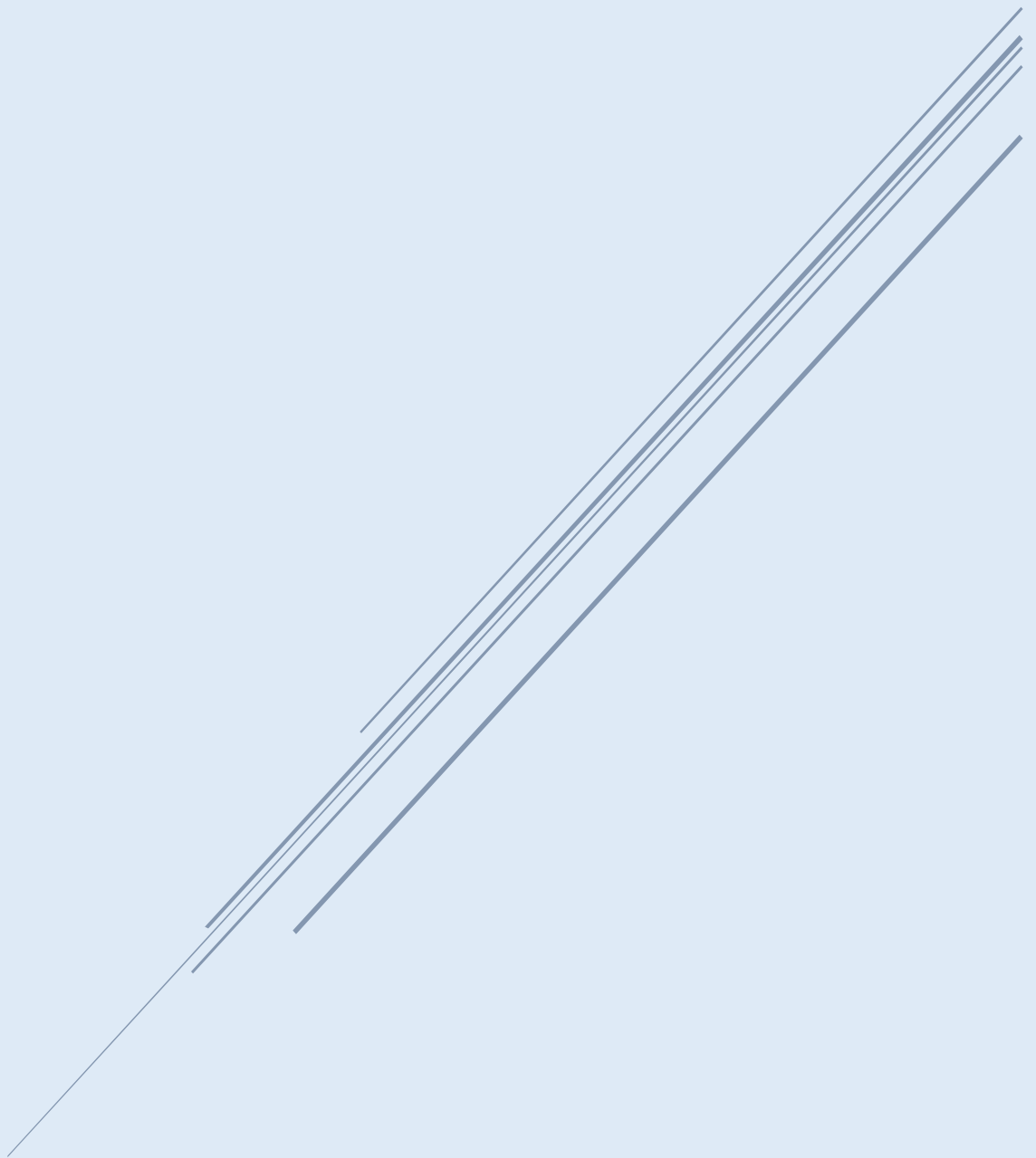


KOMPETENCIE SOCIÁLNYCH PRACOVNÍKOV PRI PREDCHÁDZANÍ A RIEŠENÍ KRÍZOVÝCH SITUÁCIÍ

Interný materiál odboru migrácie a integrácie MÚ MV SR



Obsah

KOMPETENCIE SOCIÁLNYCH PRACOVNÍKOV PRI PREDCHÁDZANÍ A RIEŠENÍ KRÍZOVÝCH SITUÁCIÍ	1
Obsah.....	2
Úvod	3
Ciele materiálu	5
Kompetencie sociálneho pracovníka pri riešení krízových situácií.....	6
Základné metódy práce sociálneho pracovníka pri predchádzaní a riešení krízových situácií	7
Príloha č. 1 Pracovná náplň sociálneho pracovníka	9
Príloha č. 2 Príčiny vzniku krízových situácií	11
Najčastejšie sa vyskytujúce krízové situácie	12
1. Verbálne a fyzické útoky, bitky.....	13
2. Konflikty medzi žiadateľom/žiadateľmi a pracovníkom/pracovníkmi azylového zariadenia	15
3. Protesty	16
4. Domáce násilie	17
5. Problémy v oblasti starostlivosti o maloleté dieťa.....	19
6. Nespolupráca, ignorovanie pokynov, táborového poriadku	22
7. Závislosti	24
8. Depresia, posttraumatický stresový syndróm, iné psychické ťažkosti	26
9. Žiadatelia o azyl so špeciálnymi potrebami	27
10. Obete obchodovania s ľuďmi	28
Príloha č. 3 Záznam o krízovej situácii.....	29

Úvod

Materiál slúži ako pomocná interná metodika odboru migrácie a integrácie migračného úradu Ministerstva vnútra Slovenskej republiky (ďalej len „odbor migrácie a integrácie“) pre sociálnych pracovníkov.

Pomenúva najčastejšie typy mimoriadnych a krízových situácií, s ktorými sa stretávajú sociálni pracovníci v azylových zariadeniach Ministerstva vnútra Slovenskej republiky (ďalej len „azylové zariadenia“), ako aj možné príčiny ich vzniku. Poukazuje na formy akými majú sociálni pracovníci predchádzať krízovým situáciám, pričom v prípade, ak krízová situácia vznikne, jeho súčasťou sú aj návrhy možných prístupov a metód pri ich riešení. Pri riešení krízových situácií je sociálny pracovník nápomocný zamestnancovi poverenému vedením azylového zariadenia.

Materiál nerieši oblasť azylovej procedúry, ani chodu azylových zariadení, je zameraný na sociálne aspekty života žiadateľov o azyl nachádzajúcich sa v azylových zariadeniach.

Treba mať na zreteli, že konflikty a krízové situácie sú v ľudskom živote prirodzené, nemusia znamenať automaticky nič zlé (nemáme na mysli konflikty zahŕňajúce násilie, fyzické napadnutie a pod.), pokiaľ sú konštruktívne a transparentne riešené. Všade, tam kde je to možné, snažiť sa konfliktom a krízovým situáciám predchádzať.

Problémom zväčša nie je ani tak konflikt samotný, ale postoj, ktorý protistrany, či tretia strana, v tomto prípade zosobnená sociálnym pracovníkom azylového zariadenia, zaujmú. Každá jedna osobitá situácia je špecifická, jej riešenie si vyžaduje vysoké profesionálne nasadenie, osobnostné dispozície a spoluprácu s ostatnými zainteresovanými subjektmi.

Je tiež potrebné si uvedomiť, že krízové situácie, obzvlášť tie závažné, sa môžu dotýkať nielen priamych účastníkov konfliktu, ale aj ostatných žiadateľov o azyl, ktorí sú v azylovom zariadení ubytovaní, ako aj jeho zamestnancov. Žiadatelia o azyl si všímajú a vyhodnocujú, akým spôsobom sú krízové situácie riešené, čo ďalej ovplyvňuje ich dôveru voči zamestnancom zariadenia, ale aj voči Slovenskej republike, ako krajine, v ktorej hľadajú bezpečie. Preto je nutné dbať na predchádzanie vzniku takýchto situácií a hľadať hlavnú príčinu danej situácie, nie zástupnú, a riešiť ju bezodkladne.

V prípade ak nepostačujú preventívne opatrenia a ku krízovej situácii dôjde, prvoradým aspektom pri jej riešení je vyhodnotiť ju v kontexte vlastnej bezpečnosti. Je potrebné sa rozhodnúť – či sociálny pracovník môže zasiahnuť sám, alebo musí privolať aj externú pomoc (iný pracovník azylového zariadenia, polícia...). Ak sa sociálny pracovník cíti ohrozený na zdraví a bezpečnosti, priamo nevstupuje do vzniknutej situácie, ale bezodkladne sa obráti o pomoc na tretiu stranu. Sociálny pracovník sa snaží čo najskôr o vzniknutej situácii informovať zamestnanca povereného vedením azylového zariadenia, priameho nadriadeného, prípadne psychológa nachádzajúceho sa v azylovom zariadení. Dôležitú funkciu pri riešení krízových situácií zohráva aj lekár, ktorý by mal byť oboznámený s každou krízovou situáciou týkajúcou sa zdravotného, alebo psychického stavu žiadateľa o azyl.

Dôležité je tiež zhodnotiť, či je potrebná súčinnosť externých strán mimo zamestnancov azylového zariadenia a migračného úradu Ministerstva vnútra Slovenskej republiky (ďalej len „migračný úrad“).

Sociálny pracovník by si mal všímať aj väzby medzi jednotlivými zamestnancami azylového zariadenia, keďže tieto tiež môžu ovplyvňovať kvalitu práce so žiadateľmi o azyl. Je veľmi dôležité, aby vystupovali zamestnanci zariadenia pred žiadateľmi o azyl a voči nim jednotne, t.j., aby ich správanie nebolo protirečivé.

Je potrebné dbať aj na vlastnú psychohygienu. V prípade ťažkej krízovej situácie môže sociálny pracovník požiadať riaditeľku odboru migrácie a integrácie o zabezpečenie debriefingu/špeciálnej konzultácie ohľadom prípadu.

Ciele materiálu

- Vymedziť základný rámec pre sociálnych pracovníkov pri predchádzaní a riešení závažných krízových situácií a poskytovaní pomoci pri zlyhaní v osobnom živote žiadateľov o azyl, a poskytovaní pomoci pri riešení krízových situácií zamestnancovi poverenému vedením azylového zariadenia.
- Definovať rozsah poradenských a psychoterapeutických postupov, vrátane preventívnej a resocializačnej práce s jednotlivcami a so skupinou.
- Navrhnuť optimálne postupy a metódy v záujme zvládnutia krízových situácií.
- Opísať preventívne metódy aplikovateľné v podmienkach azylových zariadení.
- Uviesť pozitívne príklady z praxe.

Kompetencie sociálneho pracovníka pri riešení krízových situácií

Kompetencie sociálneho pracovníka pri riešení krízových situácií sú vymedzené náplňou práce, kde je definovaný podrobný opis jeho pracovných činností a ich obsah, vid'. príloha č.1. – Pracovná náplň sociálneho pracovníka odboru migrácie a integrácie.

Základné metódy práce sociálneho pracovníka pri predchádzaní a riešení krízových situácií

Sociálny pracovník má v prvom rade dbať na predchádzanie vzniku krízových situácií. Pri predchádzaní, ako aj pri riešení vzniknutých krízových situácií, má sociálny pracovník k dispozícii metódu pohovoru. V závislosti od okolností zväži, či je situáciu potrebné riešiť individuálne so žiadateľom o azyl, alebo v rámci skupinových metód práce, prípadne oboma spôsobmi.

V prípade individuálneho preventívneho opatrenia, alebo riešenia krízovej situácie vedie sociálny pracovník individuálny rozhovor so žiadateľom o azyl. Pri už vzniknutej krízovej situácii sociálny pracovník prijme opatrenia, definuje prognózu a v prípade potreby navrhne ďalší postup.

Skupinová forma preventívneho pôsobenia a riešenia kríz sa využíva s cieľom znižovať vo významnej miere napätie a optimálnou kontrolovanou komunikáciou predchádzať eskalácii napätia. Pre skupinové formy práce so žiadateľmi o azyl je možné uplatniť predovšetkým formát tzv. organizačno-diskusnej skupiny.

Skupinu zvoláva, vedie a organizuje na pravidelnej báze (dennej, resp. podľa konkrétnych okolností), v stanovený čas sociálny pracovník. Podľa potreby a po dohode na ňu môže prizvať aj iných zamestnancov azylového zariadenia, prípadne iných odborníkov za účelom optimálneho zvládnutia situácie (tlmočník, psychológ, terapeut, lekár, kultúrny mediátor a pod.). Skupina sa spravidla schádza na dobrovoľnej báze, v prípade závažnej situácie môže sociálny pracovník požiadať o povinnú účasť všetkých žiadateľov o azyl.

Sociálny pracovník vedie skupinu metódou moderovania, podnecuje a podporuje žiadateľov o azyl k aktivite a zodpovednosti za seba. Využíva metódy facilitácie, kladie otvorené otázky a aktívne počúva.

Organizačno-diskusná skupina slúži aj na riešenie požiadaviek a podnetov žiadateľov o azyl. Štruktúra programu skupiny je nasledovná:

1. Úvod: predstavenie účastníkov skupiny v prípade nových žiadateľov o azyl, pozvaných, atď.
2. Zhrnutie predchádzajúceho dňa, organizačné otázky, rozdelenie činností, dohodnutie zodpovedností, a časového rámca na splnenie, program na nasledujúci deň.
3. Čo je možné pochváliť u žiadateľov o azyl.
4. Prediskutovanie aktuálnych problémov, priestupkov, sporných a nedoriešených otázok z predošlej skupiny.
5. Podnety, návrhy a námety žiadateľov o azyl.
6. Na čom sme sa dohodli, kedy a čo vyhodnotíme, kto je za čo zodpovedný.
7. Záver - rozchod.

Ešte pred zahájením skupinového stretnutia je potrebné tlmočiť žiadateľom o azyl jej pravidlá:

- Hovorí vždy jeden, neskáče druhému do reči.
- Hovorím iba keď dostanem slovo a hovorím za seba. Slovo mi udeľuje sociálny pracovník.

- Organizačné záležitosti, veci (táborový poriadok, priepustky, ubytovanie, strava...) riešim na skupinovom stretnutí.

Platí zásada, že problém má prednosť. Ak je nejaký problém, ktorý pretrváva, tak sa mu venujú všetci, pokiaľ sa nenájde uspokojivé riešenie alebo sa nedospeje k inej dohode zúčastnených. Nerešpektovanie pravidiel skupiny vedie k dočasnému vylúčeniu z nej. Je potrebné žiadateľov o azyl upozorniť, aby podnety a požiadavky, s výnimkou svojich osobných problémov, riešili výlučne na stretnutí skupiny.

Pri každej krízovej situácii je potrebné informovať zamestnanca povereného vedením azylového zariadenia a priameho nadriadeného formou tzv. „Záznamu o krízovej situácii“, vzor je uvedený v prílohe č.3 . Záznam má obsahovať nasledovné body:

- čo sa stalo a kto bol účastníkom situácie,
- aké riešenie bolo navrhnuté a zrealizované,
- či bolo potrebné k riešeniu osloviť aj tretiu stranu a ak áno, koho, návrh opatrení a riešení,
- ako potenciálne zabrániť vzniku takéhoto konfliktu/problému v budúcnosti, alebo ako ho čo najefektívnejšie riešiť, ak sa objaví opäť.

Prílohy:

1. Pracovná náplň sociálneho pracovníka
2. Krízové situácie, ich príčiny a možné prístupy pri ich riešení odvodené z dobrej praxe v tejto oblasti
3. Záznam o krízovej situácii - vzor

Pracovná náplň sociálneho pracovníka

1/ Činnosť vykonávaná vo verejnom záujme (podľa činnosti z katalógu činností):

Poskytovanie pomoci pri riešení závažných krízových situácií a zlyhaní v osobnom živote prostredníctvom poradenských a psychoterapeutických postupov vrátane preventívnej a resocializačnej práce s jednotlivcami a so skupinou.

2/ Obsah pracovných činností (podľa analytického listu) a ďalšie požadované činnosti pre dané pracovné miesto vo verejnom záujme:

- vykonáva rozborovú, hodnotiacu a rozhodovaciu činnosť súvisiacu s vybavovaním agendy týkajúcej sa žiadateľov o azyl,
- zabezpečuje poradensko-psychologické služby v oblasti sociálnej pomoci žiadateľov o azyl,
- vyhľadáva žiadateľov o azyl vyžadujúcich osobitnú starostlivosť, predovšetkým so zreteľom na tzv. zraniteľné skupiny: rodiny s viacerými deťmi, osamelých rodičov s deťmi, negramotných, dlhodobo chorých, maloletých a pod.,
- vypracováva „Sociálne profily osobnosti“ žiadateľov o azyl v zmysle Pokynu riaditeľa migračného úradu č.4/2015,
- spolupracuje pri vypracovávaní kazuistiky žiadateľa o azyl, za tým účelom vedie rozhovory zamerané na získanie potrebných informácií ako aj pre stanovenie prognóz a identifikáciu potenciálu pre jeho integráciu,
- organizuje voľný čas žiadateľom o azyl, vykonáva terapeutické aktivity (napr.: arte, muziko, ergo terapie), pripravuje a realizuje vychádzky, kultúrne a športové akcie,
- sprostredkúva žiadateľom o azyl informácie a vykonáva praktický nácvik zručností, ktoré súvisia so spôsobom života v Slovenskej republike, vzdeláva ich v oblasti kultúrnych odlišností života, koriguje ich očakávania s reálnymi možnosťami a podmienkami života na Slovensku, pomáha žiadateľom o azyl začleniť sa do širšieho spoločenského prostredia, pričom sa snaží o adaptáciu na jestvujúce alebo potenciálne sociokultúrne a ekonomické podmienky,
- spolupracuje so žiadateľom o azyl na vypracovaní jeho životopisu pre potreby jeho začlenenia sa na trh práce po splnení zákonných podmienok.
- spolupracuje na regionálnej úrovni s inštitúciami, školami, kultúrnymi ustanovizňami pri zabezpečení aktivít pre žiadateľov o azyl.
- v prípade neprítomnosti zdravotného personálu a v prípade, že je o to výslovne požiadany iným zamestnancom tábora, vykonáva doprovod do zdravotníckych zariadení za účelom poskytnutia lekárskej starostlivosti pre žiadateľov o azyl. O tejto skutočnosti informuje svojho priameho nadriadeného.
- svojou činnosťou a aktivitami sa snaží predchádzať vzniku krízových situácií
- žiadateľov o azyl motivuje a nabáda k dodržiavaniu hygieny a čistoty v azylovom zariadení a vykonáva osvetu v tejto oblasti,
- pomáha zamestnancovi poverenému vedením azylového zariadenia pri riešení krízových situácií,
- spolupracuje pri riešení podnetov a oznámení žiadateľov o azyl ,
- vypracováva a zasiela denné hlásenia o realizovaných aktivitách so žiadateľmi o azyl podľa pokynov svojho priameho nadriadeného,

- zvoláva, vedie a organizuje „organizačno-diskusnú skupinu“ so žiadateľmi o azyl, na túto skupinu podľa potreby môže prizvať aj ďalších zamestnancov azylového zariadenia, prípadne iných odborníkov a hostí po konzultácii s priamym nadriadeným (psychológ, terapeut, tlmočník a pod.),
- plní ďalšie úlohy súvisiace s dohodnutým druhom práce podľa pokynov priameho nadriadeného.

Príčiny vzniku krízových situácií

Konfliktné a krízové situácie v azylových zariadeniach sú najčastejšie zapríčinené nasledovnými faktormi:

- chronickým stresom, ktorému sú žiadatelia o azyl vystavení – tento vyplýva najmä z dlhodobého čakania na rozhodnutie a neistoty ohľadom výsledku azylového konania a budúcnosti vôbec, strachu o rodinu a známych, ktorí sa nachádzajú v krajine pôvodu, atď.
- neuspokojením základných psychologických potrieb, depriváciou,
- nedostatkom súkromia v kolektívnom zariadení, sterilnosťou prostredia a jeho neosobnosťou,
- očakávaniami, ktoré nekorešpondujú s realitou, následným sklamaním a frustráciou,
- spoločným pobytom ľudí rôznych kultúr, jazykov či odlišnej mentality na jednom mieste, čím viac je zariadenie preplnené, tým väčšia pravdepodobnosť, že sa konflikt vyskytne,
- odlišným vnímaním hodnôt a noriem spoločnosti prijímajúcej krajiny,
- odmietaním akceptovať pravidlá azylového zariadenia a kultúru prijímajúcej krajiny,
- odlišným prístupom jednotlivých zamestnancov azylových zariadení k žiadateľom o azyl, ich nedostatočnou koordináciou pri riešení vzniknutých problémov, nemožnosť sankcionovania žiadateľov o azyl, náhlou zmenou pravidiel azylového zariadenia bez včasného a dostatočného odôvodnenia smerom ku klientom, atď.

Z praxe sociálnych pracovníkov pôsobiacich v jednotlivých azylových zariadeniach vyplýva, že ak sa žiadatelia o azyl prejavajú problematcky, deje sa tak častejšie až v pobytových táboroch. Po príchode do záchytného tábora, na začiatku azylovej procedúry, sú žiadatelia o azyl ešte často vyčerpaní po ceste, dezorientovaní a teda aj menej sebaistí.

Primárne sa sociálny pracovník snaží predchádzať vzniku krízových situácií. Pri ich následnom riešení je nutné zohľadniť kultúrne odlišnosti, ako aj jazykovú bariéru – mnohé konflikty môžu byť v skutočnosti len nedorozumením spôsobeným týmito faktormi.

NAJČASTEJŠIE SA VYSKYTUJÚCE KRÍZOVÉ SITUÁCIE

Konfliktné a krízové situácie, či situácie vyžadujúce osobitný prístup, ktoré sa najčastejšie objavujú v azylových zariadeniach, možno rozdeliť do okruhov, ktoré uvádzame v texte nižšie. Keďže k situáciám, ktoré si vyžadujú osobitný prístup, možno priradiť aj špecifické krízové situácie, ktoré sa týkajú práce s tými žiadateľmi o azyl, ktorí majú špeciálne potreby, rozhodli sme sa ich preto do týchto okruhov zahrnúť.

1. Verbálne a fyzické útoky, bitky (dvaja jednotlivci, skupinová, medzi dvoma rôznymi národnosťami a pod.),
2. Konflikty medzi žiadateľom/žiadateľmi o azyl a sociálnym pracovníkom azylového zariadenia.
3. Protesty.
4. Domáce násilie.
5. Problémy v starostlivosti o maloleté dieťa.
6. Nespolupráca, ignorovanie pokynov, táborového poriadku.
7. Závislosti.
8. Depresia, posttraumatický stresový syndróm, iné psychické ťažkosti.
9. Žiadatelia o azyl so špeciálnymi potrebami.
10. Obete obchodovania s ľuďmi.

1. Verbálne a fyzické útoky, bitky

Rôzne potýčky medzi žiadateľmi o azyl sú pomerne bežné, frekvencia ich výskytu je úmerná naplnenosti azylového zariadenia, ich intenzita zas spravidla počtu zúčastnených.

Skupinové bitky sa vyskytujú skôr vtedy, keď sa v azylovom zariadení nachádzajú väčšie počty žiadateľov o azyl z rovnakej krajiny. V takýchto prípadoch je pomerne bežným javom vymedzovanie sa takejto skupiny voči ostatným žiadateľom o azyl a vyvolávanie potýčiek. Je však zrejmé, že ku konfliktu môže dôjsť aj v rámci jednej komunity.

Ďalšou skupinou útokov môže byť aj fyzické alebo psychické obťažovanie žien. Takémuto konaniu je potrebné sa snažiť predchádzať a venovať mu osobitnú pozornosť.

Veľa záleží aj od toho, v akej fáze konfliktu doň vstúpi kompetentný sociálny pracovník.

• Predchádzanie vzniku krízovej situácie:

- Pravidelné sedenia so žiadateľmi o azyl, sledovanie ich správania a vzájomných vzťahov.
- Zčať s kultúrnou orientáciou ešte v záchytnom tábore a aktívne v nej pokračovať v pobytových táboroch. Zdôrazňovať slušné správanie pri všetkých činnostiach a taktiež zdôrazňovať práva žien na Slovensku.
- Sledovať správanie žiadateľov o azyl a preventívne osloviť žiadateľa v prípade ak má sociálny pracovník obavu, že by z jeho strany mohlo dôjsť k vzniku útoku a prejsť s ním aké má problémy a čo ho trápi a ako mu môže prípadne pomôcť.
- Problémy sa snažiť riešiť v zárodku. Ak sa v azylovom zariadení nachádzajú väčšie počty žiadateľov o azyl z jednej krajiny, pokúsiť sa vyhľadať ich „vodcu“, alebo priamo požiadať samotných žiadateľov o azyl, aby si vybrali svojho „zástupcu“ a pravidelne s ním komunikovať záležitosti týkajúce sa komunity.
- Neprehliadať ani jednotlivcov, či menej početne zastúpené národnosti v azylovom zariadení.
- Realizovať diskusné skupiny so žiadateľmi o azyl na pravidelnej báze.

• Navrhovaný postup v prípade vzniku krízovej situácie:

Konflikt je v zárodku/vo verbálnej rovine:

Riešime pohovorom. Navrhujeme vypočuť si zúčastnené strany konfliktu osobitne (jednotlivcov/skupiny), aby sme sa oboznámili s pohľadom oboch strán a motivovať ich k spoločnému dialógu. V prípade, že súhlasia a situáciu vyhodnotíme tak, že to nepovedie k ďalšej eskalácii napätia (to už ponecháme na úsudok/skúsenosti sociálneho pracovníka, nakoľko okolnosti konfliktov sú rôznorodé), je žiaduce vykonať rozhovor, kde budú účastné obe strany konfliktu. Ak to je možné, odporúčame pribrať tlmočníka/ov, aby sme mali istotu, že žiadatelia o azyl všetkému dobre porozumejú. Je dôležité, ešte predtým, ako otvoríme diskusiu, dohodnúť si jej jasné pravidlá.

Nenechajme sa vtiahnuť do pozície „sudcu“, ale požiadajme žiadateľov o azyl, nech sa pokúsia oni sami porozmýšľať nad konštruktívnym riešením vzniknutej situácie. Ak ide o konflikt medzi dvoma národnosťami, vyzveme ich, aby „nominovali svojho hovorcu“ –

napr. vodcu komunity. Pokúsiť sa dosiahnuť za aktívnej participácie zúčastnených strán konsenzus/kompromis prijateľný pre obe strany. Požiadajte obe strany, aby sa vo vlastnom záujme riadili tým, čo bolo dohodnuté.

Ďalšie opatrenia: oboznámiť zamestnanca povereného vedením azylového zariadenia a priameho nadriadeného a taktiež všetkých zamestnancov, ktorí prichádzajú do kontaktu so žiadateľmi o azyl, keďže žiadatelia o azyl majú tendenciu jednotlivým zamestnancom, predostierať rôzne/svoje verzie konfliktu a snažiť sa ich manipulovať na svoju stranu. Predíde sa tým nedorozumeniam a znižuje sa tým pravdepodobnosť znovuoobjavenia sa daného konfliktu.

Fyzický konflikt:

Je potrebné osloviť pracovníkov SBS, ak je konflikt nad rámec ich možností zasiahnuť, policajnú hliadku. Ak to situácia umožňuje, požiadame ostatných žiadateľov o azyl, aby sa nijakým spôsobom nesnažili do konfliktu vstupovať, takisto požiadame aj prizerajúcich sa, nech sa vzdialia. Keď situácia deeskaluje, navrhujeme horeuvedený postup, ako je uvedené v odseku „Konflikt je v zárodku/vo verbálnej rovine“.

Ďalšie opatrenia: spísať záznam o krízovej situácii (vzor vid'. príloha č. 3) a oboznámiť so vzniknutou situáciou zamestnanca povereného vedením azylového zariadenia a priameho nadriadeného o vzniknutej situácii, V prípade, ak chce niektorý zo žiadateľov o azyl podať trestné oznámenie, poučiť ho o postupe. Sledovať ďalšie vzťahy medzi stranami účastnými konfliktu.

2. Konflikty medzi žiadateľom/žiadateľmi a pracovníkom/pracovníkmi azylového zariadenia

Nedorozumenia, či konflikty medzi zamestnancami azylového zariadenia a žiadateľmi o azyl majú rôzne príčiny, ktoré možno kategorizovať do zhruba troch okruhov:

Ad 1) Všeobecné príčiny: nemožnosť sankcionovať žiadateľov o azyl, odlišné chápanie situácií, keďže stránky konfliktu sú v tomto prípade z odlišného kultúrneho prostredia, jazyková bariéra, a i.

Ad 2) Zamestnanec: vyhorenie, nedostatočné skúsenosti, odlišný prístup k žiadateľom o azyl v rovnakej situácii, atď. Do úvahy treba vziať aj to, že žiadatelia o azyl majú k jednotlivým zamestnancom rôzny vzťah, ktorý je ovplyvnený rôznymi, objektívnymi, aj subjektívnymi faktormi. Kým vo vzťahu k jednému zamestnancovi sa môže žiadateľ o azyl prejavovať bezproblémovo, s iným môže mať vzťah konfliktný. Úroveň profesionality jednotlivých zamestnancov – t.j. nakoľko dokážu odfiltrovať svoje vlastné sympatie, či antipatie voči jednotlivým žiadateľom o azyl, hrá taktiež svoju rolu.

Ad 3) Žiadateľ o azyl: neochota riadiť sa vnútorným poriadkom azylového zariadenia, ignorovanie pokynov zamestnancov v azylovom zariadení, ventilovanie si hnevu a prenášanie pocitov nespravodlivosti (najmä v súvislosti s výsledkami azylového konania, či nespokojnosti s podmienkami v azylovom zariadení) na zamestnancov azylového zariadenia a pod.

- **Predchádzanie vzniku krízovej situácie:**

- Realizovať diskusné skupiny so žiadateľmi o azyl na pravidelnej báze, za účelom predchádzania hromadenia neodkomunikovaných problémov, sledovať ich správanie a vzájomné vzťahy.
- Pravidelné supervízie pracovníkov.

- **Navrhovaný postup v prípade vzniku krízovej situácie:**

Opäť závisí od toho, akého rozsahu je konflikt. Bežné nedorozumenia sú riešiteľné bez zásahu tretej osoby, pokiaľ obe zúčastnené strany nie sú schopné vydiskutovať si svoje postoje a nájsť vhodný kompromis, jednou z možností je pribrať do sporu tretiu stranu (napríklad mediátora) a v prípade jazykovej bariéry aj tlmočníka.

V prípade fyzického útoku je potrebné kontaktovať políciu a okamžite oboznámiť priameho nadriadeného, ako aj zamestnanca povereného vedením azylového zariadenia, so vzniknutou situáciou.

Ďalšie opatrenia: Riadiť sa dohodnutým a o konflikte informovať zamestnanca povereného vedením azylového zariadenia. Pokiaľ ide o väčší konflikt, nie len o bežné nedorozumenie, je potrebné spísať záznam o krízovej situácii (vzor vid'. príloha č. 3) a posunúť ho kompetentným, ktorí rozhodnú o prípadnom ďalšom postupe.

3. Protesty

Protesty medzi žiadateľmi o azyl majú väčšinou formu odmietania stravy podávanej v azylovom zariadení či už protestuje jednotlivec, alebo väčšia skupina. Dôvody sú rôzne, môže to byť napríklad nesúhlas s nejakým novozavedeným nariadením, pocit nespravodlivosti týkajúci sa azylového konania (napr. prídlhé čakanie na výsledok rozhodnutia/negatívne rozhodnutie), alebo prístupu zamestnancov v azylovom zariadení, ako aj nespokojnosť s poskytovaným ubytovaním, či podávanou stravou.

- **Predchádzanie vzniku krízovej situácie:**

- Pravidelné sedenia (diskusné skupiny) so žiadateľmi o azyl, sledovanie ich správania a vzájomných vzťahov.
- Problémy sa snažiť riešiť v zárodku.
- Vyzývať žiadateľov o azyl k aktívnej participácii na riešeníach vzniknutých problémov, čiže dať im na vedomie, že len pomenovať daný problém nestačí, ale je žiaduce, aby prispeli k jeho riešeniu vlastnými návrhmi.
- Úlohou sociálneho pracovníka je zrealizovať a skorigovať ich návrhy, nie však rozmyšľať namiesto žiadateľov o azyl. Posilňuje sa tým ich samostatnosť a pocit zodpovednosti.

- **Navrhovaný postup v prípade vzniku krízovej situácie:**

Mnohí žiadatelia o azyl štrajkujú len „naoko“ – neprevezmú si síce stravu vydávanú v azylovom zariadení, ale v skutočnosti nehladujú, nakoľko si ju zabezpečia z vlastných zdrojov a zjedia ju tak, aby neboli videní. Ak to je možné, ako prvý krok si treba zistiť či štrajk je len predstieraný alebo, či ide o „ostrý“ štrajk. V oboch prípadoch volíme pohovor, pokiaľ to je možné, priberieme tlmočníka. Pohovor je potrebné viesť s prihliadnutím na okolnosti a dôvod štrajku – pokiaľ ide o relevantné dôvody, je potrebné dospieť k rozumnému kompromisu, pokiaľ sa žiadatelia o azyl snažia štrajkom manipulovať a vydierať, je potrebné dať jasne najavo, že takýmto spôsobom sa problémy neriešia, byť vo svojom postoji zásadový. Vyzvať žiadateľov o azyl k dialógu.

Ďalšie opatrenia: Pred rozhovorom so žiadateľmi o azyl sa dohodnúť s ostatnými zamestnancami v azylovom zariadení na spoločnom postupe, byť vo svojich postojoch konzistentní. Informovať zamestnanca povereného vedením azylového zariadenia. Uvedená krízová situácia si vyžaduje aj intervenciu lekára. Pokiaľ sa rozhovor so štrajkujúcimi žiadateľmi/žiadateľom o azyl minul účinku, a štrajk pretrváva, je potrebné bezodkladne vypracovať záznam o krízovej situácii (vzor vid'. príloha č. 3) a posunúť ho kompetentným, ktorí rozhodnú o ďalšom postupe.

4. Domáce násilie

Problém domáceho násillia sa nevyhýba ani azylovým zariadeniam, kde sú ubytovaní žiadatelia o azyl. Je to všadeprítomný problém, ktorý je osobitne zakorenený v mnohých krajinách, z ktorých žiadatelia o azyl pochádzajú. Samozrejme, netýka sa to paušálne každého, kto z danej krajiny pochádza, ale väčšia pravdepodobnosť mať sklon považovať domáce násilie za „normálne“ sa pozoruje u žiadateľov o azyl s nižším vzdelaním, pochádzajúcich z vidieckych, „tradičnejších“ oblastí.

Ako je spomenuté vyššie, páchatelia domáceho násillia môžu považovať svoje správanie voči obeti za „normálne“, v dôsledku prevládajúcich noriem v krajinách ich pôvodu. Preto je veľmi dôležité začať s kultúrnou orientáciou žiadateľov o azyl čo najskôr po ich príchode do krajiny, kde žiadajú o medzinárodnú ochranu.

Hoci domáce násilie môže postihovať aj mužov, globálne sú jeho obeťami v nepomerne väčšej miere ženy.

- **Predchádzanie vzniku krízovej situácie:**

- Začať s kultúrnou orientáciou ešte v záchytnom tábore a aktívne v nej pokračovať v pobytových táboroch.
- Osobitne zdôrazniť rovnoprávnosť žien v Slovenskej republike a to, že násilie na ženách je protiprávne a je postihované zákonom, ide o trestný čin (trest odňatia slobody, a.i.).
- Zdôrazniť, že na území Slovenskej republiky sú žiadatelia o azyl povinní dodržiavať naše právne predpisy bez ohľadu na ich krajinu pôvodu a vierovyznanie.
- Možnosť osloviť organizáciu ADRA za účelom uskutočnenia workshopu pre žiadateľov o azyl zameraného na problematiku domáceho a rodovo podmieneného násillia.

- **Navrhovaný postup v prípade vzniku krízovej situácie:**

Postup je potrebné zvoliť v závislosti od toho, či nás žiadateľka o azyl sama kontaktuje s tým, že je napádaná druhom alebo si všimneme známky domáceho násillia bez toho, aby to deklarovala. Sťaženú situáciu máme, keď napriek jasným príznakom, žiadateľka o azyl toto popiera. Je potrebné si uvedomiť, že kvôli spoločenským normám v krajine, z ktorej pochádza, si ani nemusí uvedomovať, že sa jej deje nepravosť, prípadne má strach, aké následky by mohlo spôsobiť to, že kontaktuje niekoho s prosbou o pomoc a tiež strach z oddelenia od manžela/druha, keďže je vo väčšine prípadov od neho finančne závislá.

Všetky tieto faktory môžu prispieť k tomu, že hoci žena viditeľne trpí, mlčí o tom, príp. to popiera. Napriek tomu by sa mal sociálny pracovník pokúsiť tak, aby o tom manžel/partner nevedel (a ani ostatní žiadatelia o azyl) so žiadateľkou o azyl porozprávať a oboznámiť ju so všetkými možnosťami, ktoré jej zamestnanci azylového zariadenia/migračného úradu vedia poskytnúť a aké z nich vyplývajú následky. Pokiaľ má žiadateľka o azyl aj deti, ktoré sú tiež obeťami/svedkami násillia, vid' bod 5. Pokiaľ nás kontaktuje sama žiadateľka o azyl s tým, že je napádaná druhom, rovnako najprv volíme pohovor, ako je uvedené vyššie. Žiadateľku o azyl je potrebné poučiť o zákonnom postupe, ktorý sa aplikuje v Slovenskej republike v takýchto prípadoch, Ďalší postup závisí od dohodnutého. Je potrebné postupovať v zmysle zákonov. Ak je jazyková bariéra, priberieme tlmočníka.

Ďalšie opatrenia: spracovať záznam o krízovej situácii (viď príloha č. 3) a informovať zamestnanca povereného vedením azylového zariadenia a priameho nadriadeného. Uvedená krízová situácia si vyžaduje aj intervenciu lekára. Po konzultácii s priamym nadriadeným možnosť skúsiť kontaktovať aj mimovládne organizácie, ktoré sa venujú pomoci obetiam domáceho násillia, napr. Krízový intervenčný tím ADRA (ADRA Kit) – tím odborníčov, zameraný na pomoc obetiam domáceho násillia: <https://www.adra.sk/pomoc-obetiam-nasillia-kit/> Pomoc poskytujú telefonicky, formou poradne, ako aj v prípade potreby formou výjazdu.

5. Problémy v oblasti starostlivosti o maloleté dieťa

Sociálny pracovník v azylovom zariadení, kde sú ubytované rodiny, či osamelí rodičia s dieťaťom/deťmi, si má pozorne všímať interakcie medzi nimi a snažiť sa predchádzať vzniku nežiaducich javov. Cieľom je zabezpečiť, aby nedochádzalo zo strany rodičov k neadekvátneho zaobchádzania s maloletým dieťaťom, ktoré vedie k nedostatočnému napĺňaniu jeho základných potrieb – potrieb biologických, emočných, pocitu bezpečia, istoty, a tým k závažnému narušeniu až trvalému poškodeniu vývoja, osobnosti, sebavedomia a medziľudských vzťahov dieťaťa.

V rámci uvedeného môžeme rozlišovať viaceré formy neadekvátneho zaobchádzania s maloletými deťmi, a to najmä:

- Telesné týranie
- Psychické a emocionálne týranie
- Sexuálne zneužívanie
- Zanedbávanie

Telesné týranie sa chápe ako akékoľvek vedomé fyzické ubližovanie dieťaťu a predstavuje vlastne všetky neprimerané praktiky násilia na dieťati. Často ho spôsobuje konanie dospelého, ktorý sa má o dieťa postarať, alebo naopak, nedostatkom jeho konania.¹

Psychické týranie zahŕňa akékoľvek konanie, ktoré bráni vytvoreniu priaznivých životných podmienok pre dieťa. Ide o prípady, kedy je vzťah dospelého k dieťaťu taký negatívny, že sa vážne narúša osobnosť dieťaťa. Emocionálne týranie, na rozdiel od psychického, ktoré obsahuje niečo, čo by nemalo byť, naopak neobsahuje niečo, čo súčasťou výchovy nevyhnutne byť musí. Absentujú akékoľvek prejavy lásky a náklonnosti, resp. je ich žalostne málo a sú podmienené nejakým správaním, výsledkami a pod².

Sexuálne zneužívanie zahŕňa všetky druhy aktivít so sexuálnym podtónom, vrátane tých, kedy dieťa na prvý pohľad netrpí alebo nie je ohrozované. Dieťa totiž môže niektoré formy sexuálneho zneužívania prežívať ako relatívne telesne príjemné, ale aj vtedy má sexuálne zneužívanie závažný negatívny dopad na jeho ďalší psychický vývoj. Zneužívateľom môže byť v podstate ktokoľvek, často to však býva osoba, ktorú dieťa dobre pozná – osoba príbuzná, či rodine dobre známa, menej často potom osoba celkom neznáma a cudzia.

¹ Fyzické týranie môže prebiehať formou: aktívnou - pri ktorej dochádza k telesným poškodeniam orgánov a funkcií. Vznikajú pri ňom otvorené alebo zatvorené poranenia. pasívnou - ktorá znamená - nedostatočnú výživu po stránke kvalitatívnej aj kvantitatívnej - nedostatok zdravotníckej starostlivosti - nedostatok vzdelania a výchovy - vykorisťovanie.

² V praxi má takéto týranie formu: • odmietania - kedy rodičia dieťa odmietajú, alebo vzťah k nemu podmieňujú často nesplniteľnými úlohami, • izolácie od prirodzeného kolektívu dieťaťa, • terorizovania - ktorým je vyhrážanie zabitím, opustením, odmietnutím, strašenie trestom stáleho charakteru, puntičkárske sledovanie dieťaťa, jeho neúnosná, neprimeraná kontrola, • ignorovania - kedy absentuje záujem rodičov o dieťa, jeho potreby a záujmy, • korupcie - teda zneužívanie dieťaťa jedným z rodičov proti druhému formou podplácania, • citového vydierania - kedy rodičia zámerne živia v dieťati pocit viny a žiadajú isté výkony alebo správanie na jej odčinenie, • verbálnej agresie – pri ktorej sú voči dieťaťu používané nadávky, zosmiešňovanie, podceňovanie, ponižovanie, vyjadrovanie nedôvery, zveličovanie nedostatkov.

Zneužívateľ môže pôsobiť na okolie dobrým dojmom, môže mať príjemné vystupovanie na verejnosti.³

Zanedbávaním starostlivosti rozumieme akýkoľvek nedostatok starostlivosti, ktorý dieťa ohrozuje alebo spôsobuje vážnu ujmu na jeho vývoji. To podľa Zdravotnej komisie Rady Európy zahŕňa „neposkytovanie primeranej výživy, oblečenia, prístrešia, zdravotnej starostlivosti a ochrany pred zlom.“

- **Predchádzanie vzniku krízovej situácie:**

- Začať s kultúrnou orientáciou ešte v záchytnom tábore a aktívne v nej pokračovať v pobytových táboroch.
- Vždy, keď do azylového zariadenia prídu žiadatelia o azyl s deťmi, poučiť ich o starostlivosti o maloleté deti v slovenskom kontexte, vysvetliť im, aké povinnosti vo vzťahu k svojim deťom im ukladá zákon v Slovenskej republike, čo všetko je u nás považované za zanedbávanie starostlivosti. Upozorniť ich na nutnosť jeho dodržiavania a tiež na to, že v slovenskom právnom poriadku sa považuje zanedbanie starostlivosti o dieťa (zverenú osobu) za trestný čin.
- Taktiež je potrebné im vysvetliť, že počas pobytu v azylovom zariadení sú aj naďalej plne zodpovední za svoje deti oni a zamestnanci azylového zariadenia nenahrádzajú starostlivosť o ich deti.
- Sledovanie vzájomných vzťahov a interakcií v rámci rodín. Sledovania či deti nemajú poranenia nevysvetliteľného pôvodu a dieťa o týchto poraneniach nechce hovoriť, či dieťa netrpí zdravotnými problémami, chronickou únavou, apatiou, bledosťou, vyziabnutosťou,
- V prípade sexuálneho zneužívania je potrebné sledovať či dieťa nepraktikuje veku neprimerané sexuálne hry s hračkami, nemá prejavy jednoznačného sexuálneho správania neprimeraného veku, kresby alebo opisy, ktoré jasne vyjadrujú sexuálne správanie, veku neprimerané sexuálne vedomosti, alebo nezvyčajný záujem o ne, či nevyjadrujú náklonnosti nezvyčajnými spôsobmi, zvädzaním, prostitúciou.

- **Navrhovaný postup v prípade vzniku krízovej situácie:**

Pri akomkoľvek podozrení je nutné bezodkladne konať. Pokiaľ ide o „menšie“ prehrešky, ktoré vyplývajú skôr z kultúrnych odlišností a komunikačné nedorozumenia, riešime danú situáciu pohovorom s rodičom/mi dieťaťa.

Sociálny pracovník by mal v prípade podozrenia, že došlo k niektorej z vyššie uvedených foriem neadekvátneho chovania rodičov vo vzťahu k dieťaťu dodržať určité zásady :

- zhrnúť indície, ktoré ho viedli k podozreniu
- porovnať svoje názory a postrehy s inými kolegami
- vyvarovať sa nadmernej pozornosti voči dieťaťu - bude mu to nepríjemné
- postupovať citlivo, neunáhle
- nepoužívať priamočiare otázky („kto Ti to urobil?“ atď.)

³ Môže sa prejavovať vo forme: bezdotykovej - čo znamená stretnutie s exhibicionistami, ukazovanie pornografie, nútenie pozeráť sa na pohlavný akt, • dotykovej - pri ktorej ide o dotýkanie sa dieťaťa so sexuálnym podtónom, alebo pohlavný styk.

- informovať psychológa v azylovom zariadení a priameho nadriadeného a zamestnanca povereného vedením azylového zariadenia o čom spíše záznam (viď príloha č. 3)
- nesľubovať dieťaťu, že to nikomu nepovieme
- viesť si záznamy o všetkom dôležitom – kedy prišlo zbité, rozhovory s rodičmi, s dieťaťom, všetky podniknuté kroky – všade uvádzať dátum

Sociálny pracovník zhotoví bezodkladne záznam o krízovej situácii (vzor viď. príloha č. 3) a informuje zamestnanca povereného vedením azylového zariadenia, priameho nadriadeného. Uvedená krízová situácia si vyžaduje aj intervenciu lekára v azylovom zariadení a psychológa. V prípade, že dochádza k vážnemu zanedbávaniu dieťaťa je potrebné kontaktovať podľa vyhodnotenia okolností nasledujúce inštitúcie:

- Ústredie práce, sociálnych vecí a rodiny, podľa miestnej príslušnosti.
- Lekára, ktorý vyhodnotí zdravotný stav dieťaťa a zhotoví o tom lekársku správu.
- Políciu Slovenskej republiky za účelom prešetrenia, či nedochádza/ nedošlo k spáchaniu trestného činu

Ďalšie opatrenia patria do kompetencie ÚPSVAR a polície Slovenskej republiky. Je dobré, ak má sociálny pracovník možnosť byť v pravidelnom kontakte s pracovníkom ÚPSVAR, ktorý má prípad na starosti, aby bol informovaný o aktuálnom vývoji situácie.

6. Nespolupráca, ignorovanie pokynov, táborového poriadku

Žiadatelia o azyl, ktorí ignorujú zamestnancov a pravidlá azylového zariadenia, sú pravdepodobne najbežnejšou výzvou, ktorej sociálny pracovník pôsobiaci v zariadení čelí. Preto je najmä potrebné predchádzať vzniku týchto javov. Medzi časté priestupky patrí fajčenie vnútri azylového zariadenia, narúšanie nočného klúdu, nedodržiavanie časov (napr. výdaja stravy, atď.), ľahostajnosťou voči poriadku a čistote, a pod.

• Predchádzanie vzniku krízovej situácie:

- Realizácia pravidelných diskusných skupín so žiadateľmi o azyl. Opakovane im vysvetľovať zmysel a účel táborového poriadku a ich povinnosť ho dodržiavať, keďže pri vstupe do azylového konania boli o tom poučení a zaviazali sa ho dodržiavať. Ozrejmiť im, že dodržiavanie stanovených pravidiel je v prvom rade v ich záujme a ich osvojenie im bude nápomocné aj v neskorších fázach ich pobytu v Slovenskej republike (počas kultúrnej orientácie, v častiach kde je to možné, poukazovať na táborový poriadok, napr. ako bolo hore spomenuté: časy vydávania priepustiek = stránkové hodiny, ktoré sú na úradoch, atď.)
- Vyzvať žiadateľov o azyl, aby sa neobávali akékoľvek nejasnosti komunikovať smerom k zamestnancom zariadenia.
- Tam, kde je to možné, aktívne zapájať žiadateľov o azyl do chodu azylového zariadenia, dať im možnosť rozhodovať, aby neboli frustrovaní a aby sa posilňovala ich samostatnosť.
- Akékoľvek zmeny (najlepšie ešte vo fáze plánovania) včas odkomunikovať so žiadateľmi o azyl a dať im možnosť sa k nim vyjadriť (tam, kde sa to dá, nestavajme ich pred hotovú vec, diskutujme s nimi).
- Samotní zamestnanci v zariadení by sa vo vlastnom záujme mali držať stanovených pravidiel a nerobiť pri žiadateľoch o azyl výnimky (jedine v odôvodnených prípadoch). Ak nie sú zamestnanci v azylových zariadeniach vo svojich postojoch konzistentní a jednotní, jednak majú žiadatelia o azyl pocit nespravodlivosti a môžu byť aj zmätení, jednak tým zamestnanci podrývajú svoju vlastnú autoritu.
- Ak už sociálny pracovník pristúpi k sankciám, mal by byť nekompromisný, nenechať sa žiadateľom/mi o azyl manipulovať, nepristupovať k vyjednávaniu.

• Navrhovaný postup v prípade vzniku krízovej situácie:

Ak máme v azylovom zariadení žiadateľa/ov o azyl, ktorí sú nespolupracujúci, či narúšajú táborový poriadok, prvým krokom je individuálny/skupinový pohovor. Z praxe sa osvedčili skôr skupinové rozhovory a to aj v takých situáciách, keď ide len o jednotlivca/ov. Najvhodnejšie je voliť formát diskusnej skupiny (viď. bod č. 1) a keďže ide o porušovanie táborového poriadku, prizvať aj zamestnanca oddelenia azylových zariadení migračného úradu Ministerstva vnútra Slovenskej republiky. Najčastejšie je žiadateľom o azyl potrebné ozrejmiť nasledovné:

- Dodržiavanie táborevého poriadku nežiadame kvôli zamestnancom azylového zariadenia, ale v prvom rade kvôli samotným žiadateľom o azyl, keďže sú to oni, pre koho je azylové zariadenie dočasným domovom. Zdôrazniť, že keď sa budú riadiť zopár jednoduchými pravidlami, budú sa v azylovom zariadení cítiť lepšie a budú minimalizovať dodatočný stres, ktorý by sa nabaľoval na chronický stres z čakania na výsledok azylového konania.
- Je potrebné vysvetliť žiadateľom o azyl (a to aj v rámci kultúrnej orientácie), že na Slovensku všade platia tzv. stránkové, úradné, hodiny, ktoré je potrebné vo vlastnom záujme dodržiavať, a podobne je to aj s časmi v azylovom zariadení, napr. na výdaj stravy, priepustiek atď. Čím skôr si privyknú na túto skutočnosť, tým skôr sa vyhnú problémom pri návšteve rôznych inštitúcií mimo azylového zariadenia.
- Rešpektovanie nočného klľudu. Mnohí žiadatelia o azyl majú „prevrátený“ denný režim (značnú časť dňa prespia a aktívni sú v noci), je potrebné ich vyzvať, aby rešpektovali to, že iní vtedy spia.
- Žiadateľov o azyl, ktorí fajčia upozorníme na to, že v budove azylového zariadenia je fajčenie zakázané, na to, aby toto striktnie rešpektovali a brali pritom ohľad na nefajčiarov. Ostatne, toto zohľadňuje aj zákon č. 377/2004 Z. z. o ochrane nefajčiarov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, ktorý sa vzťahuje aj na nich.
- Dodržiavanie hygieny – platí to ako na vlastné izby žiadateľov o azyl, tak isto aj pre spoločné priestory.
- Iné podľa potreby.

Ďalšie opatrenia: Informovanie zamestnanca povereného vedením azylového zariadenia o vzniknutej situácii. V prípade, že sa pohovor minul účinku, a žiadateľ o azyl opakovane porušuje táborevý poriadok, sociálny pracovník môže u tých, ktorým prislúcha vreckové, navrhnúť jeho odňatie, a to na dobu určitú alebo až do ukončenia azylového konania. Pokiaľ žiadateľ o azyl vytrvalo ignoruje akékoľvek výzvy a závažne porušuje táborevý poriadok, spísať záznam (vzor vid'. príloha č. 3) a posunúť ho kompetentným nadriadeným, ktorí rozhodnú o ďalšom postupe.

7. Závislosti

V azylových zariadeniach sa zo závislostí najčastejšie vyskytuje nadmerné požívanie alkoholu a závislosť na medikamentoch (Tramal, lieky na spanie, atď.). Žiadatelia o azyl môžu prísť do azylového zariadenia už v stave, kedy je u nich závislosť vytvorená, prípadne môže vzniknúť počas pobytu v zariadení, v dôsledku negatívnych javov, ktoré sprevádzajú psychicky náročné obdobie čakania na výsledok azylového konania. Závislosťou jednotlivca vždy trpí aj jeho okolie – v tomto prípade ostatní žiadatelia o azyl obývajúci rovnaké azylové zariadenie.

Ak žiadateľ o azyl požíva alkohol, príp. nadužíva iné omamné a psychotropné látky, alebo trpí návykovým chovaním – uniká tak z reality. Uteká tak od svojich vnútorných bolestí a trápení za úľavou. Postupne sa tak stáva závislým. Tento človek potrebuje pomôcť. Sám z bludného kruhu nevystúpi.

- **Preventívne opatrenia: Predchádzanie vzniku krízovej situácie:**

- Keďže závislosti, ktoré vznikajú po príchode žiadateľa o azyl do azylového zariadenia sa vo veľkom množstve prípadov rozvinú z veľkého vnútorného napätia, frustrácie a nedostatku možností zmysluplného využívania času, je vhodné poskytnúť žiadateľom o azyl užitočné možnosti trávenia času, zapájať ich v čo najväčšej možnej miere do chodu azylového zariadenia, aktívne ich počúvať.
- Je vhodné zaradiť aj pravidelné terapeutické aktivity.

- **Navrhovaný postup v prípade vzniku krízovej situácie:**

Postup opäť závisí od konkrétnej situácie. Napríklad v prípade alkoholu môže ísť aj o občasnú „excesy“, vtedy túto situáciu riešime pohovorom, s poukazaním na táborový poriadok.

Pokiaľ sociálny pracovník pozoruje opakovane požívanie alkoholu (liekov, iných omamných a psychotropných látok), je nutné snažiť sa zistiť príčinu. Pokiaľ sa závislosť rozvinula až v azylovom zariadení, možnými príčinami môžu byť pocit beznádeje z bezvýchodiskovej situácie, strach z výsledku azylovej procedúry, frustrácia z dlhodobého pobytu v azylovom zariadení, odlúčenie od rodiny, ktorá zostala v krajine pôvodu, obavy o budúcnosť, depresia a pod. Postup záleží aj od toho, či si žiadateľ o azyl svoju závislosť uvedomuje alebo ju popiera a tiež od toho, či je ochotný túto situáciu riešiť.

Keď sa zistí, že žiadateľ o azyl má problém so závislosťou, je s ním nutné o tom hovoriť alebo sa o to aspoň pokúsiť. Spýtajme sa ho, prečo to robí, zaujímajme sa o neho. Vysvetlime mu, že potrebuje pomoc a že mu ju môžeme pomôcť nájsť. Je vhodné ho odkázať k psychológovi, ktorý sa nachádza v každom azylovom zariadení. Žiadateľovi o azyl je však potrebné prívukovať aj to, že síce chápete jeho situáciu a problémy, ale jeho závislosť

vnímate ako problematickú a jeho chovanie je neprijateľné. Teda je nutné trvať na tom, aby problém začal riešiť, a byť neústupný.

O závislosti je potrebné informovať zamestnanca povereného vedením azylového zariadenia. Uvedená krízová situácia si vyžaduje aj intervenciu lekára v azylovom zariadení a psychológa. Následne je potrebné kontaktovať odborníka na danú závislosť a ďalší postup zvoliť podľa jeho odporúčaní. Ak žiadateľ o azyl odbornú pomoc odmieta, ale pritom ohrozuje seba, a/alebo iných, prípadne závažným spôsobom porušuje táborový poriadok, je potrebné využiť zákonné prostriedky a spracovať záznam (viď príloha č. 3) pre zamestnanca povereného vedením azylového zariadenia a pre nadriadeného zamestnanca.

Ďalšie opatrenia: V prípade závislostí, tie sú v kompetencii príslušného odborníka na závislosť, ktorý sa žiadateľovi o azyl bude venovať. Sociálny pracovník/psychológ v azylovom zariadení by mal byť s ním v pravidelnom kontakte.

8. Depresia, posttraumatický stresový syndróm, iné psychické ťažkosti

Problémy súvisiace s duševným zdravím ovplyvňujú nielen pobyt žiadateľa o azyl v azylovom zariadení, ale aj jeho prípadnú následnú integráciu. Je chybou domnievať sa, že napr. post-traumatický stresový syndróm sa prejavuje len v počiatkových fázach pobytu v prijímajúcej krajine, keďže traumatické udalosti môžu človeka prenasledovať po celý život a môžu spôsobovať rôzne psychické problémy, či problémy s duševným zdravím. Niekedy je jeden problém dôsledkom iného, čo môže prekryť pôvodný traumatizujúci faktor.

- **Navrhovaný postup v prípade vzniku krízovej situácie:**

Pokiaľ pozorujeme niektorý z príznakov naznačujúci psychické ťažkosti, môžeme na predbežné zorientovanie sa, ako postupovať, využiť nástroj na identifikáciu osôb s osobitnými potrebami <https://ipsn.easo.europa.eu/sk/easo-tool-identification-persons-special-needs>

Účelom tohto nástroja nie je zaradiť žiadateľov o azyl do konkrétnych kategórií alebo poskytnúť univerzálnu odpoveď na možné osobitné potreby, ale poukázať na proces, prostredníctvom ktorého sa môže zabezpečiť, aby bola poskytnutá vhodná individuálna reakcia na osobitné potreby konkrétneho žiadateľa o azyl. Je tiež potrebné mať na pamäti, že ide len o podporný nástroj (jeho použitie nevyžaduje osobitné odborné, či lekárske poznatky) a sociálni pracovníci nie sú kompetentní riešiť problémy s duševným zdravím bez osobitného terapeutického školenia, preto by malo byť štandardným postupom v prípade, že si na niekom všimneme príznaky poukazujúce na posttraumatický stresový syndróm či iné ťažkosti psychického rázu, oslovenie špecialistu.

Ďalšie opatrenia: Oznámiť túto situáciu zamestnancovi poverenému vedením azylového zariadenia. Uvedená krízová situácia si vyžaduje aj intervenciu lekára v azylovom zariadení a psychológa. Následne dodržiavať postupy navrhnuté špecialistom a zohľadniť jeho odporúčania, zvýšená pozornosť voči žiadateľovi o azyl. Osobitné potreby treba zaznamenať čo najskôr po ich zistení a tieto informácie majú byť oznámené príslušným organizáciám/zamestnancom, aby boli poskytnuté potrebné záruky a podpora. Informovať priameho nadriadeného pracovníka.

9. Žiadatelia o azyl so špeciálnymi potrebami

Žiadatelia o azyl so špeciálnymi potrebami sú v obzvlášť zraniteľnom postavení: čelia zvýšenému riziku izolácie, sociálnej exklúzie a marginalizácie. Rutinné úkony patriace k bežnému dennému režimu môžu pre nich predstavovať veľké prekážky, najmä ak sú umiestnení v ubytovacom zariadení, ktoré nie je usposobené spĺňať nároky, ktoré sprevádzajú pobyt takýchto žiadateľov o azyl.

- **Predchádzanie vzniku krízovej situácie:**

- Oboznámiť ostatných žiadateľov o azyl ubytovaných v azylovom zariadení o tom, že sa medzi nimi nachádza osoba so špeciálnymi potrebami a požiadať ich o zvýšenú ohľaduplnosť, príp. si vytipovať a osloviť ochotných, ktorým by táto osoba dôverovala a mohli jej pomôcť, či poasistovať, v prípade potreby (pokiaľ sa v danom momente nablízku nenachádza žiadny zamestnanec azylového zariadenia) - to platí najmä pre žiadateľov o azyl s fyzickým hendikepom.
- V prípade žiadateľov o azyl s mentálnym hendikepom poprosiť žiadateľov o azyl o zvýšenú toleranciu a rešpekt voči takejto osobe a dohodnúť pravidlá vzájomného spolunažívania.

- **Navrhovaný postup v prípade vzniku krízovej situácie:**

V prvom rade je nutné správne identifikovať špeciálne potreby a v rámci možností sa snažiť zabezpečiť čo najoptimálnejšie podmienky. K tomu môže slúžiť aj podporný nástroj na identifikáciu osôb s osobitnými potrebami, zmienený v bode č. 8.

- U žiadateľov o azyl s mentálnym hendikepom: Obrátiť sa na odborníka, vid'. bod 8.
- U žiadateľov o azyl s fyzickým hendikepom: Postup závisí od toho, o aký druh hendikepu sa jedná.

Zrakovo postihnutý žiadateľ o azyl:

Zabezpečiť, aby bol ubytovaný v rámci možností azylového zariadenia na takom mieste, aby sa vedel čo najjednoduchšie pohybovať a presúvať sa bez rizika úrazu napr. do jedálne, či sociálnych miestností (napr. ak je možné, nech nemusí prekonávať schody, atď.), odstrániť zo spoločných priestorov predmety, ktoré by mu mohli byť prekážkou, vyhnúť sa jeho pre-ubytovaniu, najmä potom, ako si už zafixoval trasy. V izbe žiadateľa o azyl by sa malo tiež nachádzať čo najmenej prekážok, nábytok by mal byť vhodne umiestnený a pod.

Sluchovo postihnutý žiadateľ o azyl:

Po dohode s odborníkom, prijať adekvátne opatrenia

Telesne postihnutý žiadateľ o azyl, staršie osoby:

Zabezpečiť bezbariérový prístup.

Ďalšie opatrenia: Oznámiť identifikovanie takejto osoby zamestnancovi poverenému vedením azylového zariadenia a priameho nadriadeného. Uvedená krízová situácia si vyžaduje aj intervenciu lekára v azylovom zariadení a psychológa. Ďalej postupovať podľa konkrétnych odporúčaní lekára, či špecialistu. Žiadateľom o azyl s osobitnými potrebami venovať zvýšenú pozornosť a zabezpečiť, aby všetci kompetentní zamestnanci mali o nich vedomosť.

10. Obete obchodovania s ľuďmi

Obchodovanie s ľuďmi podľa Palermského protokolu v sebe zahŕňa 3 základné vzájomne prepojené prvky, ktoré charakterizujú mechanizmus obchodovania s ľuďmi:

- konanie: verbovanie, preprava, odovzdanie, prechovávanie alebo prevzatie ľudí,
- prostriedky: hrozba alebo použitie násilia, iné formy donucovania, únos, podvod, lesť, zneužitie právomoci, zraniteľného postavenia,
- účel: prostitúcia alebo iná forma sexuálneho vykorisťovania vrátane pornografie, nútenej práce či nútenej služby, otroctva alebo praktík podobných otroctvu, nevoľníctva, odoberania orgánov, tkanív či bunky alebo iných foriem vykorisťovania.

Na účely tohto materiálu sa potenciálnou obeťou obchodovania s ľuďmi rozumie žiadateľ o azyl, u ktorého vzniklo dôvodné podozrenie, že sa v zahraničí alebo na území Slovenskej republiky stal obeťou obchodovania s ľuďmi.

- **Predchádzanie vzniku krízovej situácie:**

- V rámci kultúrnej orientácie vysvetliť žiadateľom o azyl, čo je obchodovanie s ľuďmi a upozorniť ich na to, že sa jedná o trestný čin. Poučiť ich o postupe, ak sa zistí, že je niekto obeťou obchodovania s ľuďmi.
- Všímať si žiadateľov o azyl, nakoľko to, že je niekto obeťou obchodovania sa môže preukázať v ktorejkoľvek fáze pobytu.
- Možnosť osloviť napr. Slovenskú katolícku charitu, alebo iné organizácie, za účelom workshopu pre žiadateľov o azyl o tejto problematike.

- **Navrhovaný postup v prípade vzniku krízovej situácie:**

Pri akomkoľvek podozrení, že žiadateľ o azyl je potenciálnou obeťou obchodovania s ľuďmi, je nutné postupovať v zmysle pokynu č. 13/2012 riaditeľa migračného úradu z 31. mája 2012. Pokyn obsahuje súbor otázok pre informačný pohovor za účelom identifikácie žiadateľa o azyl ako potenciálnej obete obchodovania s ľuďmi, ako aj postup v prípade, že zamestnanec migračného úradu v rámci informačného pohovoru zistí, že je dôvodné podozrenie, že žiadateľa o azyl možno oprávnené považovať za obeť. V takomto prípade je povinný postupovať nasledovne:

- oboznámi žiadateľa o azyl o tom, že je dôvodné podozrenie, že sa stal obeťou obchodovania s ľuďmi,
- požiada ho o vyjadrenie, či chce byť zaradený do programu podpory a ochrany obetí obchodovania s ľuďmi
- ak zamestnanec migračného úradu zistí, že žiadateľ o azyl mohol byť obeťou obchodovania s ľuďmi informuje o tom riaditeľa procedurálneho odboru migračného

úradu a svojho priameho nadriadeného a zamestnanca povereného vedením azylového zariadenia.

Ďalšie opatrenia: Riaditeľ procedurálneho odboru migračného úradu zabezpečí následné realizačné postupy súvisiace so zabezpečením informačného toku a odovzdanie žiadateľa o azyl príslušným orgánom.

Príloha č.:3

ZÁZNAM O KRÍZOVEJ SITUÁCIÍ

VYPRACOVAL	
Meno a priezvisko	
Zaradenie	
Dátum vypracovania	
Kontakt	@minv.sk

OPIS UDALOSTI
Opis udalosti, kto bol jej účastníkom (s uvedením ID, mena, aj št. príslušnosti), čo, kedy a kde – bez hodnotenia a interpretácií, iba opis.

NAVRHNUITÉ OPATRENIA A ICH REALIZÁCIA
Pokiaľ charakter situácie umožní ich aplikovať

POZNÁMKY

Poznámka by mala obsahovať, či bolo potrebné k riešeniu osloviť aj tretiu stranu a ak áno, koho, návrh opatrení a riešení, ako potenciálne zabrániť vzniku takéhoto konfliktu/problému v budúcnosti, alebo ako ho čo najefektívnejšie riešiť, ak sa objaví opäť