu rozhodovaniu.

Klienti budú oboznámení so štruktúrou práce sociálneho pracovníka (SP) a s povahou poradenstva. Za účasti klientov sa vytvorí individuálny integračný plán, ktorý prechádza pravidelným vyhodnocovacím procesom. Sociálni pracovníci pravidelne zaznamenávajú zmeny v nastavenom pláne za účasti klienta, vďaka čomu môžu obe strany získať lepší prehľad o smerovaní, očakávaníach a témach, pri ktorých ich klient potrebuje intenzívnejšiu podporu. Klienti sú priebežne počas vyhodnocovania nastavených postupov motivovaní k samostatnosti, čo dopomáha k začleneniu sa do majoritnej spoločnosti.

Najintenzívnejšia pomoc z hľadiska poradenstva sa na území SR poskytuje sociálnymi tímami predovšetkým v počiatočnom **6-mesačnom období integrácie** a už menej intenzívna pomoc sa poskytuje **od 6. mesiaca do 1. roka** integrácie. Po prvom roku na Slovensku sociálni pracovníci postupne vedú klientov k úplnej samostatnosti. To znamená, že po prvom roku každý klient prechádza komplexným vyhodnocovacím a rozhodovacím procesom, ktorý slúži na posúdenie pokroku integrácie. Úspešná integrácia znamená úplnú samostatnosť klientov a tomu bude zodpovedať postupne sa znižujúci počet poradenstiev, úkonov a intervencií zo strany projektového tímu.

Odborný postup

- 1. Príprava na poradenstvo** – klienti si termín a tému (orientačne – napr. hľadanie školy) poradenstva dohodnú vopred online/telefonicky so sociálnym pracovníkom/ pracovníčkou (SP). Skôr než sa SP stretne s klientom, je vhodné preštudovať si o ňom dostupné informácie, najmä z kazuistiky, prípadne posledné realizované služby. Dôležité je vedieť, akým jazykom budú spolu hovoriť, či klient nepotrebuje tlmočenie, či sa téma už riešila, ako dlho je klient v procese integrácie, špecifiká klienta a pod. Prípadne vyhľadať informácie k téme samotného poradenstva (napr. preštudovanie informácií ohľadom výberu ZŠ, príprava vzoru žiadostí a i.). Štúdium dostupných materiálov o klientovi je užitočnou pomôckou pri voľbe stratégie vedenia poradenského rozhovoru.
- 2. Nadviazanie prvého kontaktu** – SP privíta klienta a privedie do miestnosti, kde má poradenstvo prebiehať. Dôležité je, aby bolo zabezpečené súkromie

a priestor bez vyrušovania, najmä pri citlivejších témach. Pri prvom kontakte sa odporúča používať otvorené široké otázky (napr. otázka ohľadom dôvodu návštevy). Hlavnou úlohou tejto fázy poradenského procesu je objasňovanie problému prezentovaného prijímateľom sociálnej služby a hľadanie jeho príčin, ale bez výrazného hodnotenia a posudzovania. Klienti často prichádzajú s viacerými témami, ktoré chcú riešiť, a tak v tejto fáze je dôležité určiť, čomu sa chcú venovať primárne, pričom aj ostatným témam sa budú SP venovať pri ďalších poradenstvách, ktoré si dohodnú s klientom na záver.

- 3. Anamnestický rozhovor** – SP prostredníctvom štruktúrovaného rozhovoru získava informácie o klientovi, ktoré po poradenstve zaznamená do interného online klientskeho systému (do kazuistiky klienta/ky) v prípade budúcich potrieb tímu. Môže ísť o tieto typy anamnéz: osobná, rodinná, školská a profesionálna, zdravotná (v prípade potreby), anamnéza samotného problému klienta.

Primárne slúži na získanie potrebných informácií o klientovi, jeho sociálnom okolí, ako aj na podrobnejšiu identifikáciu sociálneho problému. Využíva sa najmä pri novších klientoch, v úvodných poradenstvách či pri tvorbe integračného plánu. Pri poradenstvách s klientmi, keď je spolupráca dlhodobá, využívajú sa skôr prvky anamnestického rozhovoru na doplnenie informácií súvisiacich s témou poradenstva, prípadne na aktualizáciu starších informácií.

Dôležité je, že klient rozhoduje o tom, ktoré informácie SP poskytne. Rozhovor by mal byť teda vedený tak, aby klient necítil nátlak, že musí povedať všetko.

- 4. Poradenské interview** – zvyčajne predstavuje gro poradenstva spolu s formulovaním cieľov a analýzou možností. SP využíva exploráciu (čo znamená, že pomocou otázok postupne preniká k jadrú problému, poprípade do situácie, ktorá je pre klienta záťažová alebo nejakým spôsobom podstatná a dôležitá). Klient hovorí o svojich ťažkostiach a SP sa snaží prostredníctvom vedenia a facilitácie orientovať klienta v jeho situácii. V tejto fáze je obzvlášť dôležité klienta aktívne počúvať, snažiť sa ho pochopiť, podporiť a inšpirovať.
- 5. Sociálna diagnostika** – táto fáza je súčasťou najmä pri zložitejších problémoch klientov. Pri poradenstvách, keď je problém klientmi jasne formulovaný v predošlých fázach, nie je nutné využiť sociálnu diagnostiku. Cieľom je zistiť ich problém v širších súvislostiach a pochopiť sociálnu konfiguráciu

daného problému. SP prostredníctvom pozorovania, analýzy či iných metód pomáha klientovi zorientovať sa v probléme.

6. **Formulovanie cieľov a analýza možností** – po formulovaní základného problému SP spoločne s klientom analyzujú možnosti a rôzne alternatívy, ktoré by klient mohol využiť. Dôležité je reálne zhodnotenie potenciálu a limitov klienta s ohľadom na využitie daných možností: či potrebuje podporu, asistenciu, čo dokáže sám, na čo má finančné prostriedky a pod. SP teda pomáha klientovi pri tvorbe rôznych alternatív, ale napokon je to vždy klient, ktorý je zodpovedný za výber konkrétnej možnosti riešenia svojho problému a za dôsledky svojho rozhodnutia. Spoločne napokon určia ciele a následné kroky a kto je za čo zodpovedný. SP teda nevyberá riešenie za klienta a ani nepreberá zodpovednosť za plnenie jednotlivých cieľov.
7. **Záver poradenstva** – SP si s klientom dohodne ďalší postup a potrebné kroky a kto je za čo zodpovedný (napr. kontaktovanie školy, poslanie prihlášky). Na záver je vhodné zrekapitulovať zodpovednosti klienta aj SP, prípadne dohodnúť ďalšie poradenstvo či kontakt. Ak je potrebné urobiť viaceré kroky alebo ide o zložitejšiu tému, SP najpodstatnejšie informácie odovzdá klientovi aj písomne – prostredníctvom e-mailu či inej online komunikácie. Konkrétne môže ísť o postupnosť krokov, dôležité kontakty, pracovné portály či žiadosti.¹

Overovanie efektivity postupu (monitorovanie)

- Zodpovedný pracovník príležitostne prítomný na poradenstvách.
- Zodpovedný pracovník kontroluje účasť na pravidelných skupinových tímových supervíziách.

Riziká

- **Riziko** porušenia etického kódexu a GDPR počas práce s klientelou, porušenie mlčanlivosti;
 - ▷ **Opatrenie:** Individuálny rozhovor po incidente, v prípade vážneho porušenia – ukončenie pracovnej zmluvy.

1 GABURA, J. 2005. Sociálne poradenstvo. Bratislava: OZ Sociálna práca, 2005. ISBN 80-89185-10-X.

- **Riziko** používania neodborných metód a techník, neoverených postupov práce s prijímateľom;
 - ▷ **Opatrenie:** Zaškolenie sociálnych pracovníkov podľa pracovného postupu Úvod do práce, preškolenie pracovníkov, občasná účasť vedúceho na poradenstvách.
- **Riziko** nesprávnej identifikácie potrieb prijímateľa;
 - ▷ **Opatrenie:** Zaškolenie sociálnych pracovníkov podľa pracovného postupu Úvod do práce, preškolenie pracovníkov, občasná účasť vedúceho na poradenstvách, prehodnotenie potrieb prijímateľa sociálnym pracovníkom.
- **Riziko** preťaženia sociálnych pracovníkov – príliš veľa klientov;
 - ▷ **Opatrenie:** Obmedzenie poskytovania sociálnych služieb na nevyhnutné obdobie.

5.2 Sociálne poradenstvo v integrácii – význam jednotlivých oblastí

- **Poradenstvo v oblasti bývania.** Poskytuje klientom podporu pri hľadaní stabilného a bezpečného bývania, čo je základným predpokladom úspešnej integrácie. Bez vhodného bývania sú ohrozené ďalšie aspekty života, ako sú zamestnanosť, vzdelávanie a zdravotná starostlivosť.
- **Poradenstvo v oblasti zabezpečenia zdravotnej starostlivosti.** Pomáha klientom orientovať sa v systéme zdravotnej starostlivosti a získať prístup k potrebným zdravotníckym službám. Zdravie je nevyhnutným predpokladom na plnohodnotné zapojenie sa do spoločnosti a pracovného života.
- **Poradenstvo zamerané na zvýšenie jazykových znalostí.** Jazykové znalosti sú základom pri komunikácii, orientácii v novom prostredí a na získanie zamestnania. Poradenstvo v tejto oblasti pomáha klientom nájsť vhodné kurzy alebo metódy na zlepšenie jazykových schopností.
- **Poradenstvo zamerané na zlepšenie vzdelávania.** Umožňuje klientom pokračovať vo vzdelávaní alebo rekvalifikácii, čo zvyšuje ich šance

na získanie kvalifikovaného zamestnania a na dlhodobú ekonomickú stabilitu. Taktiež pomáha deťom klientov integrovať sa do školského systému.

- **Poradenstvo zamerané na posilnenie sociálnych sietí.** Podporuje klientov pri nadväzovaní kontaktov a pri budovaní vzťahov v novej komunite, čím pomáha znižovať sociálnu izoláciu a podporuje ich zapojenie do spoločenského života.
- **Administratívne poradenstvo.** Poskytuje podporu pri vybavovaní nevyhnutných administratívnych záležitostí, ako sú registrácia pobytu, podávanie žiadostí alebo vybavovanie sociálnych dávok. Tieto služby sú dôležité na zabezpečenie základných práv a povinností klientov.
- **Kultúrne poradenstvo.** Pomáha klientom pochopiť kultúrne normy, hodnoty a zvyklosti novej krajiny. Znižuje riziko kultúrnych konfliktov a uľahčuje ich adaptáciu na nové spoločenské prostredie.

5. 2. 1 Postupy riešenia zložitých prípadov s jedným druhom problému v sociálnych službách integračného programu (azyl a doplnková ochrana)

Zložitý prípad je charakterizovaný zdanlivo alebo skutočne neriešiteľným problémom, ktorý má klient už nejaký čas a nedarí sa mu napriek všetkému úsiliu ani s podporou sociálneho pracovníka zabezpečiť nápravu, hoci sociálny pracovník cez sociálne poradenstvo už vyskúšal viacero intervencií na riešenie zložitej situácie. Je dôležité upozorniť na rozdiel medzi krízovou situáciou, ktorá bezprostredne ohrozuje klienta, a zložitým prípadom, ktorý má strednodobý alebo dlhodobý charakter a vyžaduje detailne preštudovanie klientovej situácie sociálnym pracovníkom a prípadne aj širším sociálnym tímom, potrebuje návrh riešenia a postupov v záujme dosiahnutia čo najlepších výsledkov, aktívnu spoluprácu klienta so sociálnym pracovníkom alebo aj so širším sociálnym tímom (sociálny pracovník, sociálny asistent a regionálny koordinátor) a prípadne aj zapojenie inštitúcií, na ktoré bol klient nasmerovaný.

Tento proces zabezpečuje systematické riešenie takýchto náročných situácií s citlivým prístupom, individuálnym plánovaním a zapojením potrebných odborníkov. Cieľom je pomôcť klientom prekonať tieto prekážky a získať čo najväčšiu mieru samostatnosti a integrácie.

Najčastejšie sa opakujúce zložité prípady s jednou zložkou sú nasledujúce:

- *jazyková bariéra;*
- *chudoba alebo stav hraničiaci s chudobou; finančná negramotnosť;*
- *pasivita a nezáujem o integráciu na Slovensku;*
- *psychické ťažkosti;*
- *ženy z moslimských krajín s nižším vzdelaním.*

5. 2. 1. 1 Odborný postup: riešenie problému jazykovej bariéry

Druh problému

1. Negramotnosť

Klient/klientka hovorí slovenským jazykom (SJ), ale nevie písať ani v rodnom jazyku, resp. ani nehovorí v SJ a ani nevie písať.

2. Nízke vzdelanie a neschopnosť naučiť sa jazyk.

Klient/klientka si jazyk nedokáže osvojiť tradičnými metódami učenia.

3. Jazyková bariéra a nízka motivácia učiť sa.

Klient/klientka nemá čas, nevenuje sa štúdiu, samoštúdiu, nevyhľadáva pomoc, neovláda ani SJ, ani AJ, atď.



Problematika vzdelávania si v jazykovej oblasti vyžaduje individuálny prístup a starostlivosť o každého jednotlivca, ktorý sa snaží zlepšiť svoje jazykové schopnosti.

Nižšie sú navrhnuté možnosti riešení a postupov, ktoré by mohli byť účinné:

1. Poradenstvo so sociálnou pracovníčkou:

Konzultácia s odborníkom na identifikáciu potrieb klienta/ky a vyhodnotenie najvhodnejších riešení.

2. Analýza problému:

Podrobnejšie štúdium problému, zahŕňajúce otázky týkajúce sa účasti na kurze slovenského jazyka, zistenie prekážok v učení a preferovaných metód vzdelávania. Zhodnotenie motivácie a prekážok súvisiacich s účasťou na kurzoch SJ.

3. Zistenie prekážok v učení:

Identifikácia a pochopenie faktorov, ktoré komplikujú učenie jazyka vrátane špecifických oblastí (vizuálne, hovorené slovo, konverzácie).

4. Poskytnutie ukážok materiálov:

Predstavenie dostupných online materiálov, aplikácií a iných zdrojov, ktoré môže klient/ka využiť na samostatné štúdium.

5. Možnosti financovania:

Preskúmanie možností financovania vzdelávania, ako sú ponuky kurzov, individuálne hodiny a dobrovoľnícke programy.

6. Návšteva jazykových inštitúcií:

Sociálny asistent/ka môže poskytnúť sprievod na zápisy alebo poskytnúť informácie o jazykových inštitúciách. Sociálny asistent/ka môže pomáhať klientovi/ke v navigovaní v jazykovom prostredí a pri skúšaní používať jazyk v praktických situáciách.

Celkový postup kombinuje individuálne vzdelávanie, sociálnu podporu a praktické situácie, aby sa klient/ka mohol/a efektívne naučiť jazyk.

Po poradenstve a poskytnutej pomoci najneskôr po prvom roku nasleduje vyhodnotenie pokroku.

Hodnotenie je kritickou súčasťou procesu sociálnej práce a vyžaduje spoluprácu medzi sociálnym pracovníkom/čkou (SP) a klientom/klientkou. Nasledujúce kroky slúžia na posúdenie úspešnosti zvolených riešení a celkovej situácie klienta/klientky.

1. Zhodnotenie posunu a úspešnosti riešení:

SP spolu s klientom/klientkou posúdi, aký posun nastal a aké riešenia boli najužitočnejšie v rámci danej situácie.

2. Ocenenie iniciatívy a spolupráce:

SP ocení iniciatívu klienta/klientky a konštruktívne ohodnotí spoluprácu. Dôležitá je pozitívna spätná väzba, ktorá klienta/ klientku podporuje.

3. Zlepšenie situácie – hodnotenie:

SP zodpovie, či sa situácia dostatočne zlepšila a či je klient/klientka schopný/á osvojiť si nové návyky alebo riešenia.

4. Odporúčenia do budúcnosti:

Je klient/klientka schopný/á ďalej napredovať s novými návykmi alebo riešeniami? Ak je odpoveď áno, SP navrhne ďalšie odporúčania a kroky, ktoré by mohli klientovi/klientke pomôcť do budúcnosti.

5. Analýza príčin pri negatívnom výsledku:

V prípade negatívneho výsledku sa SP zamyslí nad príčinami a analyzuje, či je možné niečo zmeniť alebo doplniť v rámci existujúcich riešení.

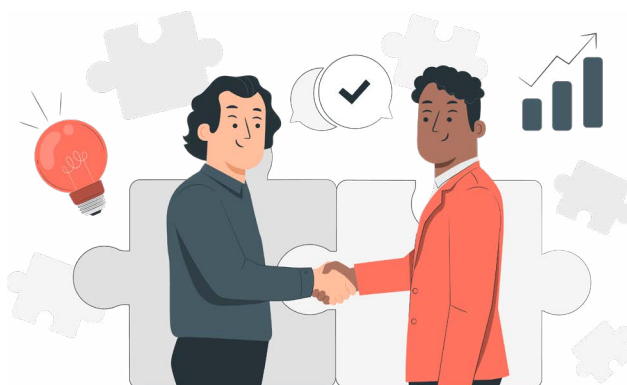
6. Rozhodnutie o opakovaní postupu:

Ak je možné niečo zmeniť, SP sa rozhodne opakovať postupy a prispôbiť ich aktuálnym potrebám klienta/klientky.

7. Nedosiahnutie výsledku klientom/klientkou:

V prípade, že klient/ka nedosiahol/a očakávaný posun, SP má možnosť:

- ▷ **Distribúcie** na iné relevantné služby, ak už nie je situácia v kompetencii SP.
- ▷ **Zvážiť** nízky integračný potenciál klienta/klientky a podľa toho prispôbiť plán.



Overovanie efektivity postupu (monitorovanie)

- 1. Komunikácia s lektorkou SJ.**
 - ▷ Zodpovedná osoba – vedúci zamestnanec a SP.
- 2. Prítomnosť vedúceho zamestnanca na jednej hodine SJ v priebehu 1 polroka.**
 - ▷ Zodpovedná osoba – vedúci zamestnanec a SP.
- 3. Overenie pokroku u klientov pomocou integračných plánov.**
 - ▷ Zodpovedná osoba SP.
- 4. Praktické overenie schopnosti klienta/ky dohovoriť sa s SP alebo SA v konkrétnej situácii.**
 - ▷ Zodpovedná osoba – SP/SA.

Riziko

Opatrenie

- | | |
|--|--|
| 1. Vynechávanie hodín SJ. | Posielanie upomienok klientovi, upozornenie klienta o následkoch neúčasti na hodinách (odpojenie od integrácie). |
| 2. Metódy výučby SJ nie sú vhodné alebo vyhovujúce pre klienta. | Prehodnotenie metód výučby, aby vyhovovali klientovi. |
| 3. Absencia lektora SJ. | Dočasne navigovať na externé kurzy SJ. |
| 4. Nepravidelné návštevy hodín SJ. | Posielanie upomienok klientovi, upozornenie klienta o následkoch neúčasti na hodinách (odpojenie od integrácie). |
| 5. Príliš heterogénna skupina na hodinách SJ. | Prispôsobenie sa individuálnym potrebám klientov. Preusporiadanie členov skupín, vytváranie menších skupín, príp. individuálneho vyučovania. |
| 6. Klient má menej ako 2 hod. týždenne v prvom polroku. | Priorizovať nových klientov. |

5. 2. 1. 2 Odborný postup: riešenie problému chudoby alebo stavu hraničiaceho s chudobou; finančná negramotnosť

Druh problému

Chudoba alebo stav hraničiaci s chudobou; finančná negramotnosť

Postup

Pri riešení situácie klienta sa uplatňuje štruktúrovaný postup, ktorý zahŕňa nasledujúce kroky:

1. Poradenstvo so SP:

Začína sa konzultáciou s odborníkom, sociálnym pracovníkom (SP), ktorý poskytuje odborné poradenstvo a vstupnú analýzu situácie.

2. Analýza príčin:

SP spolu s klientom analyzuje príčiny aktuálnej situácie a zvažuje, či je klient schopný zmeniť niečo vo svojom správaní.

3. Určenie individuálnych hraníc:

Stanovenie hraníc intervencie zo strany SP a určenie, kde sa začína zodpovednosť klienta/klientky za vlastnú situáciu.

4. Využitie nevyužitých možností:

Zváženie, či klient môže využiť nevyužitú príležitosť alebo zdroje, ktoré doposiaľ nevyužil.

5. Finančne poradenstvo:

Hodnotenie príjmov a výdavkov klienta, skúmanie možností lepšieho hospodárenia a zváženie alternatív ubytovania.

6. Analýza dostupných zdrojov:

Preskúmanie sociálnej siete klienta, prípadných príspevkov alebo finančnej pomoci od rôznych inštitúcií vrátane štátnej sociálnej pomoci, UNHCR a ďalších.

7. Sietovanie inštitúcií:

SP môže nadviazať kontakt s ďalšími inštitúciami na pomoc klientovi/klientke, a to aj v prípade, že všetky dostupné možnosti boli využité.

8. Navigácia klienta/klientky na krízové služby:

V prípade, že sú všetky možnosti vyčerpané, SP môže navigovať klienta/klientku na krízové služby v rámci mesta.

Tento komplexný postup zohľadňuje individuálnu situáciu klienta/klientky a umožňuje pružné prispôsobenie riešení na základe aktuálnych potrieb a možností. Cieľom je dosiahnuť udržateľné zlepšenie situácie klienta/klientky a poskytnúť mu/jej náležitú podporu.

Overovanie efektivity postupu (monitorovanie)

1. Overenie pokroku klientov pomocou integračných plánov.

▷ Zodpovedná osoba SP.

Riziko

Opatrenie

1. Nedostupnosť finančnej podpory v integračných službách, štátnej sociálnej pomoci alebo iných inštitúcií.

Odporúčenie na služby krízovej intervencie.

2. Ohrozenie straty bývania alebo strata bývania.

Koordinácia pomoci pri nájdení si bývania. V prípade neúspechu – odporúčenie na služby krízovej intervencie (kontaktovanie zariadení núdzového bývania). Pomoc v hmotnej núdzi (vybavenie je v kompetencii ÚPSVaR). Podľa kapacít a zväženia – ponúknuť bývanie v integračnom byte.

Ponúknuť možnosť sociálneho bývania (potreba trvalého pobytu v danom meste). Obrátiť sa na rodinu a priateľov klienta/klientky.

3. Nedostatok personálu v integračnom programe.

Dohodnúť sa na prerozdelení úloh, poskytovanie pomoci podľa priorit a v najurgentnejších prípadoch.

5. 2. 1. 3 Odborný postup: Riešenie problému pasivity a nezáujmu o integráciu na Slovensku: „Vyriešte môj problém za mňa“.

Druh problému

Pasivita a nezáujem o integráciu.

Postup

Pri pozorovaní pasivity klienta a jeho nezáujmu o integráciu SP postupuje nasledovne: kontaktuje klienta/klientku s otázkou jeho ochoty spolupracovať.

V prípade, ak klient vyjadruje ochotu spolupracovať:

1. Poradenstvo so sociálnou pracovníčkou (SP):

V tejto etape klient a sociálna pracovníčka spolupracujú na rozpoznaní príčin aktuálnej situácie a hľadani možných riešení. Klient má možnosť voľby, či prijme poskytované služby a je dobrovoľným účastníkom procesu.

2. Stanovenie hraníc a obmedzenie služieb:

SP stanovuje hranice poskytovania služieb integrácie, prípadne aj čiastočné obmedzenie služieb. Klient je informovaný o pravidlách a má možnosť rozhodnúť sa, či ich bude dodržiavať. Ak sa rozhodne, že áno, SP pripravuje plán podpory klienta/klientky a spolupráce.

3. Príprava Integračného plánu:

SP doplní individuálny integračný plán klienta/klientky.

V prípade, ak klient nie je ochotný spolupracovať:

1. SP zvažuje nízky integračný potenciál:

Zvážiť nízky integračný potenciál klienta/klientky a prispôbiť tomu plán. To môže viesť k ďalším analýzám a zvažovaniu alternatívnych riešení v závislosti od individuálnych potrieb klienta.

Overovanie efektivity postupu (monitorovanie)

- 1. Overenie pokroku klientov pomocou integračných plánov.**
 - ▷ Zodpovedná osoba – SP.
- 2. Overenie pokroku klienta pri podpísaní ďalšej integračnej zmluvy.**
 - ▷ Zodpovedná osoba – vedúci zamestnanec.

Riziko

Opatrenie

- 1. Klient nereaguje na správy a oslovenia tímom integrácie.**

Zvážiť postup – pre nízky potenciál na integráciu. Zvážiť možnosť ukončenia poskytovania služieb.
- 2. Príčiny pasivity sú vyhodnotené nesprávne.**

Opätovná analýza príčin iným SP, prípadne v spolupráci s vedúcim.
- 3. Nezáujem o integráciu pretrváva.**

Ukončenie služieb integrácie.



5. 2. 1. 4 Odborný postup: riešenie problémov žien z moslimských krajín s nižším vzdelaním

Druh problému

Ženy z moslimských krajín s nižším vzdelaním

Ženy, ktoré sú často izolované v domácnosti, starajú sa iba o deti, slabá motivácia niečo robiť, inak vyplývajúca z kultúry, u niektorých nízka kapacita učiť sa.

Postup

Pri integrácii žien z moslimských krajín s nižším vzdelaním sa vyskytujú špecifické výzvy, ktoré vyplývajú z ich kultúry, izolácie v domácnosti a z nižšej motivácie k zmenám. Tieto ženy sa často venujú starostlivosti o deti, sú izolované a ich schopnosť učiť sa môže byť obmedzená. Z tohto dôvodu vyžadujú špecifický prístup a postupné malé kroky smerujúce k integrácii.

- Pri návrhu integračných opatrení je nevyhnutné zohľadniť kultúrne špecifiká týchto žien. Poskytnutie podpory a informácií v súlade s ich hodnotami a tradíciami môže zvýšiť efektívnosť procesu.
- Je dôležité pripraviť sa na dlhšie trvajúci proces integrácie. Postupné malé kroky umožňujú ženám prispôbiť sa novému prostrediu a postupne sa začleňovať.
- V prípade, že to je možné, je dôležité komunikovať priamo s manželkou alebo s oboma partnermi. Zabezpečenie celého tímu v procese komunikácie môže vytvoriť podporujúce prostredie na integráciu.
- Je dôležité pristupovať ku klientkam individuálne.

Návrhy riešenia problémov žien z moslimských krajín s nižším vzdelaním. Po identifikácii náročného prípadu SP skontroluje, či boli na integráciu klientky spravené nasledujúce kroky:

1. Tvorba integračného plánu:

SP vypracováva detailný integračný plán, ktorý identifikuje ciele a kroky na úspešnú integráciu žien do nového prostredia.

2. Návštevy v domácnosti a monitoring:

SP alebo SA pravidelne navštevuje domácnosť klientky s cieľom sledovať aktuálnu situáciu a prispôbiť integračné opatrenia.

3. Spolupráca s celou rodinou:

Aktívna spolupráca s celou rodinou na zabezpečenie komplexného prístupu k integrácii s dôrazom na individuálne potreby každého člena (cely integračný tím).

4. Vyhľadávanie možnosti zvýšenia vzdelania alebo doplnenia vzdelania:

5. Osobné asistencie:

SA poskytuje asistencie prevažne v úvodnej fáze, teda na začiatku integračného procesu.

6. Návrh na zapojenie sa klientky do vzdelávacieho procesu detí:

Klientke SP navrhne, aby sa zúčastňovala na aktivitách s deťmi, učila sa s nimi, chodila s deťmi von (bez manžela...) – v prípade, ak má deti.

7. Aktívna spolupráca s manželom klientky.

8. Návrh na zapojenie sa klientky do komunitných aktivít:

Klientka sa pozýva na komunitné aktivity (napr. stretnutia, sociálnokultúrna orientácia pre ženy), prípadne ak by mala záujem prepojiť ju na iné klientky či rodiny.

Ak ani po týchto opatreniach nie je zjavný progres, je potrebné zhodnotenie celkového posunu v integrácii a úspešnosti zvolených riešení.

Po poradenstve a poskytnutej pomoci nasleduje vyhodnotenie pokroku.

Hodnotenie je kritickou súčasťou procesu sociálnej práce a vyžaduje si spoluprácu medzi SP a klientom/ klientkou. Nasledujúce kroky slúžia na posúdenie úspešnosti zvolených riešení a celkovej situácie klienta/klientky.

1. Zhodnotenie posunu a úspešnosti riešení:

SP spolu s klientom/klientkou posúdi, aký posun nastal a aké riešenia boli najužitočnejšie v rámci danej situácie.

2. Ocenenie iniciatívy a spolupráce:

SP ocení iniciatívu klienta/klientky a konštruktívne ohodnotí spoluprácu. Dôležitá je pozitívna spätná väzba, ktorá podporuje klienta/klientku.

3. Zlepšenie situácie – hodnotenie:

SP zhodnotí, či sa situácia dostatočne zlepšila a či je klient/klientka schopný/á osvojiť si nové návyky alebo nachádzať riešenia.

4. Odporúčania do budúcnosti:

Je klient/klientka schopný/á naďalej sa prispôsobovať novým návykom alebo nachádzať riešenia? Ak je odpoveď áno, SP navrhne ďalšie odporúčania a kroky, ktoré by mohli klientovi/ klientke pomôcť do budúcnosti.

5. Analýza príčin pri negatívnom výsledku:

V prípade negatívneho výsledku sa SP zamyslí nad príčinami a analyzuje, či je možné niečo zmeniť alebo doplniť v rámci existujúcich riešení.

6. Rozhodnutie o opakovaní postupu:

Ak je možné niečo zmeniť, SP sa rozhodne opakovať postupy a prispôbiť ich aktuálnym potrebám klienta/klientky.

7. Nedosiahnutie výsledku klientom/klientkou:

V prípade, že klient/ka nedosiahol/a očakávaný pokrok, SP má možnosť:

- ▷ **urobiť** presun na komunitu cudzincov, ak už nie je situácia v kompetencii SP;
- ▷ **zvážiť** nízky integračný potenciál klienta/klientky a prispôbiť tomu plán.

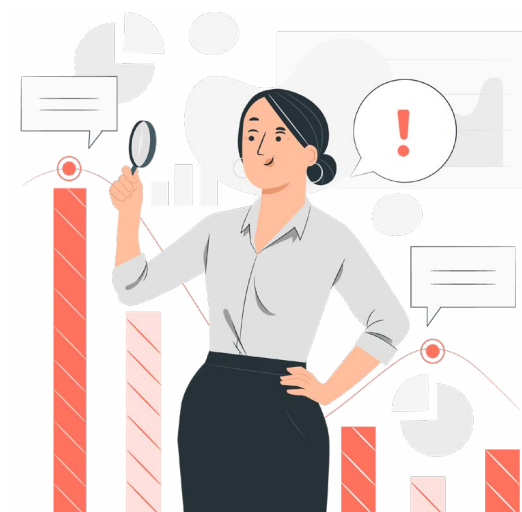
Overovanie efektivity postupu (monitorovanie)

1. Monitoring formou návštevy v rodine.

- ▷ Zodpovedná osoba – SP.

2. Monitoring integračných plánov. .

- ▷ Zodpovedná osoba – SP.



1. Dominantný manžel v rodine.

Komunikovať s celou rodinou, pozývať na poradenstvá spolu.

SP urobí samostatné poradenstvo pre manžela. Postupné podmieňovanie asistencií a služieb SP/SA, komunikácia s manželom.

2. Neúčast' na komunitných a iných aktivitách verejného života na Slovensku.

Opakované pozvanie na komunitné aktivity.

Pripomenutie významu integrácie a aktivít, ich prínosu.

3. Klientka je zahľtená rodinnými povinnosťami pred integráciou na Slovensku.

SP ponúkne návštevu v domácnosti.

4. Geografická izolácia rodiny

Návšteva SP v domácnosti.

Nácvik orientácie v okolí so sociálnym asistentom.



5.2.2 Vyhodnocovací a rozhodovací proces pri osobách s udelenou medzinárodnou ochranou, u ktorých sa v procese ich integrácie prejavuje nízky potenciál na integráciu

Proces zahŕňa ukončenie služieb pre klientov, ktorí majú nízky potenciál na integráciu. Pracovník postupuje podľa jasne stanovených krokov, ktoré zahŕňajú zhodnotenie situácie klienta, analýzu dôvodov nedosiahnutia cieľov a návrh prípadných nápravných opatrení.

Ak ani po nápravných opatreniach klient nevykazuje pokrok, integračné služby môžu byť ukončené. Pri ukončení je dôležité citlivo uviesť dôvody a poskytnúť klientovi odporúčania na ďalší postup mimo integračného programu. Tento proces umožňuje efektívne využívanie zdrojov a zameranie sa na klientov s reálnym integračným potenciálom.

Odborný postup pre azylantov alebo osoby s poskytnutou doplnkovou ochranou po ich vstupe do integračného projektu.

1. **Pred vyhodnocovacím a rozhodovacím procesom by mal klient prejsť nasledujúcimi krokmi:**
 - a. Uzatvorenie Integračnej zmluvy.
 - b. Vypracovanie Individuálneho integračného plánu, ktorý obsahuje konkrétne ciele.
 - c. Spolupráca s poskytovateľmi služieb. Aktívna spolupráca klienta je nevyhnutnou podmienkou na poskytovanie komplexných integračných služieb.
2. **Kontrolný zoznam** – sociálny pracovník preverí plnenie nasledujúcich dôležitých oblastí uvedených v zozname.

Kontrolný zoznam/Checklist *(zakrúžkovať)*

V priebehu prvého roka osoba s udelenou medzinárodnou ochranou:

- Spolupracovala so sociálnym pracovníkom a má jasne definované individuálne ciele integrácie.
- Zúčastňovala sa na kurze slovenského jazyka (SJ).
- Aktívne vyhľadávala vhodné uplatnenie pre seba, ako je škola, zamestnanie alebo ďalšie vzdelávacie kurzy.
- Aktívne vyhľadávala komerčný nájom a bývanie.
- Neodmietla viac ako dvakrát pracovný pohovor alebo pracovnú ponuku vyhladanú sociálnym pracovníkom (so zohľadnením svojich schopností, kvalifikácie, fyzických limitov a zdravotných obmedzení).

Ak nie je splnený čo i len jeden z predošlých bodov, je potrebné urobiť rozhodnutie.



3. Rozhodovanie (navrhuje sociálny pracovník poskytovateľa)

Minimálne sa na rozhodovacom procese musia zúčastniť: sociálny pracovník poskytovateľa, vedúci pracovník poskytovateľa a relevantní odborníci, ak je potrebné (psychológ, lektor, právnik, projektový manažér).

Účastníkom bude zaslaný Integrovaný plán a jeho plnenie spolu s návrhom riešenia. Následne sa na osobnom stretnutí preberú nižšie uvedené body hodnotenia.

Hodnotí sa:

1. Plnenie cieľov Integrovaného plánu, prekážky;
2. Osoba klienta, jeho ochota pracovať na sebe a spolupracovať so sociálnym pracovníkom;
3. Zraniteľnosť klienta, individuálna situácia



VARIANT 1. Pokračovanie integrácie

VARIANT 2. Odpojenie od integrácie

Vyhodnotenie po predĺžení lehoty integrácie každé tri mesiace.

V prípade pokračovania služieb sa vytvorí akčný plán pre klienta na obdobie 3 mesiacov.

4. **Dokumentácia** – celý proces musí byť riadne zdokumentovaný. Zo stretnutia sa vypracuje zápisnica, ktorá obsahuje všetky dôležité informácie a závery. Táto dokumentácia musí byť následne založená do klientskej zložky, aby bola zabezpečená úplná evidencia a spätná sledovateľnosť postupu pri práci s klientom.

Odborný postup pre azylantov alebo osoby s poskytnutou doplnkovou ochranou, ktorí sú už niekoľko rokov v integrácii (sú klientmi integračných projektov):

1. V tomto prípade sa sociálny pracovník najprv zoznámí s kazuistikou a vyhodnotí súčasný stav podľa **Kontrolného zoznamu/Checklistu**.
2. Ak nie je splnený čo i len jeden z bodov Kontrolného zoznamu/Checklistu, je potrebné urobiť rozhodnutie podľa procesu **Rozhodovanie**.



5.3 Proces tvorby individuálneho Integračného plánu

INTEGRAČNÝ PLÁN

Integračný plán pozostáva zo štyroch fáz. Prvý integračný plán zameraný na obdobie počiatočnej integrácie sa vytvára na jeden rok. Každý má ale podobnú štruktúru a fázy.

- I. fáza – mapovanie potrieb,**
- II. fáza: realizačná – prvé monitorovanie,**
- III. fáza: realizačná – druhé monitorovanie,**
- IV. fáza – vyhodnotenie plnenia po roku.**

I.FÁZA – Mapovanie potrieb

Práca s Integračným plánom pre klienta (IPP) sa začína vyplnením základných údajov o klientovi, určením začiatku realizácie plánu a jeho predpokladaného ukončenia. Tento proces sa vzťahuje na klientov, ktorí už absolvovali úvodné sociálne poradenstvo a majú vypracovanú svoju sociálnu anamnézu.

Príklad:

* Názov	<input type="text" value="IP24.11.2024"/>	Pridelené k	<input type="text" value="Search People..."/>
* Klient	<input type="text" value="Search Klienti..."/>	Zahájenie	<input type="text"/>
Komentár	<input type="text"/>	Koniec	<input type="text"/>

Zmapovanie potrieb klienta

V prvej fáze sa zisťujú základné informácie a špecifické potreby klienta. Cieľom je porozumieť jeho cieľom, motiváciám a aktuálnym okolnostiam.

Príklad:

Popis informácie			
Čo je pre klienta prioritou?	<input type="text"/>	V čom vieme byť nápomocní	<input type="text"/>
Aké sú jeho jazykové znalosti SJ?	<input type="text"/>	Ponuka jazykovej prípravy	<input type="text"/>
Má doklady o vzdelaní?	<input type="text"/>	Ponuka inej integračnej aktivity	<input type="text"/>
Možnosti zamestnať sa?	<input type="text"/>	Kultúrna a sociálna mediácia	<input type="text"/>
Ako vidí svoju prognózu na Slovensku?	<input type="text"/>	Aké možnosti môže klient využiť?	<input type="text"/>
Zdravotná Starostlivosť/ Obmedzenia	<input type="text"/>	Socio-Kultúrna Integrácia	<input type="text"/>
Akú pomoc očakáva?	<input type="text"/>	Sociálne väzby/sieť v SR/Komunita	<input type="text"/>
		Iné postrehy a záujmy, aktivity	<input type="text"/>

Zosúladzovanie potrieb a očakávaní

V tejto fáze sa porovnávajú potreby klienta s jeho očakávaniami, pričom sa zohľadňujú aj možnosti a zdroje poskytované organizáciou. Cieľom je vytvoriť reálny plán, ktorý bude vyvážený a uskutočniteľný.

V tejto fáze sa prioritizujú možnosti, ktoré najlepšie zodpovedajú individuálnym potrebám klienta a ich očakávaniam, pričom sa kladie dôraz na efektívne využitie dostupných zdrojov.

Stanovenie cieľov

Pripravuje sa konkrétny akčný plán vrátane časového harmonogramu a úloh pre klienta aj pre zúčastnené strany. Tento plán sa formalizuje vo forme kontraktu, ktorý obsahuje jasne stanovené kroky, zodpovednosti a očakávané výsledky.

Príklad:

Názov	Splnený	Percent Dokončenia	
Vytvoriť nové CV	<input type="checkbox"/>	0,00 %	▼
Poradenstvo k uznaniu a superlegalizácii diplomov s právnik...	<input type="checkbox"/>	0,00 %	▼
Zúčastniť sa na Profesia Days 2024 v BA	<input checked="" type="checkbox"/>	100,00 %	▼
Reagovať na ponuky práce aspoň 3x za mesiac	<input type="checkbox"/>	0,00 %	▼
Zúčastniť sa na aktivitách projektu 1x za mesiac v priebehu 4m	<input type="checkbox"/>	0,00 %	▼

[View All](#)

Na základe stanovených cieľov sa pripravuje konkrétny akčný plán vrátane časového harmonogramu.

Príklad:

Akčný plán

Akčný Plán

Po ukončení prvej mapovacej fázy Individuálneho integračného plánu sa proces presúva do realizačnej časti, ktorá zahŕňa postupné monitorovanie a hodnotenie plnenia stanovených cieľov.

Frekvenciu monitorovania určuje sociálny pracovník, pričom sa odporúča realizovať ho každé 3 – 6 mesiacov v závislosti od konkrétnej situácie klienta. Táto fáza umožňuje identifikovať prípadné odchýlky od plánu a vykonať potrebné úpravy na zlepšenie účinnosti integračných opatrení.

V rámci tejto etapy prebiehajú nasledujúce fázy:

II. FÁZA: Realizačná – prvé monitorovanie

Po ukončení mapovania sa začína prvé monitorovanie, ktorého cieľom je sledovať implementáciu aktivít Individuálneho integračného plánu a ich súlad s očakávaniami a potrebami klienta. Táto fáza umožňuje identifikovať prípadné odchýlky od plánu a vykonať potrebné úpravy na zlepšenie účinnosti integračných opatrení.

III. FÁZA: Realizačná – druhé monitorovanie

Po prvom monitorovaní nasleduje druhé monitorovanie, ktoré sa zameriava na hlbšiu analýzu dosiahnutých výsledkov integrácie a priebežné hodnotenie pokroku klienta. Cieľom tejto fázy je overiť, či prijaté opatrenia po prvom monitorovaní prispeli k zlepšeniu procesu integrácie a či plnenie plánu pokračuje správnym smerom.

IV. FÁZA: Vyhodnotenie plnenia po roku

Poslednou fázou je celkové vyhodnotenie plnenia Individuálneho integračného plánu po uplynutí jedného roka. Táto fáza sa zameriava na komplexné zhodnotenie výsledkov integračného procesu, ich vplyvu na klienta a splnenia stanovených cieľov.

Tento postup zaručuje systematickú kontrolu, priebežnú optimalizáciu procesov a dôkladné vyhodnotenie výsledkov, čo je kľúčové na úspešnú integráciu klientov.

5. 4 Proces právneho poradenstva

5. 4. 1 Informovanie o právnych službách

V rámci integrácie klientov je potrebné zabezpečiť efektívne a zrozumiteľné informovanie o dostupných právnych službách a poradenstve.

Odborný postup:

1. Prezentácia dostupných právnych služieb

Klientovi je potrebné poskytnúť komplexné informácie o dostupných právnych službách a možnostiach poradenstva poskytovaných v rámci integračných aktivít, pričom je dôležité ho ubezpečiť, že tieto služby budú zabezpečované kvalifikovanými právnymi poradcami s odbornými skúsenosťami a znalosťou právnej problematiky súvisiacej s integráciou, a zároveň jasne vysvetliť rozsah právnej pomoci a konkrétne oblasti, na ktoré sa zameriavajú právne služby.

2. Špecifikácia obsahu právnych služieb

Klientovi je potrebné jasne objasniť, čo konkrétne zahŕňa poskytovaná právna pomoc.

Táto pomoc zahŕňa najmä:

Poskytovanie právnej pomoci a právneho poradenstva v rôznych oblastiach práva: azylové právo, cudzinecké právo, zákon o štátnom občianstve, priestupky, občianske právo, rodinné právo, obchodné právo, právo sociálneho zabezpečenia, trestné právo, pracovné právo a pod., ako aj poskytovanie právneho zastupovania.

Poskytovanie právnych asistencií, najmä objasnenie právnych písomností a dokumentov, vypracovanie alebo pomoc pri vypracovaní právnych podaní a zmlúv s dôrazom na azylové a cudzinecké právo.

Je nevyhnutné podporovať otvorenú komunikáciu s klientom, zabezpečiť priestor na kladenie otázok a trpezlivo, jasne a ochotne poskytnúť odpovede na všetky jeho otázky.

3. Dokumentácia

Z každého stretnutia je potrebné vyhotoviť podrobný záznam, ktorý zahŕňa klientove otázky, poskytnuté informácie a plánované ďalšie kroky. Zároveň je nevyhnutné zabezpečiť dôvernosť a ochranu všetkých osobných údajov v súlade s platnými právnymi predpismi.

5.4.2 Úvodné právne poradenstvo

Cieľom úvodného právneho poradenstva je poskytovať efektívne a relevantné právne informácie osobám, ktorým bola udelená medzinárodná ochrana (udelený azyl alebo poskytnutá doplnková ochrana), s cieľom informovať tieto osoby – cieľovú skupinu o ich právach, povinnostiach a dostupných službách.

Odborný postup:

1. Prvý kontakt s klientom

V rámci úvodného kontaktu s klientom je potrebné získať základné informácie, ako sú meno a priezvisko, kontaktné údaje (telefónne číslo a e-mailová adresa) a preferovaný jazyk komunikácie.

Následne sa pristúpi k naplánovaniu konzultácie zameranej na poskytnutie úvodného právneho poradenstva. V závislosti od preferencií klienta

a dostupnosti jednotlivých možností môže konzultácia prebehnúť osobne, telefonicky alebo online.

V prípade jazykovej bariéry je potrebné zabezpečiť účasť tlmočníka. Termín právneho poradenstva sa v takomto prípade dohodne s ohľadom na dostupnosť tlmočníka, aby bola zabezpečená efektívna a presná komunikácia medzi všetkými zúčastnenými stranami.

2. Úvodné stretnutie, konzultácia, poradenstvo

Na začiatku stretnutia je dôležité vytvoriť priateľskú a dôveryhodnú atmosféru. Nasleduje krátke predstavenie a zoznámenie sa s klientom. Zároveň je potrebné jasne vysvetliť účel stretnutia a proces úvodného právneho poradenstva.

Klient musí byť informovaný o svojich právach a povinnostiach. Je nevyhnutné poskytnúť mu prehľad práv a povinností v súlade so zákonom o pobyte cudzincov na Slovensku, aby mal jasnú predstavu o svojich možnostiach a zodpovednostiach.

3. Prezentácia dostupných služieb

Klientovi sú následne poskytnuté informácie o dostupných službách a poradenstvo v rámci integrácie. Dôležitou súčasťou je aj podrobné vysvetlenie jednotlivých ustanovení Integračnej zmluvy.

Klientovi sa poskytne vyhotovenie Integračnej zmluvy v jazyku, ktorému rozumie, aby mal možnosť dôkladne si dokument preštudovať a pochopiť jeho obsah.

Po preštudovaní a pochopení obsahu dokumentu pristúpi klient k podpísaniu Integračnej zmluvy, čím potvrdzuje svoj súhlas s jej ustanoveniami.

4. Zodpovedanie otázok

Je dôležité povzbudiť otvorenú komunikáciu s klientom, vytvoriť priestor na kladenie otázok a ochotne a zrozumiteľne zodpovedať všetky klientove otázky.

5. Záver a ďalšie kroky

Na záver prvej právnej konzultácie je potrebné zhrnúť hlavné body stretnutia a dohodnúť sa na ďalšom postupe.

V prípade potreby je možné s klientom naplánovať opätovné právne poradenstvo a dohodnúť konkrétny termín ďalšieho stretnutia.

6. Dokumentácia

Z každého stretnutia je potrebné vyhotoviť podrobný záznam, ktorý zahŕňa klientove otázky, poskytnuté informácie a plánované ďalšie kroky. Zároveň je

nevyhnutné zabezpečiť dôvernosc a ochranu všetkých osobných údajov v súlade s platnými právnymi predpismi.

Dodržiavaním tohto pracovného postupu môžu právnici a poradcovia efektívne poskytnúť úvodné právne poradenstvo osobám s medzinárodnou ochranou, čím im pomôžu lepšie sa orientovať vo svojich právach a povinnostiach a uľahčia ich integráciu do novej spoločnosti.

5.4.3 Proces zlúčenia rodiny

Vytvorenie pracovného postupu na poskytovanie právneho poradenstva v súvislosti s procesom zlúčenia rodiny si vyžaduje dôkladné zohľadnenie legislatívnych aspektov. Je nevyhnutné, aby všetci zainteresovaní boli informovaní o svojich právach a povinnostiach. Právne poradenstvo musí byť prispôsobené každému jednotlivcovi osobitne, pričom je potrebné prihliadať na jeho špecifickú situáciu.

Odborný postup:

1. Predbežné zhodnotenie situácie, identifikácia potreby zlúčenia rodiny

V rámci procesu poskytovania právneho poradenstva je potrebné získať základné informácie o klientoch a najmä o tom, či ide o osoby s udeleným azylom alebo osoby s poskytnutou doplnkovou ochranou, ako aj poznatky o ich rodinnej situácii, aktuálnych potrebách a dôvodoch zlúčenia rodiny. Zároveň je nevyhnutné presne si ujasniť, ktorí rodinní príslušníci majú byť predmetom zlúčenia, či už ide o manžela/manželku, deti alebo o iných príbuzných.

2. Príprava na právne poradenstvo

Pri poskytovaní právneho poradenstva je potrebné preskúmať právny status klienta a jeho rodiny. Následne je dôležité vyhľadať a poskytnúť klientovi informácie o právach, povinnostiach a možnostiach zlúčenia rodiny v súlade s príslušnými legislatívnymi rámcami, ako je zákon o azyle a zákon o pobyte cudzincov na Slovensku.

Klient musí byť oboznámený so zoznamom dokumentov, ktoré je potrebné zabezpečiť na úspešné ukončenie procesu zlúčenia rodiny, pričom tento zoznam mu môže byť predložený na lepšiu orientáciu v danom procese.

3. Vysvetlenie procesu podania žiadosti o prechodný pobyt a procesu zlúčenia rodiny

- Príprava dokumentov potrebných na prechodný pobyt so zámerom zlúčenia rodiny.
- Legalizácia dokumentov podľa požiadaviek príslušných úradov.
- Preklad dokumentov do slovenského jazyka, zabezpečený úradne overeným prekladateľom.
- Podanie žiadosti o národné víza na slovenskej ambasáde vrátane superlegalizácie dokumentov na príslušnom zastupiteľskom úrade.
- Udelenie národných víz, ktoré sa vydávajú maximálne na 90 dní.
- Vycestovanie na Slovensko po získaní národných víz.
- Hlásenie pobytu na príslušnom pracovisku Oddelenia cudzineckej polície PZ, ktoré musí byť vykonané do 3 dní od príchodu na Slovensko.
- Podanie žiadosti o prechodný pobyt so zámerom zlúčenia rodiny na príslušnom pracovisku Oddelenia cudzineckej polície PZ.

4. Príprava klienta na proces podania žiadostí (víza, pobyt)

Poskytovanie pomoci klientovi zahŕňa asistenciu pri získavaní a vyplňaní potrebných formulárov, pričom je dôležité zabezpečiť, aby všetky dokumenty a formuláre boli správne vyplnené, podpísané a aby boli zahrnuté všetky požadované dokumenty. Klientovi sa tiež poskytuje usmernenie ohľadom podania konkrétnej žiadosti vrátane informácií o tom, na ktoré slovenské veľvyslanectvo, konzulát alebo príslušné pracovisko Oddelenia cudzineckej polície PZ SR sa má obrátiť, v závislosti od jeho domovskej krajiny a charakteru podanej žiadosti.

5. Pravidelná komunikácia a monitorovanie priebehu žiadosti

Priebeh žiadosti zahŕňa pravidelné sledovanie stavu a aktívnu komunikáciu s klientom. Klient musí byť priebežne informovaný o všetkých zmenách alebo o dodatočných požiadavkách, ktoré vyplývajú z konania príslušných úradov a inštitúcií, s cieľom zabezpečiť bezproblémový priebeh celého procesu.

5.4.4 Proces riešenia problémov s justíciou a kriminalitou

Cieľom je poskytnúť efektívny a systematický prístup k riešeniu právnych problémov a otázok spojených s justíciou a kriminalitou v rámci právneho poradenstva.

Odborný postup:

1. Identifikácia problému

Prvým krokom je získanie základných informácií od klienta. Tento proces zahŕňa zhromaždenie podrobných údajov o jeho právnom probléme vrátane dátumov, miest, osôb, konkrétnych udalostí a skutkových okolností prípadu.

2. Počiatočná analýza

Posúdenie právneho problému zahŕňa dôkladné vyhodnotenie získaných informácií a identifikáciu konkrétnych právnych otázok, ktoré je potrebné riešiť. Súčasťou tohto procesu je aj zozbieranie relevantných zákonov, predpisov a prípadových štúdií, pričom je nevyhnutné preštudovať všetky súvisiace dokumenty a právne normy v danej oblasti práva, aby bolo možné navrhnúť adekvátne riešenia.

3. Právne poradenstvo

Klienta je potrebné jasne a zrozumiteľne informovať o jeho právach a povinnostiach, ktoré súvisia s jeho právnym problémom. Zároveň je nevyhnutné predstaviť mu konkrétne postupy a riešenia, pričom súčasťou tohto procesu by malo byť aj vysvetlenie potenciálnych dôsledkov jednotlivých navrhnutých možností, aby klient mohol urobiť informované rozhodnutie.

4. Vypracovanie a implementácia plánu riešenia právneho problému

Príprava riešenia právneho problému klienta zahŕňa vypracovanie detailného plánu, ktorý obsahuje konkrétne časové rámce a jednotlivé kroky potrebné na úspešné zvládnutie prípadu. Súčasťou tohto procesu je aj asistencia pri príprave a podaní všetkých nevyhnutných právnych dokumentov, ako sú žaloby, sťažnosti, návrhy a iné podania, s cieľom zabezpečiť efektívny priebeh riešenia právnej situácie klienta.

5. Monitoring a aktualizácia

Sledovanie postupu prípadu zahŕňa pravidelný kontakt s príslušnými orgánmi, ako sú súdy, polícia alebo prokuratúra, s cieľom monitorovať vývoj prípadu a zabezpečiť jeho plynulý priebeh. Klient musí byť pravidelne informovaný o aktuálnom stave svojho prípadu a o všetkých zmenách, ktoré nastali. Zároveň je dôležité požiadať klienta, aby bezodkladne poskytol informácie o akýchkoľvek nových skutočnostiach, ktoré nastali alebo o ktorých sa dozvedel, aby mohli byť zohľadnené pri ďalšom postupe.

6. Dokumentácia

Z každého stretnutia je potrebné vyhotoviť podrobný záznam, ktorý zahŕňa klientove otázky, poskytnuté informácie a plánované ďalšie kroky. Zároveň je nevyhnutné zabezpečiť dôvernosť a ochranu všetkých osobných údajov v súlade s platnými právnymi predpismi.

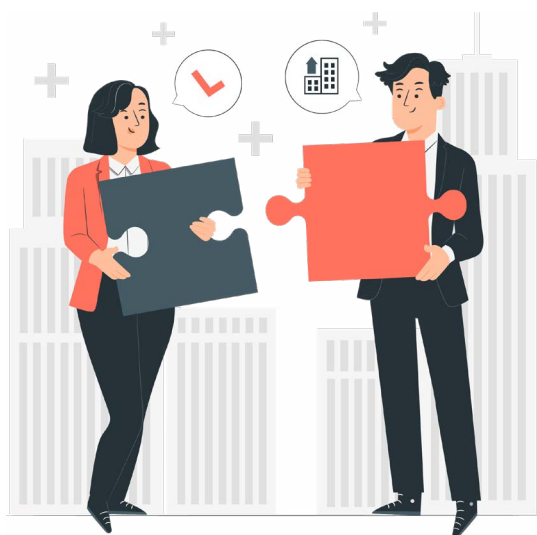
5.5 Proces psychologického poradenstva

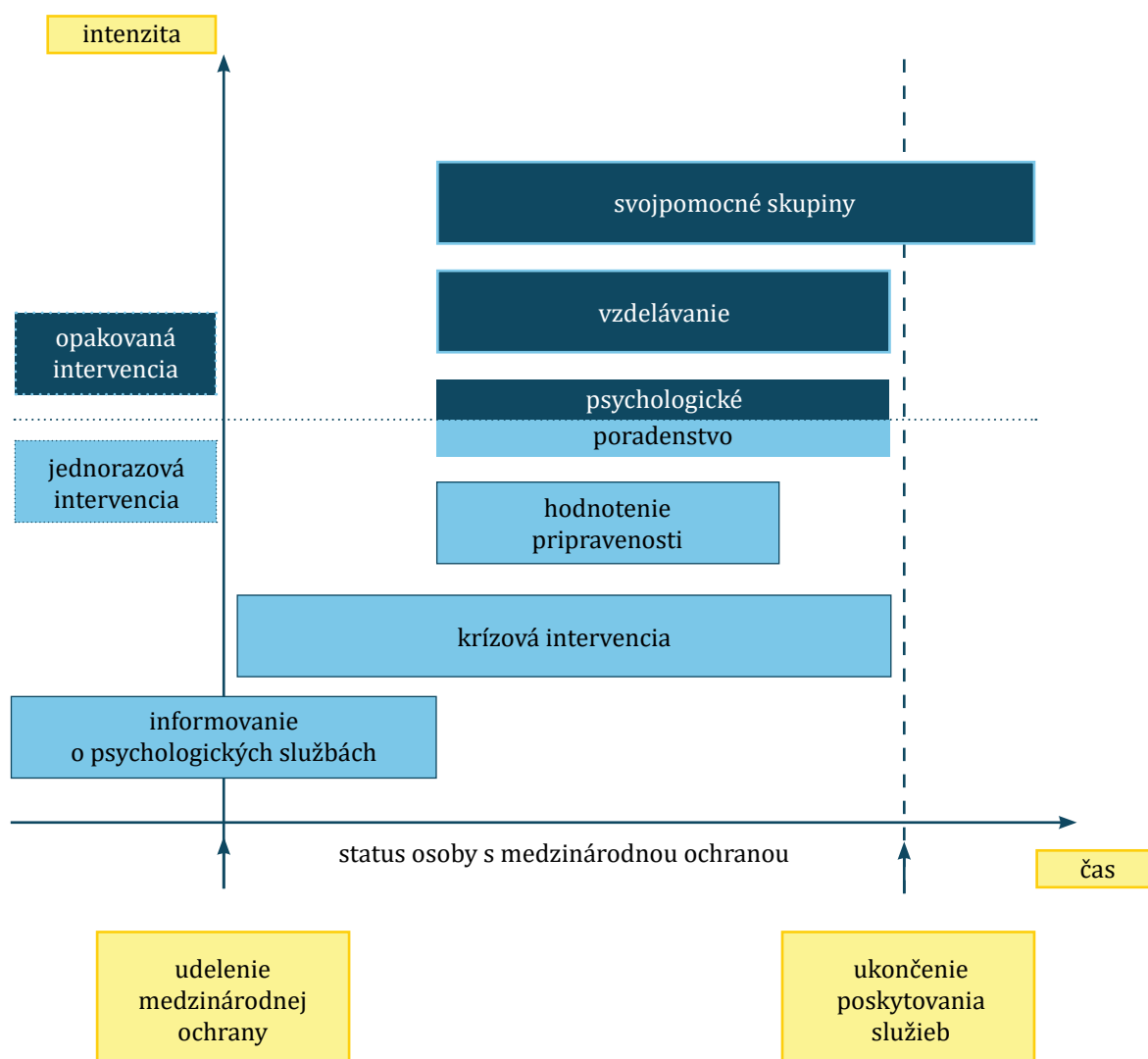
Proces psychologického poradenstva, ktorý sa skladá z **podprocesov**:

- informovanie o psychologických službách,
- psychologické poradenstvo,
- hodnotenie pripravenosti na integráciu,
- krízová intervencia,
- vzdelávanie,
- svojpomocné skupiny.

Proces psychologického poradenstva pre osoby s medzinárodnou ochranou možno definovať ako odbornú intervenciu zo strany psychológa zameranú na jednotlivcov a skupiny, ktorá sa v závislosti od charakteru problémov a dostupnosti klienta poskytuje jednorazovo alebo opakovane.

Psychologické poradenstvo zahŕňa rôzne aktivity a postupy, ktoré sú špecifikované v závislosti od typu problémov klienta a od fázy integračného procesu, v ktorej sa klient práve nachádza. Proces psychologického poradenstva prebieha na horizontálnej úrovni, ktorá odráža načasovanie psychologickéj pomoci/intervencie a na vertikálnej úrovni, ktorá predstavuje intenzitu poskytovania psychologických služieb. Základná schéma jednotlivých procesov poskytovania psychologických služieb osobám s medzinárodnou ochranou je zobrazená na obrázku 3.





Obrázok 3. Schéma základných procesov psychologického poradenstva

5.5.1 Informovanie o psychologických službách

V úvodných fázach integračného procesu informuje psychológ klienta o možnostiach využívania psychologickkej intervencie – o oblastiach poskytovania služieb (prevencia, krízová intervencia, psychologické poradenstvo, vzdelávanie...), o formách pomoci (individuálna, párová, skupinová) a o rozsahu poskytovaných služieb (klient, rodinní príslušníci, partneri...).

Informovanie klienta o psychologických službách môže psychológ realizovať buď ako samostatnú činnosť (stretnutie s klientom výlučne s cieľom

sprostredkovať informácie), alebo v rámci iných aktivít a služieb (napríklad ako súčasť sociálneho či právneho poradenstva), avšak vždy čo najskôr v procese integrácie klienta. Informovanie o psychologických službách slúži ako podporná aktivita v procese integrácie; vďaka vedomosti o možnosti obrátiť sa na odborníka – psychológa – sa u klientov znižuje úzkosť spojená s očakávaním zmien, zvyšuje sa u nich ochota aktívne vstupovať do riešenia problémov, ako aj v prípade potreby vyhľadať pomoc.

Informovanie o psychologických službách je aktivitou, ktorá presahuje (pozri obrázok 3) rámec poskytovania služieb osobám s udelenou medzinárodnou ochranou. Psychológ v snahe optimalizovať integračný proces vykonáva návštevy v záchytných táboroch, kde poskytuje osobám ešte pred získaním azylu/doplnkovej ochrany informácie o možnostiach budúceho využitia týchto služieb po vstupe do integračného procesu a poskytuje kontakty na psychológov poskytujúcich intervenciu.

5.5.2 Psychologické poradenstvo

Psychologické poradenstvo je najvšeobecnejšou formou poskytovania pomoci klientom a zastrešuje širokú paletu oblastí psychologickkej intervencie. V zásade ho možno rozčleniť na dve oblasti: riešenie problémov a podporná intervencia.

Pri riešení problémov sa pozornosť sústreďuje na subjektívne vnímané ťažkosti klienta a na ich zvládnutie, odstránenie či na zmiernenie dôsledkov. Indikuje sa teda v situáciách, ktoré sú zdrojom problémov. Najčastejšie ťažkosti majú klienti s adaptáciou, pociťujú frustráciu, smútok za domovinou, majú traumy, interpersonálne konflikty, chronický stres či obavy z budúcnosti.

Riešenie problémov môže byť realizované jednak individuálne (iba s klientom) a jednak vo forme párového poradenstva (partneri, rodič – dieťa) alebo skupinového poradenstva (rodina, skupina s podobnými ťažkosťami).

Proces psychologického poradenstva zvyčajne prebieha v piatich základných fázach (krokoch):

1. Informovanie klienta o možnostiach poskytovania psychologických služieb.
2. Oboznámenie sa s problémom klienta a možnosťami/limitmi poradenstva.

3. Psychologická intervencia prostredníctvom adresných foriem psychologickéj pomoci.
4. Monitorovanie výsledkov intervencie a podporná fáza psychologického poradenstva.
5. Zhodnotenie dosiahnutia cieľov a ukončenie kontraktu.

1. Informovanie klienta o možnostiach poskytovania psychologických služieb – Zásadným prvkom poskytovania psychologickéj intervencie je informovanie klientov o možnostiach poskytnutia psychologickéj pomoci. Klienti prichádzajúci z tretích krajín prechádzajú v procese integrácie mnohými ťažkosťami a prekonávajú výzvy, ktorých dôsledkom je zvýšená záťaž na duševné zdravie a psychickú pohodu. Zároveň často nemajú predchádzajúcu skúsenosť so psychologickou pomocou a často ani netušia o existencii takejto služby. Niektorí klienti vstupujúci do procesu integrácie musia prekonávať predsudky voči poskytovaniu psychologickéj intervencie, ktoré sú postavené na mylných predstavách o pomoci psychológa, majú obavy z „nálepkovania“ (z poníženia). Úlohou psychológa v tejto oblasti je čo najširšie a tak často, ako je to možné (využívajúc napr. možnosť rozhovorov pri iných integračných aktivitách) informovať klientov o možnostiach pomoci v tejto oblasti za súčasného odstraňovania predsudkov a bariér. Až potom je možné, očakávať, že klient v prípade ťažkostí vyhľadá psychologickú pomoc, prípadne – v situácii existujúcich problémov – prijme ponuku psychologickéj pomoci.

2. Oboznámenie sa s problémom klienta a možnosťami/limitmi poradenstva – Ak sa klient rozhodne kontaktovať psychológa, aby mu poskytol psychologické poradenstvo/intervenciu, poradenský proces vstupuje do druhej fázy. Na úvod každého vzťahu klient – psychológ je nevyhnutné oboznámiť klienta s možnosťami, limitmi a podmienkami poskytovania psychologickéj intervencie. Táto fáza zahŕňa informovanie klienta o tom, čo je to psychologické poradenstvo, aké možnosti a limity má psychologická intervencia, akým spôsobom psychológ zaobchádza s informáciami (mlčanlivosť). Zároveň sa psychológ oboznamuje s problémom klienta a v hlavných bodoch naznačí klientovi svoje možnosti poskytnutia pomoci. V prípade, že nastane prienik medzi potrebami/predstavami klienta a možnosťami psychológa, uzatvára psychológ s klientom „kontrakt“ – dohodu o smerovaní a cieľoch poradenstva, ktoré budú predmetom psychologickéj intervencie.

3. Psychologická intervencia prostredníctvom adresných foriem psychologickéj pomoci – Najdôležitejšou fázou psychologickéj pomoci je samotná fáza psychologickéj intervencie. Psychológ v rámci tejto časti poradenského

procesu prehlbuje svoje chápanie problému klienta, dopĺňa si informácie a zároveň sprevádza klienta na ceste hľadania riešení, pomáha odstraňovať a zvládať prekážky, ktoré sa vyskytujú v procese riešenia problému, motivuje klienta na dodržiavanie stanovených krokov a neustále monitoruje napĺňanie dohodnutého kontraktu. V prípade potreby do poradenského procesu prizýva so súhlasom klienta ďalšie osoby (partner, dieťa...); v nevyhnutných prípadoch rozširuje intervenciu o ďalších odborníkov podľa povahy klientovho problému (psychiater, terapeut, neurológ...). V rámci psychologickkej intervencie využíva psychológ varianty psychologických postupov vedúcich primárne k zmierneniu ťažkostí, k riešeniu klientovho problému a sekundárne k prevencii recidívy a zlyhaní v budúcnosti. Fáza psychologickkej intervencie by mala smerovať k postupnému uvoľňovaniu vzťahu psychológ – klient a k príprave klienta na samostatné zvládanie ťažkostí.

4. **Monitorovanie výsledkov intervencie a podporná fáza psychologického poradenstva** – Podporná fáza psychologického poradenstva smeruje k postupnému ukončovaniu poradenskej intervencie. Pri ukončovaní vzťahu s klientom sa dôraz presúva na jeho osamostatnenie, na budovanie silných stránok jeho osobnosti a na zvládnuteľné stratégie, pomocou ktorých sa nastaví rozvoj duševného zdravia do budúcnosti. Psychológ naďalej poskytuje klientovi podporu, zväčša sa znižuje frekvencia a intenzita kontaktov.
5. **Zhodnotenie dosiahnutia cieľov a ukončenie kontraktu** – V záverečných fázach psychologickkej intervencie klient a psychológ spoločne zhodnotia výsledky vzájomnej spolupráce, a to najmä vzhľadom na naplnenie a dosiahnutie stanovených cieľov. Predchádzajúca fáza mala za cieľ pripraviť klienta na ukončenie psychologickkej pomoci, táto by však mala nastať po spoločnej dohode. V prípade, ak sa v procese psychologického poradenstva objaví nový problém, je vhodné založiť nový kontrakt a naplánovať nový proces poradenstva až po ukončení existujúceho kontraktu. Nevyhnutnou súčasťou záverečnej fázy poradenstva je poskytnutie dostatočných informácií klientovi o tom, kam a na koho sa môže obrátiť v prípade výskytu ťažkostí v budúcnosti.

5.5.3 Krízová intervencia

Krízová intervencia je rýchly zásah psychológa v prípade vážnej udalosti, ktorú klient nedokáže zvládnuť vlastnými silami. V rámci krízovej intervencie

psychológ poskytuje klientovi (alebo klientom) akútnu psychologickú intervenciu v prípadoch, keď v jeho živote nastala udalosť, ktorej dôsledky sú vážne/intenzívne do tej miery, že pre duševné zdravie klienta je odklad riešenia situácie nežiaduci alebo ohrozujúci. Krízovú intervenciu môže psychológ poskytnúť osobne, akútny charakter situácie si však nezriedka vyžaduje využitie zapojenie ďalších osôb, akými sú rodinní príslušníci, partneri a pod.

Na krízovú intervenciu nezriedka nadväzuje pravidelné psychologické poradenstvo, ktoré systematicky pôsobí na znižovanie intenzity negatívnych dôsledkov udalostí, snaží sa o dosiahnutie zvládnutia celej situácie v dlhodobejšom horizonte.

5.5.4 Hodnotenie pripravenosti na integráciu

Hodnotenie pripravenosti klienta na integráciu je činnosťou, pri ktorej psychológ hodnotí silné a slabé stránky klienta v tých oblastiach, ktoré sú kľúčové v procese jeho integrácie. Ide o:

- 1. psychologickú oblasť (zahŕňajúci proces migrácie, aktuálne či dlhodobé psychické ťažkosti klienta, vnútorné zdroje a limity na ich prekonávanie),**
- 2. ekonomickú oblasť (vzdelanie, pracovné skúsenosti, podpora),**
- 3. sociálnu oblasť (sieť existujúcich kontaktov, komunikačné zručnosti, dostupnosť sociálnych služieb),**
- 4. kultúrnu oblasť (hodnotenie kompatibility kultúr, zvládnutie spôsobu komunikácie, adaptabilita klienta).**

Hodnotenie pripravenosti zohľadňuje aj osobné špecifiká klienta, ktoré môžu proces integrácie výrazne facilitovať, ale aj brzdiť. Jednotlivé oblasti aj s príkladmi hodnotenia uvádza obrázok 4.

Psychológ pri opise pripravenosti klienta na integráciu posudzuje nielen objektívny vplyv jednotlivých oblastí na klienta, ale aj jeho subjektívne vnímanie ťažkostí v týchto oblastiach, schopnosť ich zvládať a mieru prípadného ohrozenia klienta.

Hodnotenie slúži jednak ako indikátor potenciálnych silných a slabých stránok klienta pri procese integrácie a jednak ako dôležitý zdroj informácií pre ďalších odborníkov v tíme (napr. sociálnym pracovníkom a asistentom, poradcom v právnych službách, učiteľom slovenského jazyka...), ktorí klientom poskytujú ďalšie služby.

Kategórie	Popis a príklady
Psychologická oblasť	<p>proces migrácie</p> <p>Do akej miery klient zvládol proces migrácie? <i>0 = výrazne traumatizujúci, spojený so stratami, klient trpí následkami, prípadne veľmi zložitá predmigračná fáza</i> <i>1 = klient sa musí so skúsenosťou vyrovnáť, no zážitky ho nelimitujú vo fungovaní</i> <i>2 = migrácia prebehla bez traumatických skúseností, resp. podľa plánu</i></p>
	<p>psychické ťažkosti</p> <p>Do akej miery možno odhadnúť kvalitu psychického zdravia klienta? <i>0 = klient javí príznaky psychologických ochorení, prípadne si prenáša ťažkosti z minulosti; zlé psychické zdravie</i> <i>1 = klient má isté ťažkosti, zvláda však „bežné fungovanie“</i> <i>2 = bez príznakov psychických ťažkostí, ktoré by klienta obmedzovali, sú prítomné len bežné problémy spojené s etablovaním sa, dobré psychické zdravie</i></p>
	<p>vnútorné zdroje</p> <p>Do akej miery klient disponuje vnútornými zdrojmi pre zvládanie ťažkostí? <i>0 = bez alebo len minimálny potenciál vzdorovať ťažkostiam a riešiť problémy, nedostatok stratégií, motivácie a pod.</i> <i>1 = klient sa pokúša problémy riešiť, niekedy úspešne, inokedy menej, no má vybudované niektoré stratégie zvládania</i> <i>2 = klient dokáže riešiť problémy, je motivovaný prekonať ťažkosti, situáciu zvláda a pozná svoje silné stránky</i></p>
Ekonomická oblasť	<p>vzdelanie</p> <p>Do akej miery môže klient zúžitkovať svoje doterajšie vzdelanie? <i>0 = bez vzdelania, nedokončené vzdelanie, alebo také, ktoré nie je využiteľné</i> <i>1 = vzdelanie, ktoré je potrebné doplniť, alebo síce možnosť pracovať, ale s predpokladom ťažkostí s nájdením si zamestnania či jeho udrzaním</i> <i>2 = dobre uplatniteľné/postačujúce vzdelanie</i></p>
	<p>pracovné skúsenosti</p> <p>Do akej miery môže klient zúžitkovať svoje doterajšie pracovné skúsenosti? <i>0 = bez pracovných skúseností, resp. také, ktoré sa v SR nedajú využiť</i> <i>1 = čiastočné skúsenosti, alebo potreba rekvifikácie, príp. orientácia na novú oblasť</i> <i>2 = skúsenosti s prácou, na ktorú možno priamo nadviazať, resp. klient už prácu má</i></p>
	<p>podpora</p> <p>Do akej miery môže klient profitovať z dostupnej ekonomickej podpory/ finančných zdrojov? <i>0 = minimálna podpora z externého prostredia (ani štát, ani tretí sektor), klient má minimum vlastných rezerv</i> <i>1 = čiastočná/dočasná podpora z externého prostredia (nárok na isté dávky), alebo istá miera úspor</i> <i>2 = postačujúca podpora z externého prostredia (napr. zo strany štátu), alebo je klient finančne zabezpečený</i></p>
Sociálna oblasť	<p>existujúce kontakty</p> <p>Akou podpornou sieťou sociálnych kontaktov klient v SR disponuje? <i>0 = klient je osamelý, resp. má slabú sieť sociálnych kontaktov</i> <i>1 = klient má kontakty, ale len v rámci svojej komunity, resp. kontakty s nedostatočnou podporou</i> <i>2 = klient sa má na koho obrátiť, integroval sa do komunity, skupín</i></p>
	<p>zručnosti</p> <p>Do akej miery klient disponuje zručnosťami zlepšujúcimi sociálnu začlenenosť? <i>0 = klient má ťažkosti komunikovať, nadväzovať kontakty, neinklinuje k vyhľadávaniu pomoci</i> <i>1 = klient má obmedzené zručnosti, alebo existujú bariéry vo využití existujúcich zručností</i> <i>2 = klient sa orientuje v soc. vzťahoch, je komunikatívny, v prípade potreby vie požiadať o pomoc</i></p>
	<p>služby</p> <p>Do akej miery klient pozná možnosti poskytovania služieb a podpory? <i>0 = minimálna informovanosť a využívanie dostupných služieb</i> <i>1 = len čiastočné vedomosti o možnostiach využitia pomoci, alebo sú prítomné niektoré bariéry pre ich využitie</i> <i>2 = klient má dobré vedomosti o možnostiach pomoci/služieb a je naklonených ich v prípade potreby využiť</i></p>
Kultúrna oblasť	<p>kompatibilita kultúr</p> <p>Ako veľmi je kultúra klienta vzdialená stredoeurópskemu kontextu? <i>0 = vzdialené kultúry, alebo odlišný spôsob života, veľké nároky na začlenenie, početné kultúrne/náboženské rozdiely</i> <i>1 = existujú odlišnosti, no zásadným spôsobom nezasahujú do kľúčových oblastí života</i> <i>2 = podobné kultúrne zázemie</i></p>
	<p>jazyk/y a poznatky</p> <p>Do akej miery sa klient dohovoria a pozná kultúrne špecifiká SR? <i>0 = nedohovorí sa (nepozná AJ, SJ ani iný slovanský jazyk), len základná orientácia v kultúrnych špecifikách krajiny</i> <i>1 = dohovoria sa obmedzene, klient pozná hlavné kultúrne rozdiely</i> <i>2 = dohovoria sa, dobrá kultúrna zorientovanosť</i></p>
	<p>adaptabilita</p> <p>Do akej miery sa klient prispôbuje novému kultúrnemu prostrediu? <i>0 = klient je rigidný, neprispôsobivý, udržiava si pôvodné vzorce, zle sa prispôbuje zmenám a prejavuje ťažkosti s adaptáciou na nové prostredie</i> <i>1 = klient má v niektorých oblastiach ťažkosti, vo všeobecnosti však vykazuje potenciál pre prispôbenie sa</i> <i>2 = klient sa dobre prispôbuje a dobre postupuje v procese integrácie</i></p>
Osobná	<p>rôzne individuálne špecifiká</p> <p>Rôzne individuálne špecifiká zhoršujúce vyhliadky na integráciu. <i>– zanechaná rodina, živé väzby v pôvodnej krajine, nádej na návrat</i> <i>– zlé skúsenosti po príchode do krajiny, snaha odísť do inej krajiny</i> <i>– komplikovaná osobnosť, výbušný a konfliktný človek (problémy s akýmkoľvek začlenením)...</i></p>

Obrázok 4: Štruktúra hodnotenia odhadu pripravenosti na integráciu klienta

5.5.5 Vzdelávanie

Psychológ ako odborník na duševné zdravie významne prispieva k psychickej pohode klientov aj prostredníctvom vzdelávacích aktivít. Medzi dôležité témy vhodné na psychologickú intervenciu patrí informovanie klientov o rizikách a ťažkostiach spojených s procesom integrácie, nácvik ich zvládania, oboznamovanie s vhodnými postupmi na uplatňovanie a ochranu svojich práv, ako aj zvládanie konfliktných situácií či situácií vyvolávajúcich frustráciu. Zároveň môže psychológ klientov poučiť o postupoch zlepšovania komunikačných zručností.

Vzdelávacie aktivity môže psychológ realizovať samostatne alebo v spolupráci s ďalšími členmi tímu poskytujúceho pomoc a služby osobám s medzinárodnou ochranou. Napríklad spolupráca s poradcom v oblasti právnych služieb môže pomôcť predchádzať zneužívaniu a vykorisťovaniu v pracovnom prostredí. Mimoriadne dôležitá je tiež spolupráca so sociálnymi pracovníkmi a asistentmi, ktorí v rámci kultúrnej orientácie oboznamujú klientov so špecifikami kultúrneho prostredia novej krajiny. Psychológ v tomto procese môže pomôcť objasniť zdroje kultúrnych odlišností, vysvetliť rozdiely v mentalite, neverbálnej komunikácii a zvyklostiach, ktoré často bývajú zdrojom nedorozumení či interpersonálnych konfliktov.

Psychológ môže ďalej zabezpečiť informovanosť klientov poskytovaním príručiek zameraných na duševné zdravie, psychosociálnu pomoc a na podobné témy, ktoré sú dostupné v rôznych jazykových mutáciách. Aby boli výchovné opatrenia efektívne, je ideálne, ak sa realizujú opakovane a rôznymi formami, čím sa zvyšuje ich vplyv na klientov a ich praktické uplatnenie.

5.5.6 Svojpomocné skupiny

Psychológ môže výrazne prispieť k úspešnému zvládaniu procesu integrácie osôb s udelenou medzinárodnou ochranou, a to podporou vytvárania skupín, ktoré poskytujú bezpečné prostredie na vzájomnú podporu a výmenu skúseností. Jedným z typických príkladov je svojpomocná skupina – dobrovoľné zoskupenie ľudí s podobným osudom, ktoré vytvára priestor na výmenu názorov a skúseností v ťažkých situáciách, na vzájomnú pomoc a predávanie užitočných informácií.

Svojpomocné skupiny podporujú svojich členov pri prekonávaní problémov, pomáhajú predchádzať pocitu osamelosti a zároveň vytvárajú priestor na podporu komunikácie a výmenu skúseností. Tieto skupiny môžu tiež prispieť k uľahčeniu integrácie jedinca po príchode do novej krajiny, a to napríklad v oblastiach zamestnania, voľného času, bývania či medziludských vzťahov.

Psychológ v týchto skupinách preberá úlohu facilitátora, lebo podporuje skupinové procesy zamerané na kohéziu, vzájomnú pomoc, rešpekt medzi členmi a efektívnu komunikáciu. Zároveň pomáha vytvárať a udržiavať bezpečné a priateľské prostredie, ktoré má rozhodujúci vplyv na efektívne prosperovanie skupiny.

Svojpomocné skupiny však presahujú rámec poskytovania psychologických služieb subjektmi zapojenými do integračného procesu. Postupom času sa môžu stať nezávislými od facilitačných procesov psychológa, pričom ich úspešné fungovanie a pozitívne mechanizmy môžu byť dlhodobou udržateľné vďaka aktivite samotných členov skupiny.

5.6 Proces výučby cudzieho jazyka

Najintenzívnejšia fáza výučby slovenského jazyka prebieha počas prvého polroka, prípadne ešte kratšieho obdobia. Tento prístup zohľadňuje skutočnosť, že začiatok integračného procesu je pre klientov rozhodujúcou fázou, počas ktorej je najefektívnejšie venovať intenzívnu pozornosť štúdiu jazyka.

V úvodných mesiacoch majú klienti najviac času a motivácie sústrediť sa na výučbu, čo umožňuje dosiahnuť viditeľný pokrok vo všetkých jazykových zručnostiach. Neskôr, keď si klienti nájdu zamestnanie alebo začnú vykonávať iné povinnosti, môže byť ich časové vyťaženie výraznejšie, čo často vedie k obmedzeným možnostiam pravidelného štúdia.

Preto je dôležité využiť toto počiatočné obdobie na intenzívne hodiny, ktoré položia pevné základy jazykových zručností a umožnia klientom efektívnejšiu komunikáciu v každodenných situáciách, ako aj lepšiu adaptáciu na nové prostredie. Tento prístup zároveň prispieva k zvýšeniu ich samostatnosti a pripravenosti na osobné a pracovné výzvy, ktorým budú čeliť.

Odborný postup:

1. Zoznámenie lektora s klientmi

Prvým krokom je zoznámenie lektora s klientmi, ktoré vytvára základ vzájomnej dôvery a podporuje priateľskú atmosféru v skupine. Počas tohto úvodného stretnutia je dôležité, aby lektor získal **základné informácie o účastníkoch kurzu**, ich motivácii a cieľoch, ktoré chcú dosiahnuť.

2. Úvodný test

Nasleduje **úvodný test**, ktorého cieľom je určiť **aktuálnu úroveň znalostí slovenského jazyka** jednotlivých klientov. Tento test umožňuje lektorovi prispôbiť obsah a náročnosť kurzu potrebám skupiny alebo jednotlivcom v prípade individuálneho vyučovania.

3. Pravidelné hodiny slovenského jazyka

Pravidelné hodiny slovenského jazyka tvoria jadro výučby. Tieto hodiny prebiehajú minimálne dvakrát týždenne, pričom ich obsah sa sústreďuje na rozvoj všetkých jazykových zručností. Dôležitou súčasťou výučby je aj oboznamovanie klientov s kultúrnymi a spoločenskými aspektmi krajiny, ktoré im pomáhajú lepšie porozumieť jazyku v praktickom kontexte.

4. Vyhodnocovací test

Podľa potreby a tempa zlepšovania jednotlivých klientov sa realizuje **vyhodnocovací test**, ktorý sleduje pokrok v ovládaní jazyka. Tento test umožňuje lektorovi zistiť, či je potrebné upraviť metódy výučby alebo sa zamerať na špecifické oblasti, v ktorých má klient nedostatky.

Tento proces poskytuje systematický a efektívny prístup k výučbe cudzieho jazyka, pričom zohľadňuje individuálne potreby klientov a podporuje ich úspešnú integráciu do spoločnosti.

5.7 Podporné procesy

Podporné procesy v integračnom programe sú neoddeliteľnou súčasťou efektívneho fungovania celého systému. Zahŕňajú nasledovné kľúčové procesy:

- **proces internej komunikácie**, ktorý zabezpečuje efektívnu výmenu informácií medzi zamestnancami a oddeleniami;

- **proces informovania o službách integrácie**, ktorý garantuje dostupnosť a transparentnosť informácií pre klientov;
- **proces riešenia krízových situácií**, ktorý umožňuje rýchlu a efektívnu reakciu na nepredvídané udalosti;
- **proces prijímania darov**, ktorý upravuje spôsob získavania a spravovania darov od rôznych darcov;
- **proces zabezpečenia kancelárskych potrieb**, ktorý zabezpečuje plynulý chod administratívy;
- **proces zisťovania spokojnosti klienta**, ktorý umožňuje získať spätnú väzbu a identifikovať oblasti na zlepšenie.

Všetky tieto postupy a procesy sú formálne zdokumentované a sú súčasťou internej dokumentácie poskytovateľa integračných služieb, čím sa zaručuje ich jednotnosť, transparentnosť a dodržiavanie štandardov kvality.



Príručka kvality (časť 2) sa zameriava na implementáciu podmienok kvality v sociálnych službách určených na integráciu osôb s medzinárodnou ochranou so statusom azylu a doplnkovej ochrany v Slovenskej republike. Výsledkom je vizuálny a naratívny model poskytovania kvalitných integračných služieb pre osoby s medzinárodnou ochranou, ktorý zavádza procesný prístup a štandardizované postupy. Tieto postupy sú zároveň replikovateľné aj pre iné sociálne služby podobného charakteru.

*Dipl. špec. Irina Adamová, MBA, PhD. Slávka Démuthová PhD,
JUDr. Katarína Adamiková a kolektív projektu RIFUGIO II*

