



IOM International Organization for Migration  
IOM Medzinárodná organizácia pre migráciu

ZBORNÍK KU KONFERENCII

---

# NÁRODNÝ DIALÓG O INTEGRÁCII



Bratislava 2011

ZBORNÍK KU KONFERENCII

---

# NÁRODNÝ DIALÓG O INTEGRÁCI

Bratislava 2011

**Zostavil: Pavol Kopinec, konzultant pre budovanie kapacít a interkulturalitu**

Názory vyjadrené v zborníku sú názormi autorov príspevkov a nemusia sa zhodovať s postojmi IOM Medzinárodnej organizácie pre migráciu. Materiál neprešiel jazykovou korektúrou.

Poslanie a činnosť IOM vychádzajú z princípu, že humánna a organizovaná migrácia prináša prospech tak migrantom, ako aj spoločnosti. Ako popredná medzinárodná organizácia na poli migrácie vyvíja IOM spolu so svojimi partnermi v medzinárodnom spoločenstve úsilie s cieľom: napomáhať pri zvládaní narastajúcich operačných výziev migračných pohybov; zlepšovať pochopenie problematiky migrácie; podporovať sociálny a ekonomický rozvoj prostredníctvom migrácie; presadzovať dobré životné podmienky migrantov a rešpektovanie ich ľudskej dôstojnosti.

Konferencia Národný dialóg o integrácii bola realizovaná v rámci projektu Migračné informačné centrum IOM na podporu integrácie cudzincov na Slovensku (FÁZA IV) a v rámci aktivít Európskej migračnej siete (EMN).



Projekt je spolufinancovaný Európskou úniou z Európskeho fondu pre integráciu štátnych príslušníkov tretích krajín. Solidarita pri riadení migračných tokov.



Európska migračná sieť (EMN) bola založená rozhodnutím Rady 2008/381/ES a je financovaná Európskou úniou. Aktivity EMN v SR sú spolufinancované Ministerstvom vnútra SR.



Vydavateľ:  
IOM Medzinárodná organizácia pre migráciu  
Grösslingová 4  
811 09 Bratislava  
Tel.: +421 2 5263 1579  
Fax.: +421 2 5263 0093  
E-mail: bratislavainfo@iom.int  
Internet: www.iom.sk

© 2011 IOM Medzinárodná organizácia pre migráciu

Všetky práva vyhradené. Žiadna časť tejto publikácie nemôže byť reprodukováná, uložená vo vyhľadávacom systéme alebo rozširovaná žiadnym spôsobom a v žiadnej forme bez predchádzajúceho súhlasu vydavateľa.

## OBSAH

ÚVOD	6
1. NÁRODNÝ DIALÓG O INTEGRÁCII	13
2. VÝMENA SKÚSENOSTÍ MEDZI VYBRANÝMI ČLENSKÝMI ŠTÁTMI EÚ V OBLASTI INTEGRÁCIE CUDZINCOV (WORKSHOP)	14
2.1 WORKSHOP A: PREHLBENIE SPOLUPRÁCE MEDZI INŠTITÚCIAMI V OBLASTI INTEGRÁCIE CUDZINCOV – PRÍKLADY DOBREJ PRAXE	14
2.1.1 ONE-STOP-SHOP: NOVÉ RIEŠENIE V OBLASTI INTEGRÁCIE CUDZINCOV	15
2.1.2 ÚLOHA KULTÚRNYCH MEDIÁTOROV VO ONE-STOP-SHOP CENTRÁCH	31
2.1.3 ODPORÚČANIA Z WORKSHOPU A	37
2.2 WORKSHOP B: ÚLOHA KULTÚRNYCH MEDIÁTOROV A MIGRANTSKÝCH ZDRUŽENÍ NA NÁRODNEJ A REGIONÁLNEJ ÚROVNI	37
2.2.1 KULTÚRNI MEDIÁTORI – DEFINÍCIA POJMU	38
2.2.2 KULTÚRNI MEDIÁTORI MIGRAČNÉHO INFORMAČNÉHO CENTRA IOM	38
2.2.3 INBÁZE BERKAT – PROJEKTY ORGANIZÁCIE A ČINNOSŤ KULTÚRNYCH MEDIÁTOROV	40
2.2.4 ČINNOSŤ KULTÚRNYCH MEDIÁTOROV V PRAXI	47
2.2.5 20 ROKOV INTEGRAČNÝCH STRATÉGIÍ VO VIEDNI	52
2.2.6 ODPORÚČANIA Z WORKSHOPU B	60
3. AKO ĎALEJ SLOVENSKO (Zápis z panelovej diskusie 15. novembra 2011)	62
4. ZÁVERY A ODPORÚČANIA	69
5. EXECUTIVE SUMMARY	71
6. PRÍLOHY	77

## ÚVOD

Zborník ku konferencii *Národný dialóg o integrácii*, ktorý sa dostáva do vašich rúk, vznikol v rámci projektu *Migračné informačné centrum IOM na podporu integrácie cudzincov na Slovensku* realizovaného IOM Medzinárodnou organizáciou pre migráciu (IOM) v roku 2011 s podporou Európskeho fondu pre integráciu štátnych príslušníkov tretích krajín.

Cieľom konferencie, ktorá sa konala 15. novembra 2011 v Bratislave, bolo poskytnúť priestor na vzájomnú výmenu skúseností a dobrej praxe medzi vybranými členskými štátmi Európskej únie a navrhnúť odporúčania v konkrétnych oblastiach integrácie cudzincov na Slovensku. Zúčastnilo sa na nej viac ako 130 zástupcov inštitúcií verejnej správy vrátane územnej samosprávy, medzinárodných a mimovládnych organizácií a migrantských združení pôsobiach na Slovensku. Samotnej konferencii predchádzal jednodňový workshop pre odborníkov, ktorí boli vyškolení v rámci tréningov organizovaných IOM Medzinárodnou organizáciou pre migráciu v rokoch 2010 a 2011 s podporou Európskeho fondu pre integráciu štátnych príslušníkov tretích krajín. Zborník obsahuje informácie, príspevky a odporúčania, ktoré odzneli počas workshopu a konferencie od domácich a zahraničných účastníkov.

Publikáciu otvára príhovor štátnej tajomníčky Ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny SR a prejav zástupcu Európskej komisie na Slovensku, ktoré načrtávajú priority politiky SR v oblasti migrácie a integrácie migrantov<sup>1</sup>, ako aj celkové ciele migračnej politiky na úrovni EÚ.

Prvá kapitola s názvom *Národný dialóg o integrácii* poskytuje stručný popis aktivít IOM v oblasti budovania kapacít, konkrétne najmä tréningov zameraných na posilnenie interkultúrnych a komunikačných schopností pracovníkov, ktorí prichádzajú do kontaktu s migrantmi, na zlepšenie regionálnej spolupráce v oblasti integrácie cudzincov na Slovensku a zvýšenie povedomia pracovníkov štátnej správy, samosprávy a ďalších organizácií o pracovných činnostiach jednotlivých inštitúcií v prospech migrantov na Slovensku.

V ďalšej kapitole sú v zborníku prezentované príklady dobrej praxe pozvaných zástupcov z Českej republiky, Portugalska a Rakúska, ktoré odzneli počas workshopu a konferencie. Prezentácie sú rozdelené podľa dvoch základných tém workshopov: (a) Prehĺbenie spolupráce medzi inštitúciami v oblasti integrácie cudzincov – príklady dobrej praxe, a (b) Úloha kultúrnych mediátorov a migrantských združení na národnej a regionálnej úrovni. Každá téma je ukončená sumárom odporúčaní, ktoré boli vypracované počas workshopu pracovnými skupinami.

Ďalšia kapitola pod názvom *Ako ďalej Slovensko* obsahuje záznam panelovej diskusie, v ktorej odzneli stanoviská zástupcov orgánov štátnej správy zodpovedných za integráciu cudzincov, zástupcov migrantských komunít a neziskových organizácií k vybraným odporúčaniam, ktoré vzišli z realizovaných tréningov a workshopu.

V kapitole *Záver a odporúčania* nájdete najdôležitejšie odporúčania, ktoré boli diskutované v rámci konferencie *Národný dialóg o integrácii*. Ako už bolo uvedené, odporúčania sú výsledkom komunikácie a spolupráce medzi zamestnancami štátnej správy, samosprávy, zdravotných poisťovní a neziskových organizácií a vznikli počas jednotlivých realizovaných tréningov, ako aj záverečného workshopu a konferencie.

<sup>1</sup> Na stránkach zborníku ekvivalentne používame pojem „migrant“ a „cudzinec“. Pojem migrant sa zaužíval najmä v širšom význame v medzinárodných inštitúciách a vo výskume, na druhej strane právny poriadok SR používa pojem cudzinec.

## INTEGRÁCIA AKO SÚČASŤ MIGRAČNEJ POLITIKY

Lucia Nicholsonová

Ministerstvo práce, sociálnych vecí a rodiny SR

Zásadným dokumentom, ktorý určuje prístup Ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny SR k otázke integrácie cudzincov, je Konceptia integrácie cudzincov prijatá v máji 2009.

Túto Konceptiu vláda Slovenskej republiky posilnila prijatím nového uznesenia v marci tohto roku, ktoré zaväzuje k plneniu konkrétnych opatrení všetky kľúčové rezorty. V auguste 2011 vláda SR prijala dva významné dokumenty, a to stratégiu *Minerva 2.0, Slovensko do prvej ligy*, ktorá sa venuje oblasti vzdelanostnej ekonomiky, a novú, modernejšiu *Migračnú politiku Slovenskej republiky s výhľadom do roku 2020*. Súčasná vláda je v oblasti zahraničnej migrácie a integrácie cudzincov mimoriadne aktívna, prijala zásadné materiály týkajúce sa migrácie a integrácie cudzincov, ako aj podpory prijímania vysokokvalifikovaných migrantov z tretích krajín. Pozornosť, ktorú táto vláda venuje otázke integrácie cudzincov, je tak viac než zrejme.

Prekážky v oblasti integrácie migrantov na trh práce a do spoločnosti sa, samozrejme, budú odstraňovať postupne. Obe koncepcie, migračná aj integračná, chápu integráciu cudzincov ako obojstranný proces. Cudzinci, teda tí, ktorí nemajú slovenské štátne občianstvo, sa vo svojom živote na Slovensku stretávajú s mnohými problémami a bariérami. Takže obojstranný proces pre nás znamená, že bremeno integrácie by nemalo ležať len na pleciach samotných cudzincov. Postupné prispôbovanie sa musí odohrávať aj v našej krajine, na úrovni jej inštitúcií, zákonov a, čo je veľmi dôležité, aj na lokálnej úrovni, na úrovni samospráv.

Ministerstvo práce v súčasnosti obnovilo všetky pracovné a expertné skupiny a na svojej pôde opakovanne organizuje stretnutia s odborníkmi a mimovládnyimi organizáciami pre oblasť migrácie a integrácie, ako aj stretnutia s komunitami cudzincov žijúcich na Slovensku. V septembri 2011 bolo dokonca vytvorené samostatné *Centrum pre koordináciu integrácie cudzincov*. Po prvýkrát sa zúčastňujeme na práci multifunkčného tímu UNHCR, ktorý mapuje situáciu v záchytných a pobytových táboroch. Rovnako sa aktívne spolupodieľame na príprave výzvy Európskeho fondu pre integráciu štátnych príslušníkov tretích krajín.

Vytvorili sme novú platformu pre diskusiu s tretím sektorom a poradný mechanizmus v otázkach integrácie – *Fórum o integrácii*, na ktoré pozývame národných expertov v oblasti integrácie cudzincov. Na Slovensku stále chýba verejná diskusia k týmto otázkam. Aktuálne sa tu nachádza iba okolo 63 000 cudzincov, z toho cca 22 000 predstavujú štátni príslušníci tretích krajín. V porovnaní s inými krajinami ide o nízky počet. V susednej Českej republike ide takmer o 400 000 a v Rakúsku až o 900 000 cudzincov. Nízky počet cudzincov odkláňa tému integrácie na okraj záujmu.

Slovensko sa nachádza, pokiaľ ide o politiky integrácie cudzincov, na konci renomovaného, medzinárodného porovnania integračných politík, *MIPEX*. Čelíme teda paradoxnej situácii – napriek nízkemu počtu cudzincov je integračná politika Slovenska jednou z najmenej priaznivých v EÚ. Bez ohľadu na nízky počet cudzincov v krajine sú migranti neustále prezentovaní v médiách a verejných diskusiách ako hrozba, čo sťažuje realizáciu integračných politík.

V iných krajinách EÚ sa kvalitné integračné politiky vnímajú ako prínos a šanca. Dostupné demografické prognózy naznačujú, že Slovensko bude čeliť do roku 2050 starnutiu obyvateľstva, klesajúcej demografickej krivke, a tým aj nedostatku pracovnej sily, ktorú aj napriek pretrvávajúcej hospodárskej kríze stále zaznamenávame v niektorých oblastiach, a ktorej potrebu nevieme vyplniť domácou



pracovnou silou. Integrácia cudzincov sa však neodohráva len na tejto úžitkovej rovine. V okolitom svete môžeme vidieť rôzne konflikty, v ktorých ľudia strácajú svoje istoty a ich životy sú ohrozené.

Integrácia cudzincov vnímaná ako hrozba, predsudok, neželaná konkurencia alebo ohrozenie našej kultúry je najväčšia bariéra implementácie integračných politík. Mali by sme našu pozornosť uprieť aj na ľudí, ktorí hľadajú na Slovensku domov a bezpečnejší svet. To, samozrejme, neznamená, že budeme podceňovať možné riziká vyplývajúce z nelegálnej migrácie.

Pokiaľ ide o manažovanie ľudského kapitálu predovšetkým vo vzťahu ku vysokokvalifikovaným migrantom, Slovenská republika v rámci strategického materiálu vlády – *Minerva 2.0, Slovensko do prvej ligy* – zvažuje zavedenie tzv. slovenskej karty, ktorá bude zvýhodňovať podmienky pre vysokokvalifikovaných migrantov, ktorí by mali záujem o prácu na Slovensku.

Z hľadiska riadenia legálnej migrácie za prácou Slovenská republika nebude uplatňovať model založený iba na princípe vykrytia nedostatkových profesií na trhu práce, ale zameria sa na podporu riadenia legálnej migrácie vysokokvalifikovaných pracovných síl z tretích krajín, ktoré prispievajú k celkovej konkurencieschopnosti SR, a to najmä na imigráciu študentov, vedeckých a výskumných pracovníkov, podnikateľov, pričom sa taktiež zameria aj na skupiny zahraničných Slovákov, žijúcich v rôznych krajinách v rámci diaspór.

Z dlhodobého hľadiska je možné očakávať pretrvávajúci pokles podielu ekonomicky aktívneho obyvateľstva na celkovej populácii, ako aj pôsobenie faktorov, ktoré motivujú vysokokvalifikovanú pracovnú silu k odchodu za prácou do zahraničia. Taktiež je pravdepodobný vývoj, ktorý zaznamenali v iných ekonomicky vyspelých krajinách, kde domáce obyvateľstvo postupne stratilo záujem o istý typ nízko kvalifikovaných, manuálnych, fyzicky náročných profesií s nižším sociálnym postavením. V dlhodobom horizonte preto potreba zamestnávania aj stredne a nízko kvalifikovaných cudzincov a ich integrácia bude naďalej nadobúdať na význame.

Integráciu cudzincov na Slovensku je potrebné vnímať s plnou vážnosťou. Podľa dostupných sociologických výskumov a štatistík bude Slovensko krajinou, v ktorej bude narastať podiel migrantov a žiadateľov o azyl. To nie je formulácia hrozby, ako sa niekedy problém migrácie chápe, ale príležitosť k vytvoreniu tolerantnej a ústretovej krajiny.

Viac pozornosti a priestoru je potrebné venovať spravodajstvu a reportážam zameraným aj na pozitíva a prínosy migrácie, najmä ekonomické, kultúrne a spoločenské. Tiež je dôležité predstavovať v médiách príklady dobre integrovaných cudzincov a ich rodín. Dlhodobým záujmom pritom je, aby cudzinci našli na našom území nový domov a vhodné podmienky pre svoju prácu a život ich rodín. V dlhobejšom horizonte sa preto prikláňame k vízii tolerantnejšieho Slovenska ako modernej európskej krajiny fungujúcej na princípoch spravodlivosti a solidarity.

Aj táto konferencia je príležitosťou k odmietnutiu xenofóbnych, rasistických, diskriminačných praktík, ktoré majú v poslednom období stúpajúcu tendenciu a v konečnom dôsledku, poškodzujú záujmy našej krajiny.

## CIELE A PRIORITY MIGRAČNEJ POLITIKY EÚ

**Pavol Magyar**

*Zastúpenie Európskej komisie na Slovensku*

Vážené dámy, vážení páni,

dovoľte mi v prvom rade poďakovať sa za možnosť vystúpiť na tomto fóre venovanom téme, ktorá z roka na rok naberá na význame a dôležitosti, téme, ktorá podnecuje hlboké, často aj veľmi vášnivé a polemické diskusie a napokon téme, ktorá sa stáva jednou z hlavných globálnych výziev 21. storočia. Nevieam, či to bol úmysel alebo len čistá náhoda – mám teraz na mysli načasovanie tejto konferencie – ale presne pred týždňom podpísali Európska komisia a IOM Medzinárodná organizácia pre migráciu rámcovú dohodu o posilnení vzájomnej spolupráce v oblasti migrácie a mobility.

Komisárka pre vnútorné záležitosti Cecilia Malmströmová pri tejto príležitosti zopakovala, že IOM Medzinárodná organizácia pre migráciu je pre EÚ jedným z hlavných partnerov, pokiaľ ide o aktivity v oblasti migračnej politiky, a to najmä v súvislosti s globálnym prístupom k migrácii.

Spolupráca s IOM Medzinárodnou organizáciou pre migráciu zapadá do širšieho cieľa komplexnej migračnej politiky EÚ. Pomáha Európe využívať prínosy migrácie, ako napríklad kultúrne obohatenie a rýchlejší ekonomický vývoj, a to nielen v EÚ, ale aj v krajinách pôvodu migrantov.

Štatistiky naznačujú, že v roku 2010 žilo v EÚ 20,1 miliónov cudzincov, teda 4 % celkového počtu obyvateľov. Pre technokrata možno takmer zanedbateľné číslo, okolo ktorého netreba robiť zbytočný rozruch. Pre niekoho iného sú naopak aj 4 % priveľa, a vôbec nemusí ísť o xenofóbneho radikála, ale len o človeka, ktorý má pocit, že v súčasnej dobe krízy a nezamestnanosti má Európa dosť problémov nájsť uplatnenie vlastným občanom, nieto ešte cudzincom.

V celkovom socio-ekonomickom kontexte, charakterizovanom na jednej strane čoraz väčšou armádou nezamestnaných, ale na druhej strane pokračujúcou súťažou o vysokokvalifikovaných pracovníkov, starnutím populácie vo vyspelých krajinách a s ňou súvisiacim úbytkom pracovnej sily, je však evidentné, že Európska únia migráciu potrebuje, ak si má zachovať svoje popredné pozície vo svetovom ekonomickom rebríčku a ak má garantovať aspoň základné sociálne služby svojim občanom. Ak sa nič neurobí, tak napríklad do roku 2015 bude v IT sektore chýbať EÚ najmenej 250 000, no možno až 700 000 ľudí. V zdravotníctve bude do roku 2020 chýbať dokonca až milión ľudí. Európa si uvedomuje príležitosti aj možné problémy vyplývajúce zo zvýšenej mobility osôb. Naliehavosť tejto otázky stúpila so zrušením vnútorných hraníc EÚ. V rámci vytvorenia schengenského priestoru vzrástlo riziko nekontrolovaného prechodu ilegálnych migrantov, zároveň sa vytvoril priestor i pre nelegálne obchody, či drogovú trestnú činnosť a obchodovanie s ľuďmi.

EÚ si uvedomuje, že správne riadená migrácia môže prinášať úžitok všetkým zainteresovaným stranám. Pružná prísťahovalecká politika môže v dlhodobom horizonte významne prispieť k hospodárskemu rozvoju Únie. Aké sú teda jej ciele a priority?

Na úrovni Únie ide o koordinovanú politiku, čo znamená, že sa pre každú oblasť prijímajú minimálne štandardy. Špecifikom migračnej politiky EÚ je fakt, že sa do nej zahŕňa migrácia občanov EÚ v rámci vnútorného pohybu osôb, ale aj migrácia občanov tretích krajín.



Európska migračná politika sa opiera jednak o závery Európskej rady z jej zasadnutia v roku 1999 v Tampere, o Haagsky program z roku 2004, globálny prístup k migrácii prijatý v rokoch 2005 a 2006 a o Štokholmský program, ktorý je pokračovateľom Haagskeho programu, a v roku 2010 ho nahradil. Musí samozrejme rešpektovať ľudské práva a základné slobody migrantov, Ženevský dohovor a ďalšie dôležité základné dokumenty. A v neposlednom rade si vyžaduje skutočné partnerstvo s tretími krajinami a musí byť plne integrovaná do vonkajších politík Únie.

S ohľadom na zameranie dnešnej konferencie, dovoľm si venovať hlavnú pozornosť otázke integrácie prisťahovalcov, pretože si len ťažko možno predstaviť úspešnú prisťahovaleckú politiku bez účinných stratégií integrácie.

Jadrom európskej spolupráce v oblasti integrácie prisťahovalcov je zabezpečiť porovnateľné práva, zodpovednosti a príležitosti pre všetkých migrantov s legálnym pobytom v EÚ s ohľadom na potreby vyváženia ich práv a povinností. Ide o dvojstranný proces vzájomného pôsobenia, ktorý si vyžaduje úsilie vnútroštátnych orgánov, ale aj väčšie odhodlanie hostiteľskej spoločnosti a samozrejme aj zo strany prisťahovalcov.

Niekedy sa stáva, že hostiteľská spoločnosť sa k prisťahovalcom správa nepriateľsky a často i diskriminačne. Niekedy však integračné iniciatívy odmietajú prisťahovalci, ktorí sa izolujú vo svojich komunitách.

Pokiaľ ide o kompetencie, integrácia prisťahovalcov ostáva stále primárnou zodpovednosťou členských štátov. EÚ nemá kompetencie na harmonizáciu právnych predpisov o integrácii na celoeurópskej úrovni. Lisabonská zmluva sa však v článku 79, ods. 4 zmieňuje o úmysle podporovať integráciu občanov tretích krajín, ktorí sa na území Európskej únie zdržiavajú legálne, čo je dobrý základ pre ďalšie koordinované úsilie zo strany Bruselu.

Aj stratégia Európa 2020 a Štokholmský program plne uznávajú potenciál prisťahovalectva pri budovaní konkurencieschopnej a udržateľnej ekonomiky a účinnú integráciu legálnych prisťahovalcov stanovujú za dôležitý politický cieľ.

Stále však platí, že integrácia je proces, ktorý sa odohráva najmä na lokálnej úrovni, pričom hlavnú zodpovednosť musia niesť vlády členských štátov – mali by sa postarať o rovnoprávny nediskriminačný prístup ku všetkým základným službám pre všetkých obyvateľov, mali by stanoviť hlavné ciele a priority svojich národných stratégií pre integráciu prisťahovalcov. EÚ ponúka členským štátom podporu a motiváciu, jednak cez finančné nástroje, ale aj výmenu skúseností, či koordináciu.

Je dôležité, aby sa integračné politiky členských štátov spájali a koordinovali s inými relevantnými oblasťami ako je zamestnanosť, vzdelávanie a sociálne začlenenie. Kľúčom k úspešnej integrácii je prístup k zamestnanosti.

Krajiny EÚ ponúkajú prisťahovalcom jazykové kurzy, pomáhajú im nájsť prácu a miesto na život, vzdelanie pre ich deti a prístup ku zdravotnej starostlivosti. Medzi ďalšie iniciatívy patrí rekvalifikácia dospelých pracovníkov, opatrenia na zabránenie diskriminácii a podpora zamestnanosti prisťahovalcov.

Pozornosť sa sústreďuje aj na zintenzívnenie diskusie s občianskou spoločnosťou. Na účely posilnenia hodnôt demokracie, zvýšenia sociálnej súdržnosti vo vzťahu k prisťahovalectvu a integrácii prisťahovalcov a na podporu dialógu medzi kultúrami a kontaktmi na všetkých úrovniach zriadila Európska

komisia *Európske fórum pre integráciu* a webovú stránku EÚ o integrácii ([www.integration.eu](http://www.integration.eu)) zatiaľ v troch jazykových mutáciách.

Obidva nástroje zriadila Komisia v apríli 2009. *Európske fórum pre integráciu* poskytlo zástupcom organizácií občianskej spoločnosti príležitosť vyjadriť svoje názory na otázky integrácie, najmä v súvislosti s agendou EÚ v oblasti integrácie.

Cieľom európskych webových stránok o integrácii je posilniť integračné politiky a postupy napríklad propagovaním úspešných stratégií a podporou spolupráce medzi zainteresovanými stranami a organizáciami občianskej spoločnosti v rámci EÚ, či poskytovaním relevantných a aktuálnych informácií z celej Európy.

V júli tohto roku prijala Európska komisia *Európsku agendu o integrácii občanov tretích krajín*. ňou vlastne Brusel i členské štáty znovu potvrdili odhodlanie pokračovať v myšlienke integrácie ako hybnej sily ekonomického rozvoja a prehlbovania sociálnej súdržnosti. Agenda identifikuje hlavné výzvy v oblasti integrácie, ktorými sú:

- ◆ nízka úroveň zamestnanosti prisťahovalcov v porovnaní s miestnou komunitou;
- ◆ vzrastajúca nezamestnanosť prisťahovalcov;
- ◆ „*over-qualification*“, to znamená migranti musia prijímať prácu, ktorá podlieza ich dosiahnuté vzdelanie a kvalifikáciu;
- ◆ narastajúca hrozba sociálneho vylúčenia prisťahovalcov;
- ◆ rozdiely v dosiahnutom vzdelaní;
- ◆ verejné rozčarovanie nad nedostatočnou ochotou integrovať sa zo strany prisťahovalcov.

Európska agenda je príspevkom do verejnej diskusie na tému, ako lepšie porozumieť a účinnejšie podporiť integráciu. Európa si pre svoje dobro potrebuje zachovať tradičný pozitívny prístup k rôznorodosti a silným garanciam základných práv a slobôd a rovnakého zaobchádzania pre všetkých, založené na vzájomnom rešpekte, rozličnosti a tradícií.

Integrácia je proces, ktorý sa neustále vyvíja, vyžaduje si podrobné monitorovanie, presnú štatistiku a inovatívne prístupy. Riešenia nie sú jednoduché, ale ak sa podarí prisťahovalcov úspešne integrovať do EÚ, Únia bude mať ľahšiu prácu pri napĺňaní ambiciózných cieľov stratégie EU2020, najmä cieľa zvýšiť do roku 2020 celkovú mieru zamestnanosti na 75 %, znížiť pomer predčasne končiacich školákov na menej než 10 % alebo vytrhnúť z biedy 20 miliónov občanov EÚ. Aktivity EÚ v oblasti integrácie sa zamerajú na tri základné kľúčové oblasti:

- a) **Integrácia prostredníctvom aktívnej účasti;**
- b) **Viac aktivít na miestnej úrovni;**
- c) **Zapojenie aj krajín pôvodu.**

#### a) **Integrácia prostredníctvom aktívnej účasti**

Integrácia cudzincov je proces, ktorý by sa mal začínať zdola čo najbližšie k úrovni miestnych komunít. Máme tu na mysli projekty ako jazykové vzdelávacie kurzy, uľahčenie prístupu k zamestnaniu a vzdelávaniu a boj proti rôznym formám diskriminácie cielenej na prisťahovalecké komunity. Integrácia si vyžaduje zainteresovanosť jednak na strane hostiteľskej spoločnosti, ktorá by mala rešpektovať práva a tradície migrantov, na druhej strane však musia aj migranti prejavovať ochotu integrovať sa a plne rešpektovať pravidlá a hodnoty spoločnosti, ktorú si vybrali ako svoj druhý domov.



**b) Viac aktivít na miestnej úrovni**

Pokiaľ ide o viac aktivít na miestnej úrovni, možné aktivity zahŕňajú napríklad podporu prisťahovalcom v znevýhodnenom mestskom prostredí, zintenzívnenie spolupráce medzi rôznymi úrovňami vlád a samospráv a v neposlednom rade aj lepšie využitie prostriedkov z Európskeho fondu pre integráciu štátnych príslušníkov tretích krajín na rôzne miestne projekty.

**c) Zapojenie aj krajín pôvodu**

Krajiny pôvodu môžu v tomto procese pomôcť v troch oblastiach: pripraviť migrantov na život v cudzej krajine ešte pred vycestovaním, napríklad poskytovaním základných informácií o vízach či pracovných možnostiach, či organizovaním jazykových kurzov. Ďalej môžu krajanov v novej vlasti podporovať prostredníctvom diaspór alebo veľvyslanectiev a napokon by mali pripravovať pôdu pre návrat krajanov späť domov, kde môžu nadobudnuté zručnosti a skúsenosti využiť.

A keďže zmyslom diskusného príspevku by malo byť vyčerpanie témy a nie poslucháčov, dovoľm si ešte raz veľmi stručne zhrnúť najdôležitejšie informácie: Zvládnutie integrácie prisťahovalcov je kľúčovo dôležitým predpokladom pre úspech migračnej politiky, a to nielen z pohľadu prisťahovalcov, ale celej EÚ.

Európska komisia mieni v tomto procese ponúknuť:

- ◆ užšie partnerstvo s miestnymi i národnými orgánmi, ako aj sprostredkovanie spolupráce s ďalšími inštitúciami EÚ;
- ◆ koordináciu a priestor na výmenu skúseností, napríklad takzvané Európske moduly, ktoré národným a miestnym úradom pomôžu pri výbere účinných stratégií na integráciu ich prisťahovaleckých komunit;
- ◆ spoločné európske ukazovatele/indikátory v štyroch oblastiach: zamestnanie, vzdelávanie, sociálna súdržnosť a aktívne občianstvo, ktoré EK identifikovala. Tieto ukazovatele poslúžia ako základ na systematické monitorovanie situácie prisťahovalcov v jednotlivých členských štátoch;
- ◆ existujúce finančné nástroje na účinnú realizáciu konkrétnych migračných programov.

Bez účinnej migračnej politiky by bolo ťažké myslieť na hospodárske oživenie a väčšiu sociálnu súdržnosť. Migračná politika si vyžaduje aj informovanú diskusiu a pevne verím, že dnešné podujatie bude jednou z aktivít, ktoré k informovanej diskusii prispievajú. Ďakujem organizátorom z IOM Medzinárodnej organizácie pre migráciu za úsilie, ktoré vložili do prípravy tohto podujatia a vám všetkým za pozornosť.

# 1. NÁRODNÝ DIALÓG O INTEGRÁCIÍ

Základným predpokladom úspešnej integrácie cudzincov na Slovensku je podpora rovnakého prístupu cudzincov k verejným službám a inštitúciám a budovanie dobrých vzťahov migrantských komunit s majoritnou spoločnosťou. Vzhľadom na komplexnosť a novosť problematiky integrácie cudzincov v podmienkach Slovenska a s ohľadom na potrebu zvyšovania kvality poskytovaných služieb pre cudzincov je základným predpokladom efektívnej integrácie spolupráca na regionálnej a celoslovenskej úrovni a vzdelávanie odborníkov, ktorí prichádzajú do kontaktu s cudzincami v procese ich integrácie.

Na túto potrebu reagovala IOM sériou tréningov zameraných na budovanie kapacít odborníkov verejnej správy, ktorú realizovala v rámci projektov financovaných Európskym fondom pre integráciu štátnych príslušníkov tretích krajín v rokoch 2010 a 2011.<sup>2</sup> Celkom IOM vyškolila viac ako 200 pracovníkov z rôznych inštitúcií štátnej a verejnej správy a samosprávy v rámci slovenských regiónov (Prešovského a Košického, Nitrianskeho a Banskobystrického, Trenčianskeho a Žilinského, Bratislavského a Trnavského). Išlo o pracovníkov Úradov práce, sociálnych vecí a rodiny, Oddelení cudzineckej polície, Inšpektorátov práce, zástupcov miest a samosprávnych krajov, zdravotných poisťovní a zástupcov migrantských združení (kultúrnych mediátorov).

Obsahom tréningov bolo najmä posilnenie znalostí o rôznych aspektoch migrácie, sprostredkovanie informácií o aktuálnej situácii migrantov žijúcich na Slovensku, prehĺbenie interkultúrnych znalostí a komunikačných zručností, zvýšenie povedomia o problémoch, s ktorými sa migranti stretávajú pri kontakte s inštitúciami, a to všetko s dôrazom na spoluprácu a výmenu skúseností ohľadom poskytovania služieb migrantom.

Na tréningoch aktívne participovali aj zástupcovia komunit migrantov – kultúrni mediátori, ktorí v diskusiách priblížili svoj pohľad na život na Slovensku a sprostredkovali pozitívne, ako i problematické skúsenosti, s ktorými sa stretávajú pri komunikácii s rôznymi inštitúciami. Počas tréningov pracovníci jednotlivých inštitúcií opakovane uvádzali, že im chýba komplexné povedomie o administratívnych postupoch, ktoré cudzinec absolvuje pri vstupe na Slovensko a počas procesu integrácie do spoločnosti. Pre zlepšenie poskytovaných služieb je podľa účastníkov tréningov potrebné získať vedomosti o problematike ako celku, nielen o jednotlivých konkrétnych súčiastiach, ktoré tvoria náplň pracovnej činnosti daného pracovníka na konkrétnej inštitúcii. V realizovaných tréningoch sa preto IOM Medzinárodná organizácia pre migráciu zamerala na prierezové vzdelávanie pracovníkov inštitúcií interaktívnou formou. Súčasťou tréningov bolo tiež vytvorenie a poskytnutie spoločného priestoru pre vzájomnú komunikáciu, dialóg a výmenu skúseností z oblasti práce s cudzincami.

Na základe inšpiratívnych výstupov od pracovníkov jednotlivých inštitúcií sa IOM rozhodla rozšíriť nové informácie v rámci širšej odbornej verejnosti, prostredníctvom medzinárodnej konferencie zameranej na vzájomnú výmenu skúseností a dobrej praxe medzi členskými štátmi EÚ vo vybraných aspektoch integrácie cudzincov, a to najmä v oblasti prehĺbenia spolupráce a koordinácie medzi inštitúciami a v oblasti zapojenia kultúrnych mediátorov, resp. migrantských združení, na národnej a regionálnej úrovni.

<sup>2</sup> Posilnenie interkultúrnych zručností a regionálnej spolupráce odborníkov pracujúcich s migrantmi v SR fáza I a II. Financovanie EIF 2010 a 2011.



## 2. VÝMENA SKÚSENOSTÍ MEDZI VYBRANÝMI ČLENSKÝMI ŠTÁTMI EÚ V OBLASTI INTEGRÁCIE CUDZINCOV (WORKSHOP)

Konferencii *Národný dialóg o integrácii* predchádzal jednodňový workshop (14.11.2011) pre pracovníkov vyškolených v rámci tréningov realizovaných IOM (pozri kapitolu 1). Jedným z cieľov workshopu bolo rozšíriť vedomosti odborníkov cez prezentované príklady spolupráce zahraničných expertov na poli poskytovania poradenstva a služieb (tzv. „one-stop-shop“ centrum z Portugalska), regionálnej spolupráce a podporných integračných programov (mesto Viedeň) a úloh kultúrnych mediátorov a migrantských združení pri vytváraní kultúrne otvoreného priestoru (občianske združenie InBáze Berkat Praha). Výstupom workshopu sú odporúčania pre prax, ktoré boli prezentované počas panelovej diskusie v rámci druhého dňa konferencie.

### 2.1 WORKSHOP A: PREHLBENIE SPOLUPRÁCE MEDZI INŠTITÚCIAMI V OBLASTI INTEGRÁCIE CUDZINCOV – PRÍKLADY DOBREJ PRAXE

Workshop A poskytol priestor na prezentáciu intenzívnej spolupráce medzi inštitúciami pôsobiacimi v oblasti integrácie cudzincov – konkrétne príkladu one-stop-shop centier z Portugalska – a na následnú diskusiu na tému posilnenia spolupráce jednotlivých inštitúcií zapojených do procesu integrácie cudzincov v podmienkach Slovenskej republiky. One-stop-shop centrá, ktoré sú v európskych podmienkach unikátnym príkladom dobrej praxe, umožňujú migrantom pod jednou strechou získať informácie a vybaviť administratívne záležitosti v oblasti pobytu, vzdelávania, zamestnania, sociálneho zabezpečenia a podobne. One-stop-shop centrá sa vďaka zjednoteniu služieb pod hlavičku jednej inštitúcie, ako aj vďaka spolupráci s kultúrnymi mediátormi pre jednotlivé komunity cudzincov<sup>3</sup>, podarilo vytvoriť priateľskejšie inštitucionálne prostredie a zvýšiť dôveru migrantov vo verejnú inštitúciu.

Úvodná prezentácia slúžila na podnietenie diskusie, pričom následne mali účastníci možnosť v menších pracovných tímoch hľadať odpovede na otázky:

- S akými problémami sa stretávajú migranti vo Vašej inštitúcii?
- S akými problémami sa stretáva Vaša inštitúcia pri práci s migrantmi?
- Aké je ideálne riešenie týchto problémov v rámci SR?
- Aké je realistické riešenie týchto problémov v rámci SR?

Prezentované a zaznamenané návrhy sú reakciou na slovenskú realitu, v ktorej zatiaľ podobná strešná inštitúcia zoskupujúca viaceré inštitúcie a administratívne procesy neexistuje. Cieľom tohto workshopu nebola realizácia one-stop-shop centra na Slovensku ako takého, ale hľadanie možností zlepšenia kvality a komplexnosti služieb poskytovaných migrantom s ohľadom na podmienky a aktuálny stav procesu integrácie v Slovenskej republike, a to formou zintenzívnenia spolupráce medzi jednotlivými inštitúciami na regionálnej a na národnej úrovni.

<sup>3</sup> Pre detailnejší popis, definíciu funkcie kultúrneho mediátora pozri kapitolu 2.2.1.

### 2.1.1 ONE-STOP-SHOP: NOVÉ RIEŠENIE V OBLASTI INTEGRÁCIE CUDZINCOV

Catarina Reis Oliveira

ACIDI, Portugalsko

Podľa najnovších odhadov žije v členských štátoch Európskej únie v súčasnosti približne 18,5 miliónov štátnych príslušníkov tretích krajín, čo predstavuje 3,8 % celkovej populácie. Z tohto dôvodu je riadenie integrácie migrantov v Európskej únii jednou z najnáročnejších zodpovedností, ktorej v súčasnosti čelí väčšina členských štátov. Krajiny s dlhšou históriou prílevu migrantov, ale aj krajiny, ktoré čelia imigrácii po prvýkrát, sú konfrontované s potrebou vytvorenia udržateľných integračných politík.

Európska komisia podporuje členské štáty vo formovaní integračných politík prostredníctvom tvorby spoločných prístupov k integrácii migrantov a zároveň podporuje členské štáty vo výmene príkladov dobrej praxe. Za jeden z najdôležitejších posunov v tejto oblasti v poslednom období môžeme považovať dokument *Spoločné základné princípy integračnej politiky prisťahovalcov v krajinách Európskej únie* a základný rámec pre integráciu štátnych príslušníkov tretích krajín v EÚ v podobe *Spoločnej agendy pre integráciu* a súvisiacich dvoch vydaní *Príručky na integráciu pre tvorcov politik a odborníkov*. Navyše, Európska rada prijala v roku 2008 *Európsky pakt o prisťahovalectve a azyle* a zároveň bola Ministerskou radou pre európsku integráciu schválená *Deklarácia o integrácii cudzincov*. Členské štáty Európskej únie v rámci deklarácie vyzdvihli dôležitosť integračných politík ako súčasť globálneho prístupu k migrácii a zároveň zdôraznili zodpovednosť všetkých členských štátov v integračnom procese s ohľadom na základné hodnoty Európskej únie.

Spomenuté dokumenty EÚ sa zhodujú na odporúčaní koherentného prístupu k integrácii s participáciou celej verejnej správy a na partnerskej spolupráci s migrantskými komunitami. Integrácia je vnímaná ako proces obojstranného prispôsobenia, v rámci ktorého sa na potrebnej adaptácii podieľajú súčasne prijímajúca spoločnosť, ako aj migranti.

*Spoločná agenda pre integráciu* navrhuje konkrétne opatrenia a podporuje členské štáty, aby posilnili snahu vytvárať integračné stratégie. Vo vzťahu k šiestemu spoločnému základnému princípu definovanému v *Spoločnej agende* o prístupe migrantov k inštitúciám a službám s cieľom uľahčenia integračného procesu Európska komisia odporúča prijímať postupy, ktoré sa zhodujú s celkovým cieľom one-stop-shop centier, ktorým je partnerstvo medzi verejnými a súkromnými inštitúciami s cieľom podporovať integrované riešenia, ako aj so špecifickými charakteristikami one-stop-shop centier, ako napr. zapájanie kultúrnych mediátorov z neziskových organizácií a rozvoj interkultúrnych zručností poskytovateľov služieb.

V nadväznosti na uvedené odporúčania si táto prezentácia kladie za cieľ vyzdvihnúť prístup one-stop-shop centier vo vzťahu k poskytovaniu služieb migrantom ako dôležitého nástroja v procese úspešného riadenia integrácie tak, aby boli plne využité výhody migrácie. Systém one-stop-shop centier podporuje zabezpečenie integrácie ako obojstranného procesu, kde sa prijímajúca spoločnosť aktívne zapája do procesu adaptácie migrantov. Konceptia one-stop-shop centier je prezentovaná ako ambiciózný, ale zároveň realistický návrh poskytovania služieb migrantom, ktorý zaručuje poskytovanie kvalitnejších informácií o právach a povinnostiach migrantov v členských štátoch EÚ.





Prezentácia Catarina Reis Oliveiry je rozdelená do šiestich okruhov:

- ◆ úvod so zameraním na definíciu one-stop-shop centier;
- ◆ koncepcia a skúsenosti Portugalska v rámci Národných centier na podporu migrantov (CNAI) ako poskytovateľov integrovaných služieb pre migrantov;
- ◆ výsledky európskeho projektu (*One-stop-shop centrá: nový prístup k riešeniu otázky integrácie migrantov* – JLS/2006/INTI/148), ktorý sa zaoberal spôsobmi implementácie one-stop-shop centier v iných krajinách s dôrazom na predpoklady a kroky potrebné na ich založenie;
- ◆ základné piliere one-stop-shop centier: (1) partnerstvo a spolupráca pri tvorbe a poskytovaní služieb; (2) mediácia migrantskými komunitami; (3) poskytované služby; (4) prístup k poskytovaným službám; a (5) ekonomické aspekty a spôsoby financovania s ohľadom na ľudské a materiálne zdroje, ktoré sú potrebné na implementáciu one-stop-shop centier v členských štátoch;
- ◆ výhody implementácie one-stop-shop centier a možné výzvy spojené so založením centier;
- ◆ posledná časť prezentácie je venovaná implementácii one-stop-shop centier v Portugalsku od roku 2004 v podobe Národných centier na podporu migrantov (CNAI) a analýze ich vplyvu na poskytovanie verejných služieb a životy migrantov.

POSKYTOVANIE INTEGRAČNÝCH SLUŽIEB MIGRANTOM:  
výzvy a podnetné praktiky




# One-Stop-Shop:

Nové riešenie v oblasti integrácie migrantov

Prehľad prístupu „One-Stop-Shop“  
vypracovaného v Portugalsku

**Catarina Reis Oliveira** ([catarina.oliveira@acidi.gov.pt](mailto:catarina.oliveira@acidi.gov.pt))  
Vedúca oddelenia výskumu a medzinárodných vzťahov  
Úrad Vysokého komisára pre migráciu a interkultúrny dialóg (ACIDI) –  
Portugalsko







## Prístup „One-Stop-Shop“

ACIDI, verejná inštitúcia (Portugalsko)


### 1. Čo je „One-Stop-Shop“ a aké sú výhody vytvorenia takéhoto systému v členských štátoch EÚ?

Podľa najnovších odhadov dosahuje počet obyvateľov krajín EÚ, ktorí sú štátnymi príslušníkmi tretích krajín, približne **18,5 milióna**, čo zodpovedá **3,8 %** z celkového počtu obyvateľov.



Riadenie integrácie migrantov v rámci Európskej únie je jednou z najnáročnejších úloh, ktorej väčšina členských štátov v súčasnosti čelí.

Tak krajiny s dlhšou históriou migrácie, ako aj krajiny, ktoré prílev migrantov zažívajú po prvý raz, stoja zoči-voči potrebe stanoviť udržateľné politiky v oblasti integrácie.



## Prístup „One-Stop-Shop“

ACIDI, verejná inštitúcia (Portugalsko)

### 1. Čo je „One-Stop-Shop“ a aké sú výhody vytvorenia takéhoto systému v členských štátoch EÚ?

Rozličné členské štáty čelia mnohým **spoločným problémom**, ktoré **negatívne ovplyvňujú dôslednú integráciu migrantov**:

- rozsah inštitúcií zapojených do procesu integrácie,
- chýbajúca koordinácia medzi útvarmi vlády a ich detašovanými pracoviskami,
- rozmanitosť úradných postupov,
- spleť byrokracie,
- komunikačné problémy v dôsledku kultúrnej a jazykovej rozmanitosti,
- problémy s účasťou migrantov na rozhodovacích procesoch v oblasti migračnej politiky.



## Prístup „One-Stop-Shop“

ACIDI, verejná inštitúcia (Portugalsko)

### 1. Čo je „One-Stop-Shop“ a aké sú výhody vytvorenia takéhoto systému v členských štátoch EÚ?

Dokumenty EÚ zhodne odporúčajú koherentný prístup k integrácii, a to s participáciou celej verejnej správy a v partnerskej spolupráci s komunitami migrantov.

Integrácia sa vníma ako proces vzájomného prispôsobovania, pri ktorom sa na potrebnej adaptácii podieľa tak prijímajúca spoločnosť, ako aj migranti.

*Spoločná agenda pre integráciu* (KOM (2005) 389 v konečnom znení) navrhuje konkrétne opatrenia a podnecuje členské štáty k tomu, aby zintenzívnili svoje úsilie pri rozvoji integračných stratégií.



## Prístup „One-Stop-Shop“

ACIDI, verejná inštitúcia (Portugalsko)

### Čo je „One-Stop-Shop“?

Prístup „One-Stop-Shop“ odporúča Spoločná agenda Komisie pre integráciu s cieľom posilniť napĺňanie spoločného základného princípu integrácie č. 6, ktorý sa týka prístupu migrantov k inštitúciám, (čo by podnecovalo partnerstvo medzi verejnými a súkromnými inštitúciami v záujme podpory integrovaných reakcií, ktoré by zahŕňali AJ kultúrnych mediátorov z inštitúcií občianskej spoločnosti, a tiež rozvoj interkultúrnych zručností poskytovateľov služieb).

Portugalské skúsenosti s inovatívnou stratégiou „One-Stop-Shop“ – pod oficiálnym názvom *Národné centrá pre podporu migrantov*, ktoré boli zriadené v roku 2004, – boli považované za vzor pre tento projekt. V súlade s filozofiou partnerskej spolupráce a v kontexte spoločnej zodpovednosti zahŕňajú tieto centrá odbory 6 ministerstiev a ďalšie špecializované úrady, ktoré poskytujú špecifickú podporu.



## Prístup „One-Stop-Shop“

ACIDI, verejná inštitúcia (Portugalsko)

### Čo je „One-Stop-Shop“?

Koncepcia „One-Stop-Shop“ spája „pod jednou strechu“ niekoľko služieb, ktoré sa týkajú migrácie (tak služby verejnej správy, ako aj mimo nej).

„One-Stop-Shop“ rieši obojsmerný problém integrácie rozumným a flexibilným spôsobom, kde sa do procesu adaptácie aktívne zapája majoritná spoločnosť.

Prístup „One-Stop-Shop“ sa vykresľuje ako ambiciózny, a predsa realistický návrh pre poskytovanie služieb migrantom, ktorý zlepšuje integráciu a poskytuje väčšie množstvo lepších informácií o právach a povinnostiach migrantov v štátoch EÚ.



## Prístup „One-Stop-Shop“

ACIDI, verejná inštitúcia (Portugalsko)

### Čo je „One-Stop-Shop“?

Služba „One-Stop-Shop“ je celostnou stratégiou etablovania poskytovania služieb v oblasti migrácie.

Služba „One-Stop-Shop“ posilňuje vzájomné prepojenie medzi občianskou spoločnosťou a verejnými orgánmi a ústrednou vládou.

Koncepcia „One-Stop-Shop“ zohráva dôležitú úlohu pri zvyšovaní dôvery migrantov v služby verejnej správy a odstraňuje priepasť medzi nimi.





## Prístup „One-Stop-Shop“

ACIDI, verejná inštitúcia (Portugalsko)

### Čo je „One-Stop-Shop“?

SOS Immigrant Line ☎ 808 257 257 📠 21 810 61 91

**ARE YOU AN IMMIGRANT?  
Come to CNAI**

- HEALTH
- LABOUR
- SOCIAL SECURITY
- PAPERS
- EDUCATION
- TEACHING PORTUGUESE
- TRAINING AND QUALIFICATIONS
- NATIONALITY

www.acidi.gov.pt

CNAI  
NACIONAL IMMIGRANT  
SUPPORT CENTRE  
ALTO COMISSARIADO PARA A  
IMIGRAÇÃO E DIALOGO INTERCULTURAL

We'll be waiting for you!

Portugalské skúsenosti so  
systémom „One-Stop-Shop“:

### Národné centrá pre podporu migrantov

Integrované poskytovanie  
služieb pre migrantov



Alto Comissariado para a Imigração e Diálogo Intercultural, L.P.



## Prístup „One-Stop-Shop“

ACIDI, verejná inštitúcia (Portugalsko)

### Národné centrá pre podporu migrantov (CNAI) – Portugalsko

- Vytvorené v roku 2004 v mestách Lisabon a Porto Úradom Vysokého komisára pre migráciu a interkultúrny dialóg (ACIDI) a posilnené v roku 2009 vytvorením ďalšieho centra v meste Faro – portugalská verejná inštitúcia pre integráciu migrantov / medziodborová podporná štruktúra na úrovni vlády (v oblasti integrácie).
- Pred vytvorením Národných centier pre podporu migrantov bola skutočná situácia prisťahovaných občanov nasledovná:  
rozptýlené útvary verejnej správy, slabá koordinácia medzi útvarmi, nedostatočné služby poskytované klientom.



Alto Comissariado para a Imigração e Diálogo Intercultural, L.P.



## Prístup „One-Stop-Shop“

ACIDI, verejná inštitúcia (Portugalsko)

### Národné centrá pre podporu migrantov (CNAI) – Portugalsko

**Rámec:** Jednotné kontaktné miesta („Lojas do Cidadão“) v Portugalsku

Prispeli k riešeniu problémov s rozptýlenosťou pracovísk,  
ALE

neposkytli odpoveď na špecifické problémy prisťahovalcov:  
kultúrne a komunikačné problémy, ktoré sa v jednotných kontaktných miestach  
nevyriešili.



Alto Comissariado para a Imigração e Diálogo Intercultural, L.P.



## Prístup „One-Stop-Shop“

ACIDI, verejná inštitúcia (Portugalsko)

### Národné centrá pre podporu migrantov (CNAI) – Portugalsko



#### Ciele centier CNAI:

Poskytovanie integrovanej reakcie na problémy, ktoré zažívajú migranti.

Investície do skutočného partnerstva a spolupráce, s rozličnými službami poskytovanými na jednom mieste, so vzájomnou výmenou informácií na základe rovnakého počítačového systému.

Inovatívna inštitúcia, mimoriadne flexibilná a so schopnosťou rýchlo reagovať na potreby migrantov.



Alto Comissariado para a Imigração e Diálogo Intercultural, L.P.



## Prístup „One-Stop-Shop“

ACIDI, verejná inštitúcia (Portugalsko)

Národné centrá pre podporu migrantov (CNAI) – Portugalsko

### Bezvýhradné zameranie na potreby migrantov:

- usporiadanie útvarov podľa potrieb našich klientov,
- výber inštitúcií podľa potrieb klientov,
- vytvorenie špecializovaných a motivovaných interkultúrnych tímov,
- nepretržitá optimalizácia procesov s výsledným skrátením čakacích lehôt,
- vytvorenie príjemného priestoru s ľudskou atmosférou.



## Prístup „One-Stop-Shop“

ACIDI, verejná inštitúcia (Portugalsko)

Národné centrá pre podporu migrantov (CNAI) – Portugalsko

### Priblíženie verejnej správy k prisťahovaným občanom:

Medzikultúrni mediátori majú zásadný význam pri presadzovaní prístupu migrantov k verejným inštitúciám.

Medzikultúrni mediátori zohrávajú kľúčovú úlohu pri zjednodušovaní interakcie medzi orgánmi verejnej správy a populáciou migrantov a tvoria nedeliteľnú súčasť úradných postupov.



## Prístup „One-Stop-Shop“

ACIDI, verejná inštitúcia (Portugalsko)

Národné centrá pre podporu migrantov (CNAI) – Portugalsko

### Orgány vlády v rámci centier CNAI:

Ministerstvo vnútra – cudzí štátni príslušníci a pohraničná stráž  
 Ministerstvo práce – orgán zodpovedný za pracovné podmienky  
 Ministerstvo sociálnych vecí  
 Ministerstvo školstva  
 Ministerstvo zdravotníctva  
 Ministerstvo spravodlivosti – centrálny register



## Prístup „One-Stop-Shop“

ACIDI, verejná inštitúcia (Portugalsko)

Národné centrá pre podporu migrantov (CNAI) – Portugalsko

### Podporné úrady v rámci centier CNAI (ACIDI):

Úrad pre právnu podporu migrantov  
 Úrad pre podporu zlučovania rodín  
 Podporný úrad pre sociálne zabezpečenie  
 Úrad pre podporu bývania  
 Podporný úrad pre získavanie občianstva  
 Podporný úrad pre spotrebiteľov z radov migrantov  
 Úrad pre podporu zamestnanosti: úrad práce a podpora podnikania





## Prístup „One-Stop-Shop“

ACIDI, verejná inštitúcia (Portugalsko)

Národné centrá pre podporu migrantov (CNAI) – Portugalsko

### Ďalšie služby (ACIDI):

Detský kútik  
Predbežné zaradenie  
Informačný pult



## Prístup „One-Stop-Shop“

ACIDI, verejná inštitúcia (Portugalsko)

Národné centrá pre podporu migrantov (CNAI) – Portugalsko

### Fungovanie centier CNAI:

Ráno od 8. hodiny uskutočňuje tím medzikultúrnych mediátorov rýchle predbežné triedenie problémov, ktoré migrantov priviedli do centra CNAI, a prideluje prioritné časy.



## Prístup „One-Stop-Shop“

ACIDI, verejná inštitúcia (Portugalsko)

Národné centrá pre podporu migrantov (CNAI) – Portugalsko

### Fungovanie centier CNAI:

Kancelária prvého kontaktu, v ktorej sa uskutočňuje zaradenie, je prvým stupňom v rámci centra CNAI. Na tomto mieste sa predkladajú doklady a vytvára sa alebo sa aktualizuje digitálny súbor prípadu.



Klienti sú v prípade potreby nasmerovaní na jednu z inštitúcií alebo podporných úradov centier CNAI, kde dostanú ďalšiu časenku.



## Prístup „One-Stop-Shop“

ACIDI, verejná inštitúcia (Portugalsko)

Národné centrá pre podporu migrantov (CNAI) – Portugalsko

### Pridaná hodnota pre klientov / migrantov

**Integrácia služieb:**  
riešenie problémov, ktoré sa týkajú viacerých orgánov vlády, jednoduchší prístup k rozličným inštitúciám.

**Získanie odpovedí na väčší počet otázok:**  
legalizácia, zdravie, vzdelávanie, štátne občianstvo, zamestnanosť, zlúčenie rodiny, sociálna podpora.

**Personalizované služby:**  
kultúrna a jazyková blízkosť, hlboká znalosť problematiky.

### Výhody centier CNAI pre orgány vlády:

Interakcia medzi orgánmi umožňuje rýchlejšie riešenie procesov.

Optimalizácia procesov a vzájomná podpora medzi jednotlivými orgánmi.

Obeh informácií medzi jednotlivými orgánmi je jednoduchší – vyššia bezpečnosť.

Zdieľanie problémov a vytváranie efektívnejších procesov.

Spoločné pracovné prostredie.





## Prístup „One-Stop-Shop“

ACIDI, verejná inštitúcia (Portugalsko)

### Národné centrá pre podporu migrantov (CNAI) – Portugalsko

#### Údaje centier CNAI:

V roku 2004 navštívilo národné centrá pre podporu migrantov v Portugalsku celkovo 223 797 osôb.

V roku 2010 využilo služby centier CNAI celkovo 335 028 osôb.

Od marca 2004 do decembra 2010 bol spracovaný celkový počet 2 314 755 prípadov.

Centrá CNAI vykazujú denný priemer 1 192 klientov, ktorí využijú ich služby.

Štátna príslušnosť klientov, ktorí najčastejšie využívajú služby centier: brazílska (26,2 %), kapverdská (17,7 %), guinejská (9,9 %), angolská (8,0 %) a ukrajinská (4,5 %). V poslednom čase došlo aj k nárastu počtu portugalských štátnych príslušníkov, ktorí využili služby centier.



## Prístup „One-Stop-Shop“

ACIDI, verejná inštitúcia (Portugalsko)

### Národné centrá pre podporu migrantov (CNAI) – Portugalsko

#### Vyhodnotenie služieb centier CNAI IOM Medzinárodnou organizáciou pre migráciu:

##### Otváracie hodiny

Úplne postačujúce alebo postačujúce : 82,6 %

Pomerne nedostatočné alebo úplne nedostatočné: 17,4 %

##### Usporiadanie, čistota a výzdoba priestoru

Veľmi príjemné alebo príjemné: 80,7 %

Nie veľmi príjemné alebo nepríjemné: 19,3 %

##### Miera spokojnosti v súvislosti s ochotou personálu

Veľmi spokojný alebo spokojný: 96 %

Nie veľmi spokojný alebo nespokojný: 4 %

##### Vzťah mediátorov s daným respondentom

Veľmi blízky alebo blízky: 97,4 %

Rezervovaný alebo veľmi rezervovaný: 3,6 %



## Prístup „One-Stop-Shop“

ACIDI, verejná inštitúcia (Portugalsko)

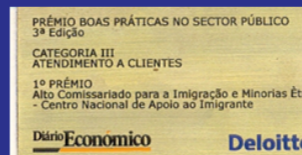
### The One-Stop-Shop' – skúsenosti z Portugalska

#### Príklad hodný nasledovania?

##### Ocenenie na vnútroštátnej úrovni

1. cena za osvedčené postupy v kategórii služieb klientom (2004/05)

Organizované Národným inštitútom pre správu, *Diário Económico*, Deloitte



##### Ocenenia na medzinárodnej úrovni

Centrá CNAI vyzdvihla Európska komisia ako jeden z 12 najlepších osvedčených postupov v súvislosti s integračnými politikami v 25 členských štátoch EÚ (2005).

Portugalsko je krajinou s druhými najlepšimi integračnými politikami a opatreniami (MIPEX 2007 a 2011); OSN ho ohodnotila ako najlepšiu krajinu, pokiaľ ide o osvedčené postupy na ochranu ľudských práv prisťahovalcov (správa OSN z roku 2009) a o najlepšie príklady programov a služieb na integráciu prisťahovalcov (IOM 2010).



## Prístup „One-Stop-Shop“

ACIDI, verejná inštitúcia (Portugalsko)

### Národné centrá pre podporu migrantov (CNAI) – Portugalsko

**Ako realizovať systém jednotných kontaktných miest – „One-Stop-Shop“ - v iných krajinách?**



Alto Comissariado para a Imigração e Diálogo Intercultural, L.P.



## Príručka k spôsobu realizácie systému „One-Stop-Shop“ pre integráciu migrantov

### Realizácia systému jednotného kontaktného miesta („One-Stop-Shop“):

- Uzatvorenie pracovného pomeru s kultúrnymi mediátormi a ich odborná príprava.
- Diagnostická správa s analýzou nákladov a prínosov týkajúca sa vytvorenia jednotného kontaktného miesta (OSS).
- Identifikácia útvarov vlády a špecifických podporných útvarov, ktoré budú prístupné prostredníctvom OSS.
- Určenie koordinácie medzi orgánmi verejnej správy.
- Identifikácia alebo vytvorenie zastrešujúcej organizácie, ktorá bude celkovo riadiť OSS a koordinovať následné realizačné kroky.
- Vybudovanie poradného orgánu spolu so všetkými potenciálnymi úradmi a organizáciami občianskej spoločnosti, ktoré sa majú podieľať na poskytovaní služieb a informácií v rámci OSS.
- Určenie vhodnej budovy na dobre dostupnom mieste v meste s vysokou koncentráciou populácie migrantov.
- Rokovanie o partnerstve so združeniami prisťahovalcov a ďalšími organizáciami občianskej spoločnosti.
- V prípade potreby odborná príprava zamestnancov vládnych orgánov, ktorí budú pracovať v rámci OSS.
- Neustále vyhodnocovanie všetkých služieb a útvaru ako celku, náležité prispôbenie alebo rozšírenie služieb a zavádzanie nových služieb.



## Príručka k spôsobu realizácie systému „One-Stop-Shop“ pre integráciu migrantov

### Predpoklady realizácie systému „One-Stop-Shop“:

#### (1) Partnerstvo a koordinácia v oblasti integračných služieb

-Koordinácia medzi vládnyimi útvarmi: prístup OSS prináša pre orgán vlády, ktorý sa na ňom podieľa, niekoľko výhod z hľadiska nákladov, efektivity a spokojnosti klientov a rieši problémy, ktoré často vznikajú následkom rozptýlenia útvarov, nedostatočných postupov na výmenu informácií a chýbajúcej koordinácie útvarov.

-Partnerstvo medzi vládou a občianskou spoločnosťou: komunity prisťahovalcov, ktoré sa zúčastňujú na poskytovaní služieb OSS, by mali dostať u bezpečenie prostredníctvom a) kultúrnych sprostredkovateľov, b) účasti v poradnom orgáne a c) účasti v podporných úradoch, ktoré sa vytvoria ako doplnok ku všetkým vládnyimi útvarom.

#### (2) Sprostredkovateľské služby zo strany komunít migrantov

- uľahčujú komunikáciu medzi personálom orgánu a klientmi rozličného kultúrneho pôvodu,
- pomáhajú klientom pri ich stykoch s útvarmi verejnej a súkromnej sféry a s príslušným personálom týchto útvarov,
- odborná príprava pracovných skupín v oblasti medzikultúrnych prístupov,
- nábor: reprezentatívnosť tímu kultúrnych mediátorov, ktorí pracujú v OSS.



## Príručka k spôsobu realizácie systému „One-Stop-Shop“ pre integráciu migrantov

### Predpoklady realizácie systému „One-Stop-Shop“:

#### (3) Dostupnosť

- Štrukturálna dostupnosť: umiestnenie a zohľadnenie formy verejnej správy,
- dostupnosť služieb a informácií: spoločné IT-/propagačné kampane, postupy, ktorými sa podchytiť ľudia, ktorí potrebujú pomoc, virtuálny systém OSS, informačné body OSS na dotykovej obrazovke.

#### (4) Ekonomické aspekty a hľadisko verejných financií

- Ľudské zdroje,
- materiálne zdroje.

#### (5) Poskytované služby

- Služby útvarov vlády,
- podporné služby,
- doplnkové služby.



## Príručka k spôsobu realizácie systému „One-Stop-Shop“ pre integráciu migrantov

### Výhody vytvorenia systému „One-Stop-Shop“

- (1) Rozptýlenie útvarov je jedným z dôvodov, prečo migrantom chýbajú informácie, ktoré sa týkajú ich práv, povinností a potrebných úradných postupov – **systém OSS bojuje proti nedostatku informácií.**
- (2) **Spolupráca minimalizuje nepresnosti a časovo náročné pracovné postupy pri realizačných procedúrach.**
- (3) Vďaka obmedzeniu výskytu protirečivých a nedostatočných informácií systém OSS zohráva dôležitú úlohu pri zvyšovaní dôvery migrantov v služby verejnej správy a odstraňovaní priepasti medzi migrantmi a verejnou správou.
- (4) Prispieva k zvyšovaniu efektivity pri koordinácii rozličných krokov v rámci útvarov, ako aj v rámci výsledkov postupov.



Aliado Comissariado para a Integração e Diálogo Intercultural, L.P.



## Prístup „One-Stop-Shop“

ACIDI, verejná inštitúcia (Portugalsko)

**Možné problémy pri vytváraní systému „One-Stop-Shop“:**

(1) Cieľ verzus etablovanie poskytovania služieb

- celkovým dlhodobým cieľom prístupu je etablovanie využívania služieb verejnej správy zo strany prisťahovalcov,
- „etablovanie“ v rámci prístupu OSS znamená, že poskytovanie integračných služieb migrantom bude prierezovým úsilím, do ktorého sa zapájajú vládni aj mimovládni aktéri,
- OSS sa odporúča ako užitočný „mainstreamový“ nástroj na podchytenie ľudí, ktorí potrebujú pomoc, určený na integráciu migrantov a zabezpečenie ich prístupu k verejným službám.

(2) Prax prisťahovalctva a skladba populácie prisťahovalcov.

(3) Vnútroštátna/regionálna/miestna úroveň: centrálné riadené štáty, federálne štáty...



Alto Comissariado para a Integração e Diálogo Intercultural, L.P.



## Prístup „One-Stop-Shop“

ACIDI, verejná inštitúcia (Portugalsko)

**Možné problémy pri vytváraní systému „One-Stop-Shop“:**

(4) Partnerstvo s občianskou spoločnosťou

- Participácia migrantov na politikách, ktoré ich priamo ovplyvňujú, zvyšuje ich zmysel pre spoluzodpovednosť a príslušnosť k celku, čo podporuje aktívne uplatňovanie práv a vykonávanie povinností.

(5) Koordinácia medzi vládnymi útvarmi a financovanie systému „One-Stop-Shop“

- Hoci si realizácia OSS vyžaduje dohľad jedného zastrešujúceho orgánu, každé ministerstvo alebo orgán s odborom, ktorý sa podieľa na OSS, si zachováva svoje právomoci a tieto právomoci nedeleguje na zastrešujúcu organizáciu.
- Realizácia všetkých stránok OSS nesmie byť okamžitým, ale skôr postupným procesom rokovania a prispôsobovania postojov všetkých zaangażovaných aktérov.

(6) Dostupnosť systému „One-Stop-Shop“



Alto Comissariado para a Integração e Diálogo Intercultural, L.P.



## Prístup „One-Stop-Shop“

ACIDI, verejná inštitúcia (Portugalsko)

Informácie, úvodné nápady, inšpiratívne príklady a predbežné odporúčania zhromaždené v priebehu rozličných aktivít projektu sú dostupné na webovej stránke projektu:

[www.oss.inti.acidi.gov.pt](http://www.oss.inti.acidi.gov.pt)

Prípadne nám pošlite e-mail na adresu:

[oss@acidi.gov.pt](mailto:oss@acidi.gov.pt)



### 2.1.2 ÚLOHA KULTÚRNYCH MEDIÁTOROV VO ONE-STOP-SHOP CENTRÁCH

Sonia Almada

ACIDI, Portugalsko

Kultúrni mediátori v Portugalsku vystupujú ako facilitátori kontaktu a tlmočníci pri riešení pobytových otázok cudzincov, sú zamestnancami one-stop-shop centier a väčšinou sami pochádzajú z migrantskej komunity. Význam ich práce spočíva ako v chápaní kultúrnych špecifik, znalosti jazyka, tak aj v priamom poskytovaní odborných služieb alebo poradenstva. Úloha kultúrneho mediátora je vymedzená v zákone ako: *„spolupráca na integrácii migrantov a etnických minorít, posilnením interkultúrneho dialógu a sociálnej kohézie.“*

Ďalšie úlohy kultúrnych mediátorov sú:

- ◆ facilitácia kontaktu medzi štátnymi inštitúciami a imigrantmi;
- ◆ spoluúčasť na úradných/administratívnych procedúrach imigračnej polície a ACIDI (Vysokého komisariátu pre integráciu a interkultúrny dialóg);
- ◆ poskytovanie prekladov a tlmočenie;
- ◆ prispievanie k tvorbe a implementácii integračných politík.

Kultúrna mediátorka Sonia Almada prišla do Portugalska ako migrantka v roku 1984. Vo one-stop-shop centre začala pôsobiť v roku 2003. Vo svojej prezentácii *One-stop-shop a úlohy kultúrnych mediátorov* sa sústreďuje najmä na nasledovné body:



### One-stop-shop

- ◆ Cieľom one-stop-shop centier bolo priniesť verejnú správu bližšie k migrantom, v súčasnosti existujú v Portugalsku tri centrá v mestách Lisabon, Porto, Faro.
- ◆ Centrá celkovo zamestnávajú 103 kultúrnych mediátorov zastupujúcich 16 rôznych národností a hovoriacich 14 jazykmi, pričom každý ovláda portugalský jazyk a aspoň jeden ďalší cudzí, zväčša rodný jazyk.

### Prínosy

- ◆ Znižovanie strachu z inštitúcií – migranti majú väčšiu dôveru k niekomu zo svojej kultúry.
- ◆ Riešenie socio-kultúrnych konfliktov – mediátor vie vysvetliť rozdiely vznikajúce na základe rozdielneho kultúrneho chápania niektorých skutočností.
- ◆ Urýchlenie administratívnych procesov.
- ◆ „Outreach teams“ – terénna práca – kultúrni mediátori navštevujú jednotlivé komunity a riešia problémy na mieste.

### Ako sa migrant môže stať kultúrnym mediátorom?

- ◆ ACIDI má zmluvy s uznávanými migrantskými združeniami, ktoré sprostredkujú vhodných kandidátov na pozíciu kultúrneho mediátora.
- ◆ Všetci kandidáti musia mať relevantné vysokoškolské vzdelanie (sociálna práca, psychológia, politológia a pod.).
- ◆ Vybraní kandidáti musia absolvovať dvojmesačné vzdelávanie o imigračnom práve a všetkých otázkach, ktoré sa týkajú poradenskej práce – vzdelávanie je zavŕšené hodnotením každého kandidáta.
- ◆ Kľúčové je neustále vzdelávanie: je potrebné byť neustále informovaný o zmenách.
- ◆ Flexibilita – systém rotácie kultúrnych mediátorov medzi jednotlivými oddeleniami centra.

## Úloha kultúrnych mediátorov vo One-Stop-Shop centrách:

### Doterajšie skúsenosti z praxe

Sónia Almada

[sonia.almada@cna.acidi.gov.pt](mailto:sonia.almada@cna.acidi.gov.pt)



Alto Comissariado para a Imigração e Diálogo Intercultural, I. P.

## Interkultúrne mediátori

Interkultúrne mediátori zohrávajú zásadnú úlohu pri poskytovaní služieb One-Stop-Shopu a ďalších útvarov portugalskej verejnej správy, ktoré prichádzajú do styku s migrantmi a riešia otázku migrácie.

### Priblíženie verejnej správy k migrantom:

One-Stop-Shop zabezpečuje 103 interkultúrnych mediátorov, ktorí zastupujú 16 rozličných národností a hovoria 14 rozličnými jazykmi:

- Jazyková vybavenosť
- Kultúrna blízkosť
- Úzky kontakt s problémami



Alto Comissariado para a Imigração e Diálogo Intercultural, I. P.

## Kto sú to interkultúrne mediátori?



-Spravidla ide o samotných migrantov, ktorí sa vyznačujú sprostredkovateľskými zručnosťami a znalosťami sociálno-kultúrnych a náboženských charakteristík cieľových komunit.

-Zabezpečujú kultúrnu a jazykovú blízkosť s migrantmi, ktorí sú klientmi jednotných kontaktných miest (OSS).

- Zvyčajne hovoria po portugalsky a ovládajú tiež aspoň jeden ďalší jazyk (niektorí z nich ovládajú 4 jazyky).



Alto Comissariado para a Imigração e Diálogo Intercultural, I. P.



## Prezentácia

## Čomu sa interkultúrni mediátori venujú?

Mediátor poskytuje podporu pri prijímaní migrantov a ich integrácii, pričom cieľom jeho činnosti je znižovanie odstupov a nedôvery voči vládny útvarami.

### Prekladateľské a tlmočnicke služby

- uľahčujú komunikáciu medzi zamestnancami vo verejnej správe a klientmi rozličného kultúrneho pôvodu.

### Sprostredkovateľská činnosť:

- podnecovaním úcty a hlbšieho vzájomného povedomia o kultúrnej rozmanitosti a sociálnom začlenení podporujú dialóg medzi kultúrami,
- spolupracujú pri riešení sociálno-kultúrnych konfliktov.

### Poskytovanie služieb:

- sú odborne pripravení na poskytovanie poradenstva všetkým migrantom bez ohľadu na ich štatút,
- urýchľujú úradné postupy / pomáhajú klientom pri ich stykoch s útvarmi verejnej a súkromnej sféry,
- zabezpečujú zapojenie komunit prisťahovalcov do prípravy a realizácie integračných politík,
- zachovávajú dôvernosť všetkých informácií týkajúcich sa rodín a skupín migrantov.



Alto Comissariado para a Imigração e Diálogo Intercultural, I. P.

## Ako získať kultúrnych mediátorov?

### Nábor



- Úrad Vysokého komisára pre migrantov a interkultúrny dialóg (ACIDI) má **ustanovené pravidlá spolupráce s renomovanými združeniami migrantov** a vždy, keď hľadá sprostredkovateľov, ktorým chce prideliť určitú úlohu v OSS, obracia sa na tieto združenia.
- Pri určovaní možných kandidátov sa vychádza z ich **odbornosti v oblasti integrácie migrantov** a v oblasti poskytovania podpory migrantom.
- Kandidát musí mať ukončené vysokoškolské vzdelanie príslušného stupňa.



Alto Comissariado para a Imigração e Diálogo Intercultural, I. P.

## Ako získať kultúrnych mediátorov?

### Odborná príprava

- ACIDI presadzuje program odbornej prípravy mediátorov „navrhnutých“ zo strany združení migrantov s dĺžkou približne **2 mesiace** (metódy služby a právne predpisy v oblasti migrácie).
- Po tejto odbornej príprave sú kandidáti **hodnotení a vyberaní podľa potrieb daného podporného orgánu a podľa sprostredkovateľských zručností**.
- **ACIDI** realizuje priebežné hodnotenia a školenia každoročne **a/alebo pri zmene právnych predpisov**.
- Vzhľadom na to, že **migranti sa v jednotlivých útvaroch OSS a pri jednotlivých úlohách OSS spravidla striedajú**, musia byť dobre oboznámení so širokým spektrom tém týkajúcich sa právnych predpisov a programov v oblasti integrácie a mali by byť všestranne vzdelaní a zruční.



Alto Comissariado para a Imigração e Diálogo Intercultural, I. P.

## Sónia Almada: mediátorka OSS od roku 2003

### Kto je Sonia Almada?

Sónia je kapverdská prisťahovalkyňa žijúca v Portugalsku od roku 1984. Má diplom zo sociálnej politiky a v OSS pracuje od roku 2003.

### Aká bola odborná príprava pre prácu mediátora?

Združenie *Associação Luso Caboverdena de Sintra* poslalo Sónin životopis Úradu Vysokého komisára pre migráciu a interkultúrny dialóg (ACIDI) v čase, keď mal svoju činnosť začať One-Stop-Shop v Lisabone.

Sónia absolvovala 2-mesačné školenie napríklad v nasledovných oblastiach: metódy poskytovania služieb, právne predpisy v oblasti migrácie, právne predpisy v oblasti štátneho občianstva, sociálne zabezpečenie, zdravie, vzdelávanie atď.

Na záver školenia absolvovala Sónia niekoľko hodnotiacich testov a získala maximálny počet bodov.



Alto Comissariado para a Imigração e Diálogo Intercultural, I. P.

## Sónia Almada: mediátorka OSS od roku 2003

### Sónine pracovné skúsenosti na poste kultúrnej mediátorky v oblasti poskytovania integračných služieb

- Maximálny počet bodov pri hodnotení po školení v oblasti sprostredkovateľstva ju priviedol k tomu, že sa v januári 2004 začala podieľať na fungovaní telefonickej SOS-linky pre prisťahovalcov.
- ACIDI po zmene zákona o štátnom občianstve v roku 2006 vytvoril v rámci OSS nový podporný úrad pre získavanie portugalského občianstva a Sónia sa stala súčasťou tímu tohto úradu.
- Po zmene zákona o migrácii (ktorá migrantom priniesla nové práva v oblasti zlúčenia rodiny) v roku 2007 sa Sónino pôsobisko zase presunulo do Úradu OSS pre podporu zlučovania rodín a do Úradu OSS pre podporu bývania.
- V júli 2008 začala Sónia pracovať pre Podporný úrad OSS pre sociálne zabezpečenie.
- V októbri 2008 sa stala koordinátorkou telefonickej SOS-linky pre migrantov, kde pracuje doteraz.



Alto Comissariado para a Imigração e Diálogo Intercultural, I. P.

## Sónia Almada: mediátorka OSS od roku 2003

### Sónine dojmy v súvislosti s významom mediátorov pri poskytovaní služieb verejnej správy:

„Mediátor je mostom, ktorý migranti využívajú na to, aby sa dostali na druhý breh.“



Alto Comissariado para a Imigração e Diálogo Intercultural, I. P.

### 2.1.3 ODPORÚČANIA Z WORKSHOPU A

#### S akými problémami sa stretávajú migranti vo Vašej inštitúcii?

- ◆ jazyková bariéra;
- ◆ nedostatok času na klienta a nedostatok pracovníkov na oddeleniach;
- ◆ náročnosť a množstvo vyžadovaných dokladov od rôznych inštitúcií, ktoré si vyžadujú viacnásobné návštevy cudzincov kvôli doplneniu informácií;
- ◆ roztrúsenosť inštitúcií a rôzne stránkové hodiny;
- ◆ neznalosť potrieb cudzinca v danom regióne a nedostatočná znalosť problematiky migrácie a integrácie cudzincov.

#### S akými problémami sa stretáva Vaša inštitúcia pri práci s migrantmi?

- ◆ jazyková bariéra;
- ◆ časté zmeny legislatívy, predpisov EÚ a zastaranosť metodických pokynov;
- ◆ nízka až žiadna prepojenosť dát a databáz;
- ◆ slabé personálne zabezpečenie a technické vybavenie.

#### Aké je ideálne riešenie týchto problémov v rámci SR?

- ◆ pravidelné vzdelávanie zamestnancov a jazykové kurzy pre pracovníkov prvého kontaktu;
- ◆ zavedenie informačných centier pre cudzincov v regiónoch;
- ◆ zavedenie jednotného pracoviska pre všetky zainteresované subjekty – rôzni predstavitelia úradov na jednom mieste, zastrešenie inštitúcií pod jednou strechou;
- ◆ navýšenie personálu a prepojenie systémov a databáz medzi inštitúciami;
- ◆ zavedenie a využívanie osôb/služieb kultúrnych mediátorov v rámci administratívneho procesu;
- ◆ pravidelné zasielanie zmien v legislatíve a iných nariadení a zavedenie jednotného metodického postupu, jednotný výklad legislatívy a aktuálne metodiky;
- ◆ zjednotenie databáz a jednotná forma tlačív a formulárov;
- ◆ prispôbenie/nastavenie migračnej politiky počtu cudzincov.

#### Aké je realistické riešenie týchto problémov v rámci SR?

- ◆ pripravovať dlhodobé koncepcie (koncepcie by nepodliehali častým politickým zmenám);
- ◆ pravidelne monitorovať a vyhodnocovať efektívne postupy a príklady z praxe a zohľadňovať ich v pripravovaných národných a regionálnych politikách, koncepciách a metodických usmereniach vytváraných v rámci inštitúcií pracujúcich v oblasti migrácie a integrácie;
- ◆ zavedenie pravidelného vzdelávania zamestnancov.

### 2.2 WORKSHOP B: ÚLOHA KULTÚRNYCH MEDIÁTOROV A MIGRANTSKÝCH ZDRUŽENÍ NA NÁRODNEJ A REGIONÁLNEJ ÚROVNI

V rámci Workshopu B boli prezentované možnosti spolupráce inštitúcií na národnej a regionálnej úrovni s kultúrными mediátormi a migrantskými združeniami v Českej republike a Rakúsku, ktoré prispievajú ku komplexnejšiemu poskytovaniu poradenských služieb. Kultúrni mediátori zo zahraničia predstavili svoju činnosť pri vytváraní mostov medzi komunitami a majoritnou spoločnosťou. Predstavitelka magistrátu mesta Viedeň prezentovala podporné sociálne a vzdelávacie programy, ktoré mesto Viedeň realizuje na podporu cudzincov. Cieľom workshopu bolo prostredníctvom prezentácií príkladov dobrej praxe zo zahraničia poskytnúť odporúčania pre slovenskú prax, ktoré naštartovali diskusiu medzi zástupcami jednotlivých inštitúcií a migrantských združení zo Slovenska. Následne



účastníci spoločne hľadali odporúčania a návrhy pre slovenskú prax, ktoré môžeme brať podobne ako pri prvom workshope, ako určitý hrubý popis súčasnej situácie a potrieb na Slovensku. Účastníci workshopu mali možnosť v menších pracovných tímoch hľadať odpovede na otázky:

- a) Ako by ste vedeli využiť kultúrneho mediátora vo svojej inštitúcii?
- b) Akým spôsobom by mohla byť nastavená spolupráca medzi kultúrnym mediátorom a inštitúciami?

### 2.2.1 KULTÚRNI MEDIÁTORI – DEFINÍCIA POJMU

Pri stretnutí dvoch či viacerých národov, etník alebo kultúr na jednom území môžu medzi nimi vzniknúť nedorozumenia spôsobené ich odlišnosťou, iným historickým, náboženským alebo kultúrnym pozadím. Čím sú tieto zúčastnené strany od seba odlišnejšie, tým rozličnejšia je aj ich kultúra, spôsob života a hodnoty. A o to náročnejšie býva dosiahnutie vzájomného porozumenia a konsenzu spolunažívania, a to ako na politickej úrovni, tak aj na úrovni hľadania kompromisov v každodennom živote. Nezhody, intolerancia a nepochopenie prameniace z nedostatku informácií môže vyústiť do dlhotrvajúceho a ťažko riešiteľného konfliktu.

Práve z týchto dôvodov, a aj ako metóda prevencie kultúrnych konfliktov súvisiacich s rastúcou imigráciou, sa začal v zahraničí formovať koncept kultúrnej mediácie. Osoby – kultúrni mediátori – vystupujú ako sprostredkovatelia kontaktu medzi väčšinovou populáciou (majoritou) a komunitou cudzincov, ktorú zastupujú. Jednotlivé krajiny majú svoje vlastné prístupy vychádzajúce z aktuálnych podmienok a nastavenia integračných opatrení.

Na základe dostupných informácií a skúseností zo zahraničia je možné zdefinovať hlavné úlohy kultúrnych mediátorov nasledovne:

- ◆ sprostredkovanie komunikácie medzi poskytovateľmi služieb a cudzincami;
- ◆ uľahčovanie prístupu k službám prostredníctvom poskytovania adekvátnych informácií cudzincom;
- ◆ sprevádzanie cudzincov k poskytovateľom služieb, asistancia pri vypĺňaní potrebných dokumentov, tlmočenie pre cudzincov a poskytovateľov služieb;
- ◆ podpora a povzbudzovanie klientov;
- ◆ poskytovanie tréningov zameraných na zvyšovanie kultúrneho povedomia medzi poskytovateľmi služieb a cudzincami;
- ◆ asistancia pri vyvíjaní a zdokonaľovaní kultúrne vhodných informačných a propagačných materiálov.

### 2.2.2 KULTÚRNI MEDIÁTORI MIGRAČNÉHO INFORMAČNÉHO CENTRA IOM

Činnosť kultúrnych mediátorov bola v podmienkach Slovenska uvedená do praxe v roku 2006. Sieť kultúrnych mediátorov vybudovalo Migračné informačné centrum IOM (MIC IOM), pričom prví záujemcovia o túto činnosť vyšli z radov súdnych tlmočníkov a prekladateľov, niektorí boli už v tom čase zástupcami formalizovaných migrantských združení. Sieť spolupracovníkov Migračného informačného centra sa postupom rokov vyvíjala a rozširovala, pričom kultúrni mediátori pravidelne absolvovali školenia na posilnenie svojich zručností. V roku 2011 Migračné informačné centrum IOM aktívne spolupracovalo s 24 mediátormi, ktorí zastupujú spolu 12 migrantských komunit z štyroch kontinentov, pričom sú medzi nimi aj zahraniční študenti, podnikatelia, ľudia pracujúci v médiách, predstavitelia neziskových organizácií a mnohí ďalší.

Kultúrni mediátori sú neoficiálnymi, nevolenými zástupcami komunit, ich činnosť ako kultúrnych mediátorov nie je formalizovaná. Nie sú zamestnancami IOM a činnosť kultúrneho mediátora vykonávajú na základe vlastného presvedčenia a dobrovoľnosti. Kultúrni mediátori sú za konkrétnu aktivitu honorovaní len na základe konkrétnej dohody o spolupráci, pričom ide najčastejšie o informačné stretnutia pre komunity.

Úspech spolupráce IOM a kultúrnych mediátorov je založený najmä na dlhodobom aktívnom kontakte a na osobnej motivácii kultúrnych mediátorov podporovať svoju komunitu. Dôležitú úlohu zohráva vzájomná dôvera a čoraz väčšia potreba zapájania kultúrnych mediátorov aj priamo do poradenského procesu. Princípy práce kultúrnych mediátorov na Slovensku vychádzajú z odporúčaní, zo skúseností a z príkladov dobrej praxe zo zahraničia, avšak prispôbených podmienkam na Slovensku.

#### Úlohy

Hlavnou úlohou kultúrnych mediátorov na Slovensku v spolupráci s Migračným informačným centrom IOM je rozvoj interkultúrneho dialógu medzi komunitami migrantov a majoritnou spoločnosťou, s hlavným cieľom podporiť efektívnu integráciu cudzincov na Slovensku.

#### Spolupráca

Spolupráca kultúrnych mediátorov a IOM je upravená rámcovou dohodou o spolupráci, ktorá definuje nasledovné oblasti:

- a) pracovné a koordinačné stretnutia ako prostriedok výmeny informácií o potrebách a aktuálnom dianí v cudzineckých komunitách;
- a) organizácia informačných stretnutí na Slovensku s cieľom sprostredkovať komunitám cudzincov informácie napomáhajúce ich integrácii na trhu práce a do spoločnosti, podporiť komunitný život migrantov na Slovensku a informovať majoritnú spoločnosť o živote cudzineckých komunit a jednotlivcov;
- b) účasť na vzdelávacích aktivitách pre kultúrnych mediátorov, vzájomné poskytovanie, výmena a aktualizácia informácií a kontaktov;
- c) na základe požiadavky jednej zo strán (IOM a komunita cudzincov), aktívna účasť na tréningoch, informačných stretnutiach, kultúrnych a iných podujatiach organizovaných jednou zo zúčastnených strán, ak pôjde o tematiku blízku druhej strane;
- d) aktivizácia a koordinácia poradenskej podpory predovšetkým v oblasti poskytovania komplexného právneho poradenstva a odborného poradenstva pri zaradení sa na trh práce alebo v oblasti vzdelávania.

#### Profesionalizácia

V mesiacoch január až marec 2011 Migračné informačné centrum IOM v spolupráci s Nadáciou Milana Šimečku realizovalo vzdelávanie zamerané na profesionalizáciu činnosti kultúrnych mediátorov. Hlavným zameraním bolo budovanie kompetencií a zručností kultúrnych mediátorov dôležitých pre ich prácu s cudzineckými komunitami, a rovnako aj pre prácu v prostredí štátnych a verejných inštitúcií. Obsah tréningov bol zameraný najmä na nasledujúce oblasti: kontext migrácie a interkulturality, legislatívny a inštitucionálny rámec migračnej a integračnej politiky na Slovensku, komunikačné zručnosti, kultúrna mediácia, zapojenie kultúrneho mediátora do procesu integrácie. Vybraní kultúrni mediátori sa po ukončení vzdelávania zúčastnili ako spolutrénéri na tréningoch pre inštitúcie verejnej správy, ktoré MIC IOM realizovalo v priebehu roku 2011.



### Formalizácia

Hoci činnosť kultúrnych mediátorov na Slovensku zatiaľ nie je formálne ukotvená, vysokú potrebu ich činnosti dokazujú skúsenosti z praxe. Ich kompetencie a zručnosti sú žiadané aj v iných oblastiach činnosti IOM, ako napr. pri konzultáciách v oblasti asistovaných dobrovoľných návratov alebo pri facilitácii kontaktu v oblasti prevencie a/alebo riešenia prípadov obchodovania s ľuďmi. Takisto sa táto potreba odráža na ich zapojení do činnosti rôznych organizácií a inštitúcií, napr. pri výskumných projektoch, aktívnej účasti na konferenciách, workshopoch a vzdelávaní a aktivitách v médiách.

Kultúrni mediátori veľakrát pomáhajú cudzincom pri vybavovaní administratívnych náležitostí a v styku s jednotlivými inštitúciami, takmer vždy to však je na dobrovoľnej a neformálnej báze. Ako sa ukázalo počas tréningov, inštitúcie by uvítali možnosť formálnej spolupráce s kultúrными mediátormi, častejšie stretávanie sa a spoločný výmenu informácií počas pravidelných pracovných stretnutí. Tie môžu viesť napríklad k zmapovaniu potrieb cudzincov na Slovensku, uľahčeniu uplatnenia sa na trhu práce, predchádzaniu konfliktných situácií prameniacich z kultúrnej odlišnosti, či k zjednodušeniu prístupu ku vzdelávaniu a k poskytovaným službám.

### 2.2.3 INBÁZE BERKAT – PROJEKTY ORGANIZÁCIE A ČINNOSŤ KULTÚRNYCH MEDIÁTOROV

**Eva Dohnalová**

*InBáze Berkat, Česká republika*

Eva Dohnalová je vedúcou sociálneho oddelenia InBáze Berkat. Vo svojej prezentácii *InBáze Berkat, o.s. – programy organizace. Činnosť kultúrnych mediátorů* sa zameriava najmä na:

#### Aktivity

- ◆ Komunitné programy – ženské skupiny organizované niekoľkokrát do týždňa, osobitne napr. pre matky s deťmi. Posilňuje sa zameranie na seniorov, v ČR je už aj väčšia skupina starších migrantov, mnoho z nich nemá nárok na dôchodok v ČR, keďže neodpracovali dostatočne dlhú dobu – vytvorenie podpornej sociálnej siete pre túto skupinu ľudí.
- ◆ Právne, sociálne a psychologické poradenstvo.
- ◆ Aktivity pre deti, druhú generáciu migrantov. Rôzne typy aktivít pre deti do 12 rokov aj so zapojením detí z majority, ďalšia skupina – teenage club – zameranie na získanie vzdelania a zamestnania v budúcnosti.
- ◆ Sociálne podnikanie – ethnocatering – vyvinulo sa v amatérskych podmienkach, dnes profesionálne, aktuálne je v programe zamestnaných asi 5 žien, ethnocatering im zaisťuje dôstojný príjem a zároveň umožňuje získavanie príjmu na financovanie iných aktivít organizácie.
- ◆ Člen Konzorcia mimovládnych organizácií, ktoré pracujú s migrantmi – aktivity na presadzovanie zmien legislatívy a zvyšovanie povedomia verejnosti.
- ◆ Financovanie aktivít: EIF, ERF, ESF, dotácie z Ministerstva kultúry a školstva ČR, dotácie z mesta – stabilita činnosti na približne 1 rok.

#### Kultúrni mediátori v InBáze Berkat

Východisko: komunitné centrum od roku 2006 fungovalo tak, že cudzinci prichádzali za službami do centra; ekonomická kríza viedla k tomu, že bolo potrebné rozšíriť aktivity centra o kultúrnych mediátorov, ktorí by boli schopní nájsť ľudí v zlých životných situáciách – vyjsť z kancelárií za ľuďmi, ktorí nehládali pomoc zo strachu, napr. kvôli nelegálnemu statusu.

*Asistenčné služby pre migrantov v Prahe* – vytvorený tím 4 kultúrnych mediátorov hovoriacich arabsky, vietnamsky, mongolsky, rusky a zároveň anglicky.

### Kompetencie kultúrneho mediátora

- ◆ Znalosti: primárny je jazyk – čeština a svoj materský; znalosť legislatívy – zákon o pobyte cudzincov, často pôsobia na oddeleniach Ministerstva vnútra ČR (MV ČR), kde si cudzinci vybavujú pobyt – nutnosť opakovaných školení vzhľadom na novelizácie zákonov; znalosti o tlmočení a praktických aspektoch života.
- ◆ Zručnosti: ľudia s veľkou sociálnou sieťou, manažérskymi a komunikačnými schopnosťami – vyjednávanie práv klienta za nepríjemných okolností, obrana klienta voči chybám úradníkov a pod.
- ◆ Postoje: dôležitosť neutrálneho a profesionálneho postoja voči záujmom klienta, je dôležité mať neutrálny postoj aj voči komunite, ktorá môže mať rôzne nároky.

#### Projekt poradenstva zo strany kultúrnych mediátorov na pôde MV ČR

Od roku 2011 prešla agenda dlhodobých pobytov na MV ČR, Odbor azylovej a migračnej politiky – išlo o náhle rozhodnutie, prechod kompetencií za dramatických okolností – veľa nevybavenej agendy, nedodržovanie zákonných lehôt a vznik mnohých neštandardných situácií – preto je prítomnosť kultúrnych mediátorov priamo na týchto oddeleniach veľmi prospešná, MV ČR vníma taktiež túto neštandardnosť situácie, preto vznikli informačné stánky InBáze Berkat na oddeleniach v Prahe – hlavné úlohy: tlmočenie, mediácia, poradenstvo.

#### Projekt sociálneho tlmočenia

- ◆ Pilotný vzdelávací projekt z iniciatívy Ministerstva práce ČR.
- ◆ Vzdelávací modul pre vietnamsky, mongolsky a rusky hovoriacich tlmočníkov.
- ◆ Vyškolení tlmočníci budú pilotne pôsobiť v nemocniciach v Prahe, ktoré hospitalizujú veľa cudzincov.

**InBáze Berkat, o.s. – programy organizace**  
**Činnosť kultúrnych mediátorů**

Mgr. Eva Dohnalová  
 Vedoucí sociálního oddělení  
[dohnalová@inbaze.cz](mailto:dohnalová@inbaze.cz)  
[www.inbaze.cz](http://www.inbaze.cz)



## Informace o organizaci

- ◆ Vznik 2001 pod názvem Občanské sdružení Berkat v Čechách
- ◆ 2006 – založení komunitního centra pro migranty a českou veřejnost InBáze v Praze
- ◆ **Posláním InBáze Berkat o.s. je pomáhat migrantům v obtížných životních situacích a vytvářet otevřený a bezpečný prostor pro vzájemné poznávání lidí různých kultur**
- ◆ Současné programy [www.inbaze.cz](http://www.inbaze.cz)
- ◆ a) komunitní programy
- ◆ b) sociální, právní a psychologické poradenství, asistenční služby a kulturní mediace
- ◆ c) InBáze Berkat dětem – programy pro druhou generaci migrantů
- ◆ d) sociální podnikání Ethnocatering
- ◆ Členství v Konsorciu nevládních organizací pracujících s migranty <http://konsorcium-nno.cz/>
- ◆ Financování organizace

InBáze Berkat, o.s.

[www.inbaze.cz](http://www.inbaze.cz)

Mgr. Eva Dohnalová



## Migrační situace v ČR

- ◆ K 31.8.2011 v ČR 412.612 cizinců (Praha 144.343)
- ◆ Vývoj počtu cizinců 2008-2011 (dlouhodobý a trvalý pobyt)
- ◆ [http://czso.cz/csu/cizinci.nsf/tabulky/ciz\\_pocet\\_cizincu-001](http://czso.cz/csu/cizinci.nsf/tabulky/ciz_pocet_cizincu-001)
- ◆ Vývoj počtu žadatelů o mezinárodní ochranu a azylantů a osob s přidělenou doplňkovou ochranou
- ◆ [http://czso.cz/csu/cizinci.nsf/kapitola/ciz\\_rizeni\\_azyi](http://czso.cz/csu/cizinci.nsf/kapitola/ciz_rizeni_azyi)
- ◆ Zákon č.325/1999 Sb., o pobytu cizinců na území ČR
  - ◆ Novelizace od 1.1.2011
  - ◆ Převod agendy dlouhodobých pobytů na Odbor azylové a migrační politiky MV ČR
  - ◆ Zpřísnění podmínek pro pobyt za účelem podnikání
  - ◆ Zavedení povinnosti komplexního zdravotního pojištění při prodlužování pobytu na území ČR

InBáze Berkat, o.s.

[www.inbaze.cz](http://www.inbaze.cz)

Mgr. Eva Dohnalová



## Migrační situace v ČR

- ◆ Komplikace spjaté s předčasným převedením agendy z cizinecké policie na OAMP
  - ◆ nedodržování lhůt správního řízení
- ◆ Usnesení vlády ČESKÉ REPUBLIKY ze dne 19. ledna 2011 č. 48 o opatřeních k řízení ekonomické migrace, ochraně práv osob migrujících za prací a realizaci návratů
- ◆ Nový věcný záměr cizineckého zákona
  - ◆ Národní vízum
  - ◆ Zpřísnění podmínek pro podnikatele
- ◆ <http://www.mvcr.cz/clanek/navrh-nove-upravy-vstupu-a-pobytu-cizincu-volneho-pobytu-obcanu-eu-a-jejich-prislusniku-a-ochrany-hranic.aspx>

InBáze Berkat, o.s.

[www.inbaze.cz](http://www.inbaze.cz)

Mgr. Eva Dohnalová



## Kulturní mediátoři v InBázi Berkat o.s.

- ◆ Východisko: zapojení migrantů samotných do činnosti sdružení vede k efektivnějšímu oslovení klientů a naplňování jejich potřeb
- ◆ Nutnost poskytovat služby v terénu a vyjít za klienty
  - ◆ Situace migrantů v době ekonomické krize
- ◆ Iniciační projekt Asistenční služby pro migranty v Praze Evropského integračního fondu 1.1.2011- 30.6.2012
- ◆ Tým kulturních mediátorů
  - ◆ pro arabsky, anglicky, vietnamsky, mongolsky a ruský hovořící migranty
  - ◆ Zaměstnanci InBáze Berkat o.s.
  - ◆ Úzká spolupráce se sociálními pracovníky a právníkem
  - ◆ Navázání klientů mediátorů na další služby organizace

InBáze Berkat, o.s.

[www.inbaze.cz](http://www.inbaze.cz)

Mgr. Eva Dohnalová



## Kompetence kulturních mediátorů

- ❖ **Znalosti (what?)**
  - ◆ Jazyk (čeština, mateřský jazyk, další jazyky)
  - ◆ Legislativa (primárně zákon o pobytu cizinců, správní řád, sociální zabezpečení)
- ❖ Orientace v praktických aspektech života
- ◆ Základní znalosti o tlumočení
- ◆ **Dovednosti (how?)**
  - ◆ Komunikační dovednosti a velká sociální síť
  - ◆ mediační dovednosti
  - ◆ Interkulturní citlivost
  - ◆ Manažerské dovednosti (umět vystupovat jako autorita a získat respekt na obou stranách)
- ◆ **Postoje/hodnoty (why?)**
  - ◆ Neutralita vs. Zájmy klienta vs. Zájmy státu
  - ◆ Příslušník etnické komunity – nároky a rizika
  - ◆ Finanční aspekty ohodnocení služby

InBáze Berkat, o.s.

www.inbaze.cz

Mgr. Eva Dohnalová



## Pracovní terén mediátorů

### Mapování tzv. přirozeného prostředí, kde žijí migranti

- ◆ Arabská klientela - ambasády, modlitebny, školy, rodiny
- ◆ Rusky mluvící klientela - ruské obchody, hotely, nemocnice
- ◆ Vietnamská klientela - tržnice, večerky
- ◆ Mongolská klientela – fabriky, ubytovny

### Rizika spjatá s „terénem“

- ◆ Nebezpečné oblasti, lidé
- ◆ Nutnost pracovat v týmu
- ◆ Nutnost být speciálně vyškolen pro práci v terénu

### Problematické oblasti

- ◆ Málo pracovních pozic (nemožnost pracovat v týmu)
- ◆ Absence kapacity na zajištění bezpečnosti mediátorů
- ◆ Příliš vysoké požadavky na samostatnost mediátora a jeho komunikační dovednosti

InBáze Berkat, o.s.

www.inbaze.cz

Mgr. Eva Dohnalová



## Pracovní terén mediátorů – oddělení pobytu cizinců OAMP MVČR

Pilotní model od března 2011 ve spolupráci s Ministerstvem vnitra ČR

- ◆ [http://inbaze.cz/index.php?option=com\\_content&view=article&id=252%3Ainbaze&catid=36&Itemid=85](http://inbaze.cz/index.php?option=com_content&view=article&id=252%3Ainbaze&catid=36&Itemid=85)
- ◆ **Výhody:**
  - ◆ epicentrum výskytu cizinců v Praze (osobní účast §169 ods.12 ZPC)
  - ◆ Poradenství a tlumočení pro zranitelné cizince
  - ◆ Možnost působit proto zlotřilým praktikám zprostředkovatelů
- ◆ **Nevýhody**
  - ◆ Dočasný model – nevládní sektor supluje služby státu
  - ◆ Složitá pozice – obhajoba zájmu klientů před úředníky OAMP a konkurence pro zprostředkovatele
  - ◆ Střet zájmů – nevládní sektor v prostoru ministerstva vnitra
  - ◆ Vysoké nároky na odbornost vs. nedostatečné zázemí
  - ◆ Psychicky náročné (permanentní vystavení se klientům, zaměstnancům MVČR)

InBáze Berkat, o.s.

www.inbaze.cz

Mgr. Eva Dohnalová



## Sociální tlumočení

- ◆ Pilotní vzdělávací modul pro sociální tlumočnický z řad migrantů
- ◆ Realizuje nevládní organizace Meta o.s.  
[http://metaos.cz/UserFiles/doc/Soci%C3%A1ln%C3%AD%20tlumo%C4%8Den%C3%AD%20ve%20styku%20s%20cizinci\\_META.pdf](http://metaos.cz/UserFiles/doc/Soci%C3%A1ln%C3%AD%20tlumo%C4%8Den%C3%AD%20ve%20styku%20s%20cizinci_META.pdf)
- ◆ Veřejná zakázka MPSV
- ◆ Modul pro vietnamské, mongolské a rusky mluvící tlumočnický
- ◆ Kurz zahrnuje
  - ◆ a)obecný modul (24 hodin)
    - ◆ Etika, komunikační dovednosti, interkulturní komunikace, úvod do tlumočení, základy tlumočení
  - ◆ b)specifický modul (60 hodin)
    - ◆ Školství a vzdělávání, každodenní život, trestná činnost a další protiprávní jednání, zdravotnictví, pobytový zákon, zaměstnání, sociální zabezpečení, podnikání a daňová problematika
- ◆ c)placená stáž

InBáze Berkat, o.s.

www.inbaze.cz

Mgr. Eva Dohnalová



## Sociální tlumočení/kulturní mediace – výhledy do budoucnosti

- ◆ Zájem o sociální tlumočení v plánovaném projektu Integroční centrum hlavního města Prahy pro rok 2012 v rámci EIF
- ◆ **Kulturní mediátoři**
  - ◆ Tendence formalizovat danou roli coby profesi (požadavky na vzdělání, placená činnost, diskuse o etickém kodexu)
  - ◆ InSTITUTE si čím dál více uvědomují potřebnost kulturních mediátorů (náklady na soudní tlumočníky velmi vysoké)
  - ◆ Rekrutují se neformálně (známí migrantů), nebo v rámci nevládních organizací, či spolupracují se státní správou (např. tlumočení na policii, pro Správu uprchlických zařízení aj.)
  - ◆ Obecně v ČR zapojení samotných migrantů do integračních procesů narůstá (aktivní zejména druhá generace migrantů)

InBáze Berkat, o.s.

www.inbaze.cz

Mgr. Eva Dohnalová



## Děkuji za pozornost a srdečně Vás zvu na návštěvu k nám!



InBáze Berkat, o.s.

www.inbaze.cz

Mgr. Eva Dohnalová

### 2.2.4 ČINNOST KULTURNÍCH MEDIÁTOROV V PRAXI

#### Chima Youssef

InBáze Berkat, Česká republika

Chima Youssef, kulturná mediátorka Inbáze Berkat a riaditeľka jazykovej školy špecializujúcej sa na jazyky blízkeho východu, prišla do ČR pred 10 rokmi. Vo svojej prezentácii *Činnosť kultúrnych mediátorov v praxi* sa zamerala najmä na praktický popis krokov:

- ◆ Absolvovanie úvodného vzdelávania v imigračnom práve, osvojenie si postoja ako byť neutrálny a nezasahovať do života migranta a neriešiť za neho problémy, spoznanie svojho poslania, získanie nástrojov - informačných materiálov a pod.
- ◆ Riešenie otázky ako začať pôsobiť v teréne, keďže „terén“ predstavoval jej priateľov, kolegov, ktorí sa stali aj jej klientmi – otázka ako k nim pristupovať, riziko, že komunita nebude akceptovať služby kultúrneho mediátora a nebude mu dôverovať,
- ◆ Efektívnou sa ukázala spolupráca s Ministerstvom vnútra a prítomnosť priamo na oddeleniach imigrácie a azylu, kde si ľudia priamo pýtali a očakávali pomoc.
- ◆ Riešenie praktických otázok, napr. ako pôsobiť na oddeleniach štátnych inštitúcií, aké sú kompetencie kultúrneho mediátora, čo môže a čo už nie, akú sú hranice jeho činnosti. Postoj zamestnancov – nechcú pomoc – potreba vysvetliť, že kultúrny mediátor je tu pre cudzincov a nie pre úradníkov. Je nutné riešiť množstvo podobných komplikovaných situácií.
- ◆ Začínať otázkou: „Ako vám môžem pomôcť?“ Snažiť sa získať správne a kompletne informácie, nastaviť priority, čo treba riešiť v akom poradí, upokojiť klienta, príp. zistiť, či treba niektoré otázky konzultovať s kolegami, snažiť sa mu vysvetliť postup pri vybavovaní pobytu, kde má získať ktoré dokumenty a pod. - spoznať prípad. Po úvodnom pohovore nastáva sprievod klienta pri komunikácii s úradníkom – vysvetlenie, že nie je konkurencia, ale pomoc, zjednodušuje vzájomnú komunikáciu.
- ◆ Niekedy sa treba vyrovnávať so situáciami, kedy nie je možné pomôcť napr. aj v situáciách, kedy klient nie je schopný poskytnúť informácie, ktoré sú požadované.
- ◆ Osobná skúsenosť za prvý rok činnosti: istejšia si svojim poslaním, nie je nahnevaná na zákony a necíti sa ako obeť – spoločnosť má právo stanoviť určité limity a na druhej strane musí rešpektovať práva cudzincov.



## Činnosť kultúrnych mediátorov v praxi

Chima Youssef  
(kultúrny mediátor pre anglofónnych a arabsky hovoriacich klientov )  
InBáze Berkat o.z.

## Činnosť kultúrnych mediátorov v praxi

Chima Youssef  
(kultúrny mediátor pre anglofónnych a arabsky hovoriacich klientov)

## Ako začať

- Asistenčné služby pre migrantov, ktorí sú klientmi centra Inbaze-Berkat (január 2011 – ...).
- Zoznámte sa s mojím poslaním.
- Buďte dobre vybavení (vedomosťami a materiálmi).
- Začiatok činnosti pri súčasnom budovaní siete.

## Ako sprístupniť vaše služby

- Ako?
  - Začnite spolupracovať s vládnymi inštitúciami a mimovládnymi organizáciami.
- Kde?
  - Napr. na ministerstve vnútra (na ktoré sa ľudia obracajú, keď si chcú predĺžiť pobyt v krajine) – od marca 2011.
- Čo tam dočerta mám robiť??? :D

## Ako vám môžem pomôcť?

- Môžem vás sprevádzať pri návštevách rozličných inštitúcií a môžem vám tlmočiť.
- Môžem vám pomôcť s vypĺňaním potrebných formulárov.
- Môžem vás zorientovať v tom, ako, kde a čo robiť, ak.... A to všetko jednoduchým spôsobom a v jazyku, ktorému rozumiete.
- Môžem byť vaším sprostredkovateľom v prípade, ak nefunguje komunikácia s inštitúciami.
- Môžem vám zlepšiť náladu, neberte to tak vážne :D

## Ako som na tom teraz?

- Som si istejšia svojou úlohou.
- Rozumiem obsahu zákonov a dokážem ho jednoduchým spôsobom vysvetliť.
- Dokážem nájsť a navrhnúť riešenia.
- Mám veľký okruh (sieť) ľudí a inštitúcií, ktorí(-é) sú ochotní(-é) spolupracovať.
- V tíme mám skvelých spolupracovníkov :)
- Poznám potreby a mám víziu.

## Čo ma vie nahnevať☹

- Nedostatok informácií (alebo chýbajúca osoba, ktorá dokáže poskytnúť poradenstvo zo strany inštitúcií).
- Prístup ľudí (keď vás stále vnímajú ako cudzinca, a nie ako kolegu alebo partnera).
- Niektorí ľudia („sprostredkovatelia“).
- Pracovný priestor (bariéry, chýbajúce internetové pripojenie a ďalšie zariadenia).
- Nedostatok informácií a úsilia zo strany klientov.
- Problémy s dodržaním môjho poslania: sprostredkovať, no neangažovať sa osobne.

### 2.2.5 20 ROKOV INTEGRAČNÝCH STRATÉGIÍ VO VIEDNI

**Shams Asadi**

*Magistrát mesta Viedeň, Rakúsko*

Shams Asadi v rámci Viedenského magistrátu vedie antidiskriminačný úrad a je jednou z členiek expertnej skupiny imigračnej komisie, ktorá bola zriadená v roku 2009 a ktorej úlohou je zaoberať sa hlavnými výzvami vyplývajúcimi z imigrácie cudzincov do mesta Viedeň. Vo svojej prezentácii *20 rokov integračných stratégií vo Viedni* sa sústredila najmä na historickú situáciu a politiku mesta Viedeň vo vzťahu k cudzincom:

- ◆ Migrácia je tak ako v iných krajinách riadená z národnej úrovne – financovanie a činnosť sa usku- točňuje na lokálnej úrovni, od roku 2005 – reštriktívne imigračné právo. Dve pozitívne vnímané opatrenia: a) existuje štátny tajomník pre integráciu vo vláde, b) bola zavedená tzv. red-white-red card – podobná ako modrá karta v EÚ – pre štátnych príslušníkov tretích krajín
- ◆ Viedeň – približne 1 700 000 obyvateľov, z toho 500 000 obyvateľov s migrantským pôvodom, t.j. 33% obyvateľstva (v prípade zarátania druhej a tretej generácie až 44% obyvateľstva s mig- rantským pôvodom).
- ◆ Viedeň bola historicky „mestom imigrácie“ (Rakúsko-Uhorsko), 60. a 70. roky – pracovná imigrácia, v 80. rokoch upadajúce mesto, od roku 1990 po páde komunizmu prichádzajú do Viedne najmä mladí ľudia. Dôležitý míľnik v rámci migrácie vo vzťahu k mestu Viedeň bol aj rok 1995 – vstup do EÚ. Z celkového počtu migrantov vo Viedni pochádza 80% z európskych krajín, títo migranti potrebujú iný prístup ako migranti z tretích krajín, zároveň je však ťažké ich dosiahnuť.
- ◆ Viedeň sa začala definovať ako otvorené mesto, ktoré potrebuje imigráciu pre svoj roz- voj – integračné politiky sa začali rozvíjať cca. pred 20 rokmi – zriadenie imigračného fondu, od začiatku zameranie na mladých ľudí a rozvoj ich voľnočasových aktivít a pod. a podpora soci- álného bývania – silná výhoda,
- ◆ Premena politiky integrácie na politiku diverzity – oddelenie diverzity v rámci magistrátu mesta Viedeň.
- ◆ Kultúrni mediátori pôsobia v rámci jednotlivých štvrtí a častí mesta a jednotlivých projektov.

#### *Uvedené príklady úspešných aktivít a projektov*

- ◆ Príklad District Centre – centrum na pomoc cudzincov,
- ◆ SOHO in Ottakring – kultúrne aktivity,
- ◆ Wohnpartner – služba mesta – mestské byty sú obsadené do 40% obyvateľmi s migrantským pôvodom – kultúrna mediácia pri riešení problémov,
- ◆ Projekt Xchange – zdieľanie osobných skúseností migrantov na školách – podpora miestnych médií.

## 20 Rokov integračných stratégií vo Viedni



14.,15.11.2011, Bratislava

**City of Vienna**  
Vienna is special.

### Migračná politika v Rakúsku

#### Právny základ pre imigráciu: Ministerstvo vnútra (ústredné orgány štátnej správy)

[http://www.bmi.gv.at/cms/BM\\_Service/](http://www.bmi.gv.at/cms/BM_Service/)

#### NAG 2011 (Niederlassungs- und Aufenthaltsgesetz – zákon o pobyte)

#### Národný akčný plán pre integráciu

- Integrácia – Štátny tajomník  
[http://www.bmi.gv.at/cms/BM\\_staatssekretaer/](http://www.bmi.gv.at/cms/BM_staatssekretaer/)
- Červeno-bielo-červená karta
- Dohoda o integrácii (jazyk, tretie krajiny)

#### Financovanie a praktická implementácia integračných opatrení (územná, miestna správa)

14.,15.11.2011, Bratislava

**City of Vienna**  
Vienna is special.



Z dôvodu ochrany osobných údajů znefunknila aplikace PowerPoint automatické stažení tohoto externího obrázku. Chcete-li jej stáhnout a zobrazit, klepněte na panel zprávy na položku Možnosti a naklepněte na možnost Povolit externí obsah.

## Viedeň

1.719.730 (1.4.2011)

**33,4 % medzinárodný pôvod (21,5% bez občianstva, 12,0% narodení v inej krajine, 44% s jedným rodičom so zahraničným pôvodom)**

- „Taviaci kotol“ Európy (1920)
- Pracovná migrácia (1960 a 1970)
- Zmenšujúce sa mesto (1980)
- Zmena migračných vzorcov (1989)

[www.wien.gv.at/](http://www.wien.gv.at/)



14.,15.11.2011, Bratislava

City of Vienna  
Vienna is special.

## Zmena štruktúry

1989 Pád železnej opony  
1995 Vstup Rakúska do EÚ  
2004 Rozširovanie EÚ  
2007 Ďalšie rozširovanie

80% migrantov pochádza z Európy

**Internacionalizácia a umiestnenie**

- Viac ako 300 sídel organizácií
- Najväčšie medzinárodné organizácie: UN, UNIDO, IAEA, OPEC and OSCE
- **Ekonomika**



14.,15.11.2011, Bratislava

City of Vienna  
Vienna is special.

## Integračné politiky

Viedenský integračný fond (1991-2004)

Od integrácie k ...

### politike diverzity

**Imigranti nie sú minorita, ale sú dôležitou súčasťou Viedenskej populácie.**

**Rovnaké príležitosti pre všetkých občanov**

**Prostredníctvom opatrení v oblasti vzdelávania, zamestnania, zdravotnej starostlivosti a trhu s nehnuteľnosťami.**



14.,15.11.2011, Bratislava

City of Vienna  
Vienna is special.

## Nový postoj k migrácii vo Viedni

- **Demografický vývoj**
- **Ekonomický faktor** (od produkcie ku znalostnej ekonomike)
- **Kreativita a diverzita**
- **Byť atraktívnym mestom s vyšším životným štandardom**
- **Prilákať a udržať si migrantov**

## Viedenský antidiskriminačný zákon

Základ „Rasa & etnický pôvod“

## Správa mesta

**Riadenie diverzity ako prierezová problematika & ako súčasť kvalitatívneho manažmentu**

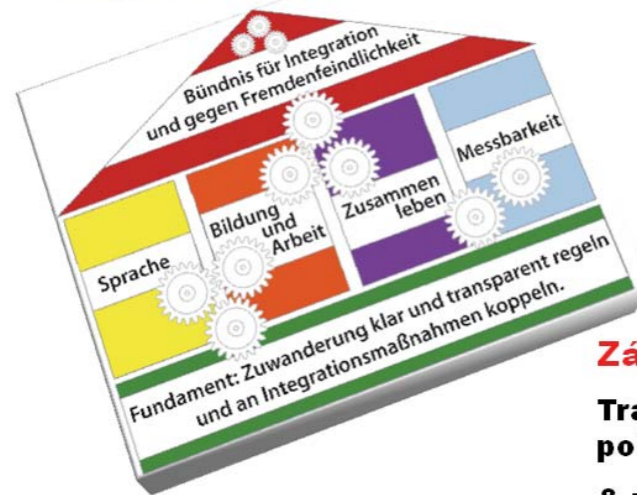


14.,15.11.2011, Bratislava

City of Vienna  
Vienna is special.

## Ukáž svoj postoj!

Viedenský koncept integrácie



### Strecha

„Áno príst'ahovalectvu“

„Nie rasizmu“

### Piliere

1. Jazyk: prístupný a dostupný
2. Vzdelanie a uznanie kvalifikácie
3. Mierové spolužitie
4. Ukazovatele na monitorovanie integrácie

### Základ

Transparentnosť migračnej politiky  
& riadenie migrácie

14.,15.11.2011, Bratislava

CitY of Vienna  
Vienna is special.

## Imigračná komisia

- Ciel: Prispieť k diskusií o migrácii/integrácii
- Reflexia budúcich možností a výziev
- Zhrnutie požiadaviek pre mesto Viedeň na základe odborných znalostí
- Odporúčania pre politikov



**Migrácia = Mobilita = Pluralita/ Diverzita**

**Dôležitosť migrácie v rámci EÚ bude narastať.**

**Dôležitosť migrantov - občanov tretích krajín bude stagnovať.**

**Globálna mobilita vysokokvalifikovaných migrantov bude narastať.**

**28 ponúk, návrhov a odporúčaní**

[www.europaforum.or.at/zuwanderungskommission](http://www.europaforum.or.at/zuwanderungskommission)

14.,15.11.2011, Bratislava

CitY of Vienna  
Vienna is special.

## Viedenská charta spolužitia



**Základné hodnoty našej modernej a kozmopolitnej spoločnosti a pravidiel dobrého spolunažívania budú formulované vo „Viedenskej Charte spolužitia“.**

November 2010, medzivládna dohoda

14.,15.11.2011, Bratislava

CitY of Vienna  
Vienna is special.

## Prečo Viedeň potrebuje novú chartu?

- Diverzita je „Príležitosťou“
- Kolektívny prístup



*V poslednej dobe...*

- Zdvornilé spolunažívanie a spoločný jazyk
- Občianske práva a povinnosti



14.,15.11.2011, Bratislava

CitY of Vienna  
Vienna is special.



## Charta spolunažívania

### Široká distribúcia a prijatie

#### Kolektívny proces so zapojením občanov + príjemcov

- **Experti** (ľudské práva, Mládežnícky advokáti...)
- **Neziskový sektor**
- **“Experti z bežného života a susedský experti** (domovníci, mládež a pod.)

14.,15.11.2011, Bratislava

CitY of **Vienna**  
Vienna is special.

## Obsah

- **Základné hodnoty spoločnosti (právny systém a ústava) -**
- **3/4 tém**

## Metódy

- **Online fóra**
- **Diskusné skupiny**
- **Samity**
- **Podujatia**



14.,15.11.2011, Bratislava

CitY of **Vienna**  
Vienna is special.

## “Aké su najdôležitejšie témy pre teba v otázke spoločného života vo Viedni”?

**Účast': Online /offline (telefonicky + písomne)**

### Potvrdenie tém

**3/4 tém** (odporúčania od participantov)

**Online fórum pre dialóg** [www.zusammenleben.wien.at](http://www.zusammenleben.wien.at)

14.,15.11.2011, Bratislava

CitY of **Vienna**  
Vienna is special.

## Charta skupín vedúcich dialóg

**Samoorganizované skupiny (neziskové organizácie, asociácie, cirkevné spolky, firmy) + 15 ľudí, organizované zmiernenie**

### Samity a podujatia

### Sumár výsledkov

### Prezentácia výsledkov – verejné samity

### Revízia

### “Charta”

### Zdroje



14.,15.11.2011, Bratislava

CitY of **Vienna**  
Vienna is special.

**Shams ASADI**

**Magistrát mesta Viedeň**

**0043 1 4000 38952**

**shams.asadi@wien.gv.at**

14.,15.11.2011, Bratislava

**City of Vienna**  
Vienna is special.

#### *Ako by ste vedeli využiť kultúrneho mediátora vo svojej inštitúcii?*

Kultúrny mediátor:

- ◆ pomáha v kontakte medzi cudzincami a inštitúciami a má neutrálny postoj;
- ◆ by mohol byť prvým kontaktom pre cudzinca na inštitúcii, mal by mu poskytnúť základnú orientáciu;
- ◆ by mal cudzincov oboznamovať s ich právami a povinnosťami, poskytované informácie by sa nemali vzťahovať len na to, čo treba vybaviť;
- ◆ môže pomôcť s vypísaním žiadostí a tlačív;
- ◆ môže inštitúciam a cudzincom pomáhať prostredníctvom telefonických konzultácií – „priateľ na telefóne“;
- ◆ by mal absolvovať zaškolenie v rámci jednotlivých inštitúcií a mal by byť zapojený do kontinuálneho vzdelávania zamestnancov daných inštitúcií;
- ◆ na niektorých úradoch je možnosť zvážiť zavedenie osobitných časov pre cudzincov, počas ktorých by kultúrny mediátor bol dostupný.

### 2.2.6 ODPORÚČANIA Z WORKSHOPU B

*Akým spôsobom by mohla byť nastavená spolupráca medzi kultúrnym mediátorom a inštitúciami?*

- ◆ Je potrebné jasne odlíšiť funkciu tlmočníka a kultúrneho mediátora;
- ◆ je potrebné sformalizovať funkciu kultúrneho mediátora vrátane stanovenia náplne práce, stanovenia kvalifikačných predpokladov a špecializovaného vzdelávania, nastavenia financovania, vytvorenia oficiálneho zoznamu kultúrnych mediátorov a vydávania certifikátu/preukazu kultúrneho mediátora;
- ◆ financovanie činnosti kultúrnych mediátorov by malo najskôr prebiehať cez projekty, neskôr ideálne zo štátneho rozpočtu alebo cez dohodu o vykonaní práce s danou inštitúciou;
- ◆ inštitúcie by mali byť systematicky informované o kompetenciách a možnostiach využitia kultúrneho mediátora (napr. cez webovú stránku, informačný materiál pre inštitúcie, metodické odporúčania);
- ◆ činnosť kultúrneho mediátora by mala byť zastrešená cez strešnú organizáciu, ktorá bude podporovať kultúrnych mediátorov v ich činnosti a bude ich združovať;
- ◆ je potrebné nastaviť osobitné pravidlá vzájomnej spolupráce kultúrnych mediátorov a inštitúcie.



## 3. AKO ĎALEJ SLOVENSKO (Zápis z panelovej diskusie 15. novembra 2011)

### Účastníci

**Branislav Červenka**, Úrad hraničnej a cudzineckej polície P PZ SR (ÚHCP P PZ)

**Huong Gašparovská**, tajomníčka Únie vietnamských žien na Slovensku a kultúrna mediátorka Migračného informačného centra IOM pre vietnamskú komunitu

**Oľga Gyarfášová**, Inštitút pre výskum verejných otázok (IVO)

**Martina Janíková**, riaditeľka Centra pre koordináciu integrácie cudzincov na Ministerstve práce, sociálnych vecí a rodiny SR (MPSVR SR)

**Bernard Priecel**, riaditeľ Migračného úradu MV SR (MÚ MV SR) a predseda Riadiaceho výboru pre otázky migrácie

**Zuzana Vatrállová**, vedúca úradu IOM v SR (moderátorka)

### Diskusia

Cieľom panelovej diskusie konferencie *Národný dialóg o integrácii* bolo získať stanovisko orgánov centrálnej štátnej správy zodpovedných za integráciu cudzincov k odporúčaniam, ktoré boli zozbierané na vzdelávacích tréningoch a workshopoch pre pracovníkov inštitúcií organizovaných IOM v rokoch 2010 a 2011. Pred otvorením panelovej diskusie Zuzana Vatrállová, vedúca úradu IOM v SR, prezentovala súhrnné odporúčania, na ktorých sa spoločne zhodli účastníci workshopov – pracovníci oddelení cudzineckej polície, pracovníci úradov práce, sociálnych vecí a rodiny, zástupcovia miest a obcí, zástupcovia VÚC, zdravotných poisťovní, inšpektorátu práce a zástupcovia migrantských komunít. Vedúca úradu IOM v SR kládla otázky týkajúce sa migrácie a integrácie cudzincov na Slovensku účastníkom panelovej diskusie. V druhej časti diskusie boli kladené otázky účastníkom panelovej diskusie priamo z pléna.

#### **Zuzana Vatrállová, IOM**

**Otázka:** *Nedávno prijatá migračná politika s výhľadom do roku 2020 obsahuje aj rozsiahlu kapitolu o integrácii cudzincov, ktorá o.i. definuje integráciu ako kontinuálny, dlhodobý a obojstranný proces zahrňujúci cudzincov aj domáce obyvateľstvo, definuje potrebu vzájomného rešpektovania sa a recipročného uznávania práv a povinností, navrhuje koordinovanú komunikačnú stratégiu na zvyšovanie informovanosti verejnosti s účasťou migrantských združení, počíta s predpríchodovou informovanosťou v krajinách pôvodu. Čo tieto časti politiky predstavujú v praxi, kedy môžeme očakávať ich naplnenie?*

#### **Bernard Priecel, MÚ MV SR**

**Odpoveď:** Chcel by som najskôr zareagovať na prezentácie zo zahraničia, ktoré tu dnes odzneli. Zahraniční hostia prezentovali zaujímavé odporúčania a inšpirácie pre prax, treba však brať do úvahy fakt, že každá krajina má svoje špecifiká (história, počet migrantov, štruktúra štátnej správy, a pod.), preto si treba vybrať, ktoré odporúčania sú vhodné pre slovenský kontext.

Dokument migračnej politiky do r. 2020 je komplementárny s opatreniami v iných krajinách EÚ, nie je možné vymýšľať úplne nové, odlišné postupy, ale treba si hľadať vlastnú cestu a možnosti v rámci toho, čo existuje. Napr. jednotné pracovisko, ktoré tu bolo predstavené, je vhodné pre krajiny, kde je veľký počet migrantov, napr. v Portugalsku, kde je aj veľa sezónnych migrantov za prácou. Do

budúcnosti sa prikláňame k rozšíreniu kompetencií poradenského pracoviska pre migrantov úspešne prevádzkovaných zo strany IOM. Centrum ako je v Portugalsku neuvažujeme zriadiť vzhľadom na podmienky v SR, ale pripravuje sa zriadenie jedného úradu, ktorý bude vykonávať štátnu správu v celom rozsahu agendy migrácie. Horizont vzniku takejto inštitúcie je r. 2012, kedy bude úrad fungovať v podmienkach MV SR, do r. 2013 by mal existovať v podmienkach Slovenskej republiky. Ide o odvážny cieľ vzhľadom na ekonomickú recesiu a dostupnosť finančných zdrojov na takúto rozsiahlu legislatívno-inštitucionálnu transformáciu. Zaujímavá v tomto kontexte je aj skúsenosť z Českej republiky, ktorú prezentovala mimovládna organizácia InBáze Berkat, kde nastali problémy pri rýchlom, nepripravenom prenose kompetencií z cudzineckej polície na MV SR.

Migračná politika bude realizovaná prostredníctvom akčných plánov. Nie sú dlhodobé, ale naopak, aby mohli byť realizovateľné, budú pripravené na dva až tri roky. Akčné plány kopírujú schválené znenie migračnej politiky a majú prispievať k napĺňaniu jej jednotlivých cieľov. Pripravené by mali byť do konca novembra, prvý odpočet plnenia úloh bude budúci rok v apríli 2012.

#### **Zuzana Vatrállová, IOM**

**Otázka:** *Aký je Váš pohľad na vzájomnú koordináciu a komunikáciu pracovníkov rôznych inštitúcií, ktoré podľa našich zistení komunikujú len v nevyhnutnej miere, výmena informácií prebieha len na osobnej báze, keď sa pracovníci navzájom poznajú. Aký je tiež v tejto súvislosti váš pohľad na vybudovanie jednotného pracoviska pre cudzincov a na využitie kultúrnych mediátorov v práci týchto inštitúcií?*

#### **Martina Janíková, MPSVR SR**

**Odpoveď:** Dovoľte mi v prvom rade pogratulovať Portugalsku k tomuto úspechu. Otázka, či sa zriadi podobné one-stop-shop centrá ako v Portugalsku, je v súčasnosti ovplyvnená nízkym počtom migrantov na Slovensku, aj keď do budúcnosti by mohli takéto centrá byť veľkým prínosom pre úradníkov aj pre migrantov. Výzvami pri zriaďovaní takýchto centier v SR by boli: príprava úradníkov, aj keď mnohí sú už „proklientsky“ orientovaní, udržateľnosť úradníkov na daných pozíciách, otázka ich motivácie a kontinuálneho vzdelávania. Financovanie takýchto centier je v súčasnosti taktiež otáznou, rovnako aj lokalizácia centier, teda napr. či podľa aktuálnej koncentrácie cudzincov alebo podľa toho, do ktorých regiónov chceme cudzincov prijímať.

Pokiaľ ide o kultúrnych mediátorov, chcela by som vyzdvihnúť ich úlohu. MPSVR SR sa postupne snaží využívať ich pri riešení problematiky integrácie na úrovni ministerstva; vytvorili sme sieť kultúrnych mediátorov a MVO, ktorým posielame materiály na pripomienkovanie, príp. s nimi zdieľame informácie z Európskej únie, organizujeme pracovné stretnutia, a takto budujeme model open-government. Kultúrni mediátori sú prospešní pre migrantov aj pre inštitúcie, bude však potrebné riešiť otázku formalizácie ich činnosti, aby bola zaručená ich hodnovernosť a vymožitelnosť práva. V budúcnosti je pred nami väčšia výzva, ktorou je príprava novej koncepcie integrácie cudzincov, v rámci ktorej využijeme aj spoluprácu s kultúrnymi mediátormi a MVO, pričom chceme v tomto smere posilniť aj spoluprácu s Ministerstvom kultúry a so samosprávami.

#### **Zuzana Vatrállová, IOM**

**Otázka:** *Aký význam má kultúrny mediátor? Ako by jeho služby mohli využívať štátne inštitúcie a ako vás štátne inštitúcie vnímajú?*

#### **Huong Gašparovská, kultúrna mediátorka a tajomníčka Únie vietnamských žien**

**Odpoveď:** Využitie kultúrnych mediátorov je veľmi široké, je veľa problémov, ktoré môžu riešiť. Ako jeden z problémov by som spomenula, že zmeny v legislatíve podľa nás často nie sú dobre premyslené a v praxi tak vznikajú problémy – nedávnym príkladom je zmena ustanovení o odbornej spô-





sobilosti pre viazané a voľné živnosti, následkom čoho migranti zo dňa na deň stratili živnostenské oprávnenia a nemali možnosť prispôbiť sa. Potrebná je väčšia stabilita legislatívy, prípadné zmeny by mali byť koordinované a premyslené.

Práca kultúrneho mediátora je náročná, je to veľká časová záťaž, ide preto o osobné nastavenie daného človeka. Moja osobná skúsenosť so slovenskou spoločnosťou je, že mnoho ľudí je ústretových, ale na druhej strane mnoho ľudí vníma cudzincov negatívne a treba pracovať na zmene týchto postojov.

#### Zuzana Vatrálková, IOM

**Otázka:** *Pred niekoľkými rokmi sme často v kontakte s cudzineckou políciou dostávali otázku, čo má polícia s integráciou. Dnes sa ten postoj zmenil, ale z nášho pohľadu na oddeleniach cudzineckej polície (OCP) pretrvávajú konflikt medzi represívnym a klientským prístupom. Policajti sú prvým kontaktom pre cudzincov, skúsenosť s nimi determinuje ich postoj k slovenským úradom vo všeobecnosti. Viete si predstaviť zmenu prístupu v radoch polície na klientsky? Vzhľadom na odporúčania workshopov, ako vnímate možnosť zriadenia jednotného pracoviska pre cudzincov?*

#### Branislav Červenka, ÚHCP P PZ

**Odpoveď:** Pokiaľ ide o posilnenie klientskeho prístupu, podľa zákona je primárnou úlohou Policajného zboru SR zaistiť bezpečnosť tohto štátu. Na druhej strane postup cudzineckých policajtov v správnom konaní definuje zákon, podľa ktorého musia postupovať, tzn. stanovuje čo musia zistiť, aké doklady má cudzinec predložiť. Samozrejme, vplyv má aj individuálne nastavenie policajta a nastavenie prístupu zo strany vedenia jednotlivých OCP. V tejto súvislosti vnímam úlohu organizácií ako je Vaša, ktoré sú schopné ovplyvňovať vnímanie a nastavenie policajtov, ktorému sa učia už v školách, tzn. vnímanie polície ako najmä bezpečnostno-represívneho orgánu. Upozorňujem v tejto súvislosti, že pracovníci prvého kontaktu sú aj zamestnanci ambasád, ktorí často „ukončujú cestu cudzinca na Slovensko“ pred tým, než vôbec príde. V rámci vzdelávania sú aj oni dôležitou cieľovou skupinou.

**Doplňujúca otázka:** *Nemyslíte si, že uvedenú zmenu by bolo možné dosiahnuť nejakým metodickým pokynom zo strany vedenia?*

**Odpoveď:** Pokiaľ ide o metodický pokyn o klientskom, ústretovom prístupe, správny orgán má podľa zákona určené, že má byť nestranný, interným usmernením úrad nemôže ísť nad rámec zákona.

**Doplňujúca otázka:** *Migračná politika definuje snahu SR zapojiť sa do globálnej súťaže o talenty a prijímať kvalifikovanú pracovnú silu. Nové znenie zákona o pobyte cudzincov, však takýto cieľ zatiaľ nereflektuje. Pripravuje sa zmena zákona o pobyte cudzincov, ktorá by zohľadnila opatrenia migračnej politiky najmä s ohľadom na naplnenie potrieb trhu práce v niektorých odboroch?*

**Odpoveď:** Áno, takéto zmeny pripravujeme v rámci mantinelov určených legislatívou EÚ. Zvažuje sa napr. zavedenie tzv. slovenskej karty na podporu pracovnej migrácie. V rámci Národného plánu kontroly hraníc bude do konca roka 2011 vytvorená pracovná skupina zložená so zástupcov MZV SR, MPSVR SR, MV SR a MH SR, ktorá bude riešiť otázky migrácie a integrácie cudzincov. V rámci tejto pracovnej skupiny sa má riešiť aj slovenská karta, avšak dôležitou otázkou v tomto smere je predovšetkým stanovenie si, kto k nám má prísť a akú pracovnú silu potrebujeme.

#### Zuzana Vatrálková, IOM

**Otázka:** *V poslednom období IVO vydalo viacero publikácií, ktoré sa venujú integrácii cudzincov, napr. integrácii cudzincov na trh práce alebo integrácii žien cudziničiek. Mohli by ste s ohľadom na stanovenú tému prezentovať niektoré hlavné zistenia?*

#### Oľga Gyarfášová, IVO

**Odpoveď:** Oprela by som sa najmä o zistenia výskumu *Migranti na slovenskom trhu práce*, ktorý je v podmienkach SR prvým pokusom o kvantitatívny štandardizovaný výskum cieľovej skupiny migrantov, na základe ktorého je možné získať viac zovšeobecniteľné dáta. Zhrnula by som ich do niekoľkých bodov:

- ◆ Napr. v nadväznosti na spomínanú úlohu zastupiteľských úradov pri príchode pracovných migrantov na Slovensko sa ukázalo, že migranti získavajú len minimum informácií z oficiálnych zdrojov, vrátane zastupiteľských úradov, skôr sa spoliehajú na informácie z neoficiálnych zdrojov, najmä od krajanov. Táto skutočnosť síce ukazuje silný sociálny kapitál migrácie, ale zároveň treba poukázať na to, že nejde o spoľahlivé, kompletne informácie, a preto môžu byť zavádzajúce a môžu migrantom spôsobovať problémy. Dôležitá je preto aktívnejšia informačná politika v tejto oblasti.
- ◆ Nepreukázalo sa tvrdenie, že Slovensko je len tranzitná krajina, ktoré sa často používa ako ospravedlnenie neexistencie opatrení, politík. Naopak, ekonomickí migranti si SR vybrali zámerne, chceli pôsobiť práve tu a ostať tu dlhodobo.
- ◆ Ďalej výskum poukázal na to, že hoci je migrantov málo v porovnaní s inými krajinami, nejde o homogénnu skupinu a jednotlivé verejné politiky by mali byť viac ciele a adresne formulované napr. z hľadiska krajiny pôvodu, pohlavia a veku a pod.
- ◆ Migranti definovali dve hlavné prekážky integrácie: 1. byrokracia, ktorá ide naprieč všetkým, s čím prichádzajú do styku. Navyše, výskum poukázal na častý nesúlad medzi legislatívou a praxou a priestor pre vlastnú interpretáciu zákona zo strany štátnych úradníkov, 2. neistota pobytu, ktorá podmieňuje motiváciu cudzincov integrovať sa v danej krajine.
- ◆ Ďalším zistením bolo, že aj v SR dochádza k značnému „brainwaste“, teda strate benefitu z kvalifikácie migrantov, ktorí do SR prichádzajú s vysokoškolským vzdelaním, ale nepracujú v danom odbore alebo na adekvátnej pozícii (len každý desiaty pracuje na pozícii primeranej k dosiahnutej úrovni vzdelania). SR tak prichádza o vzdelanostný potenciál migrantov, pričom dôvody sú samozrejme rôzne – jazyková bariéra, neuznanie kvalifikácie a pod.
- ◆ Pozornosť treba venovať aj remitenciám – ich materiálnemu a nemateriálnemu rozmeru.

Ako zásadnú vnímame potrebu monitoringu integračných politík, ktorý zatiaľ na Slovensku absentuje. Oceňujeme, že odborníci postupne začínajú uznávať prínos MIPEXu; aj keď môžeme mať metodologické výhrady k tomuto hodnoteniu, je to dôležitý zdroj informácií pre hodnotenie našich politík v porovnaní s inými európskymi krajinami.

#### Bernard Priecel, MÚ MV SR

**Doplňujúca odpoveď:** Všetky nedostatky, ktoré spomínala p. Gyarfášová, sú riešené v novej migračnej politike, relevantné opatrenia budú zahrnuté do akčných plánov, napr. aj v oblasti remitencií, kde dostala úlohu Národná banka SR a Ministerstvo financií SR.

Polemizoval by som so zisteniami IVO, krajiny sa z nášho pohľadu delia na tranzitné a cieľové, a Slovensko z môjho pohľadu bude cieľovou krajinou vtedy, keď tu budú rozvinuté migrantské komunity, za ktorými budú prichádzať ďalší ľudia a budú môcť živiť svoje rodiny doma a pod. V dnešnej dobe je to ťažko predstaviteľné, keď mnohí migranti pracujú za minimálnu mzdu, pričom v tejto súvislosti je potrebné zamerať pozornosť, aj zo strany MVO, na zneužívanie cudzincov na trhu práce. Bude treba aj zmeniť politiku organizovaného dovozu pracovnej sily – posilniť zodpovednosť zamestnancov a agentúr, ktoré na Slovensko dovážajú pracovníkov, keďže počas krízy sa stalo, že prišli o prácu, pričom zamestnávateľ sa nepostaral o ich návrat domov a pod. Pracovná migrácia je vo veľkej miere o vzájomnej výhodnosti – potrebujeme sa dohodnúť tak, aby bola prospešná pre obe strany a aby migranti prichádzali a pracovali za dôstojných podmienok.



**Zuzana Vatrálová, IOM**

**Otázka:** *Migračná politika počíta s tým, že Slovensko si zdefiniuje nedostatkové profesie, ktoré nie je možné pokryť na domacom trhu práce. Má MPSVR SR už predstavu, akým spôsobom sa bude mapovať trh práce a definovať nedostatkové profesie a ako motivovať pracovníkov, aby prišli práve na Slovensko?*

**Martina Janíková, MPSVR SR**

**Odpoveď:** Mapovanie trhu práce a motivácia pracovnej sily pre príchod na Slovensko budú obsahované ako opatrenia v akčnom pláne MPSVR SR, pričom tieto úlohy by mala mať sekcia práce. Taktiež chceme v spolupráci s ústredím práce zaviesť monitorovanie úrovne nezamestnanosti migrantov, jej vývoja a príčin aj v porovnaní s väčšinovou populáciou, chceme monitorovať diskrimináciu cudzincov na pracovnom trhu prostredníctvom inšpektorov práce, chceme tiež viac zohľadňovať rodové hľadisko. Inovatívnym opatrením je monitorovanie násilia na migrantoch na Slovensku, ktoré taktiež predstavuje bariéru integrácie. Snažíme sa implementovať integračný prístup v zákonoch o zamestnávaní a iných, s cieľom vytvorenia dôstojných pracovných, ako aj životných podmienok pre migrantov a ich rodiny.

**Bernard Prieceľ, MÚ MV SR**

**Doplňujúca odpoveď:** Chcel by som len doplniť, že v rámci prípravy novej migračnej politiky sa podarilo dosiahnuť lepšiu spoluprácu rezortov vrátane Ministerstva hospodárstva, ktoré má kľúčovú úlohu pri definovaní potrieb hospodárstva v rôznych oblastiach.

**Oľga Gyarfášová, IVO**

**Doplňujúca odpoveď:** Treba brať do úvahy aj kultúrne a spoločenské podmienky kultúrnej diverzity. Výskum realizovaný IOM a Michalom Vašečkom v roku 2009 ukázal, že Slovensko je pomerne uzavretá, etnocentrická krajina, ktorá nevníma skutočnosť, že migráciu potrebujeme. Aby sa tu takého prostredie vybudovalo a odstraňovali sa stereotypy, je dôležitý politický záväzok, ktorý tu však zatiaľ chýba. Niektoré vyhlásenia top politikov, o tom koho Slovensko chce alebo nechce, neprispievajú k vytvoreniu pozitívneho prostredia pre migrantov a integráciu. Druhým problémom je, že chýba vnímanie integrácie na lokálnej úrovni, teda zapojenie miestnej samosprávy a VÚC.

**Zuzana Vatrálová, IOM**

**Doplňujúca odpoveď:** Podľa našich skúseností mestá nemajú financie na riešenie problematiky cudzincov a nevnímajú riešenie migrácie a integrácie ako investíciu. Napriek tomu, že sa snažíme komunikovať dôležitosť pripraviť sa vopred, skúsenosť z iných krajín potvrdzuje, že riešenie prišlo až vtedy, keď sa mestá zmenili na mestá imigrácie. V tejto súvislosti je dôležitá analýza prínosu migrantov do slovenského hospodárstva, ako povedala p. Janíková, aby sa posilnila argumentácia aj smerom k samospráve a krajom.

**Oľga Gyarfášová, IVO**

**Doplňujúca odpoveď:** Ako povedal aj p. Prieceľ, politika vždy zaostáva za realitou. Vnímam obrovské úsilie rôznych aktérov pripraviť sa vopred na riešenie migrácie, ale zároveň sa ukazuje, že politická relevantnosť budú zrejme tieto témy mať, až keď vzniknú problémy.

**Bernard Prieceľ, MÚ MV SR**

**Doplňujúca odpoveď:** V tejto súvislosti chcem povedať, že keď sme potrebovali pomoc od samospráv, vždy sme ju dostali, hoci bola skôr ad hoc a nie systematická. Musím v tejto súvislosti poukázať na rozdiel kompetencií samospráv voči štátu v SR a ČR, v ČR ostali samospráve niektoré kompetencie voči štátu, v SR došlo k dôslednému odčleneniu, mestá nie sú zaviazané plniť úlohy pre štát. Zároveň, ako vieme, sú mestá v súčasnosti podfinancované a nevládajú pokrývať ani bežnú prevádzku, preto nie je prekvapivé, že nedochádza k posunu plnenia týchto úloh na samosprávu.

Do konca roka by sa v rámci prípravy migračnej politiky malo uskutočniť stretnutie s primátorom mesta Bratislava. Primátor je naklonený spolupráci v tejto veci, budem ho informovať aj o zaujímavých programoch, ktoré nám na tejto konferencii predstavila zástupkyňa magistrátu mesta Viedeň. V minulosti prebiehali v oblasti migrácie pravidelné konzultácie medzi mestami Brno, Viedeň, Bratislava, Budapešť, do budúcnosti by bolo potrebné obnoviť tento dialóg. Dôležité je, ako som už uviedol, nepreberať nekriticky všetko, ale zvažovať, čo je vhodné v slovenskom kontexte.

**Otázky z pléna****Saadi Sadek z Iraku, zástupca cudzineckej komunity**

**Otázka:** *Mohli by ste sa vyjadriť k niektorým problémom pri vybavovaní pobytov: 1. problémy s vybavovaním pobytu na OCP v Bratislave – dlhé čakacie doby, 2. vysoká byrokracia – veľké požadované množstvo dokladov, 3. problémy v komunikácii na OCP – treba nájsť nejaký spôsob komunikácie s cudzincami, ktorí dobre neovládajú jazyk.*

**Branislav Červenka, ÚHCP PZ**

**Odpoveď:** Uvedomujeme si, že priestory na OCP Hrobákova v Bratislave sú nevyhovujúce, ale za súčasných finančných podmienok nie sme schopní získať inú budovu. Našou snahou je adaptovať priestory na Hrobákovej vystaňovaním sekcie informatiky do iných priestorov. K otázke o administratívnom zaťažení – nový zákon vo veľkej miere zaťaženie cudzincov znižuje, napr. policajti si sami budú žiadať informácie z registra trestov. Je tiež pravdou, že policajti na OCP sú slabo jazykovo vybavení, organizujeme však kurzy anglického jazyka, ako aj iných menej bežných jazykov – čínština, vietnamčina a pod. Napriek tomu podľa zákona o správnom konaní a štátnom jazyku musí konanie prebiehať v slovenskom jazyku, pričom ak cudzinec nerozumie, tlmočenie musí zabezpečovať súdny tlmočník.

**Doplnenie otázky - Saadi Sadek z Iraku, zástupca cudzineckej komunity:** *Ide aj o to, aby cudzinci, ktorí na Slovensku žijú dlhodobo, ovládali slovenský jazyk a mali by mať povinnosť absolvovať jazykový kurz.*

**Branislav Červenka, ÚHCP PZ**

**Odpoveď:** V súčasnosti zákon o pobyte umožňuje OCP, aby od cudzinca žiadali potvrdenie o absolvovaní kurzu slovenského jazyka. V praxi sa tento postup neosvedčil, cudzinci predkladali rôznorodé doklady, vzhľadom na to, že nebola stanovená požiadavka na akreditáciu kurzu. V novom zákone preto už takáto požiadavka nie je. ÚHCP pripravuje spoluprácu s Ministerstvom školstva, vedy, výskumu a športu SR (MŠVVŠ SR) pri zabezpečovaní jazykového vzdelávania a jazykových skúšok pre cudzincov na trvalom pobyte podľa európskej kvalifikácie stupňov ovládania jazyka (Spoločného európskeho referenčného rámca (CEF)).

**Doplnenie – Bernard Prieceľ, MÚ MV SR**

**Odpoveď:** Akčné plány obsahujú povinnosť štátu poskytovať výučbu jazyka pre cudzincov a certifikáciu dosiahnutých jazykových kompetencií v gescii MŠVVŠ SR a MPSVR SR.

**Raphael Batista, kultúrny mediátor pre kubánsku komunitu**

**Otázka pre p. Janíkovú:** *Existuje zo strany MPSVR nejaká možnosť podpory podnikania cudzincov?*

**Martina Janíková, MPSVR SR**

**Odpoveď:** Takáto podpora by bola možná len v súčinnosti s Ministerstvom hospodárstva SR, vzhľadom na krízu sa však o takýchto možnostiach neuvažuje. Prioritu dávame na zabezpečenie rovnakej podpory ako majú slovenskí občania, pokiaľ ide o sociálne dávky a pod.



**Lubomír Plai – Asociácia zamestnávateľských združení a zväzov**

**Komentár:** Z pohľadu zamestnávateľov oceňujeme, že sa venuje pozornosť otázkam migrácie ako možnému spôsobu riešenia chýbajúcej pracovnej sily v dôsledku demografického poklesu. Podľa môjho názoru sa však nevenuje dostatočná pozornosť iným aspektom riešenia tohto problému aj z pohľadu domáceho obyvateľstva, napr. otázke aktívneho starnutia, teda rozvoja zručností aj vo vyššom veku a zapojenia na trh práce. Plytváme potenciálom migrantov, ako aj potenciálom slovenských občanov vo vyššom veku. Chcel by som preto zdôrazniť potrebu vyváženosti migračnej a iných politík a otázku dôsledného využívania ľudského potenciálu.

**Martina Janíková, MPSVR SR**

**Odpoveď na komentár:** Chcela by som upozorniť, že takáto koncepcia sa aktuálne pripravuje a je koordinovaná Úradom vlády.

**Olga Gyarfášová, IVO**

**Odpoveď na komentár:** Rok 2012 je európskym rokom efektívneho starnutia, preto verím, že sa bude pozornosť venovať aj týmto otázkam. V tejto súvislosti je potrebné venovať sa aj problémom migrantov seniorov, ako bolo uvádzané aj v prezentácii OZ InBáze Berkat z Českej republiky.

**Tomáš Jurka, študent Fakulty medzinárodných vzťahov**

**Otázka všetkým:** Chcel by som sa opýtať panelistov, prečo do istej miery zavrhl otázku zriadenia one-stop-shop centra. Ako dôvod sa uvádzali len kompetencie a nedostatok financií, pričom takéto dôvody sú podľa môjho názoru nepostačujúce. Prečo sa postupne nevytvára model spolupráce jednotlivých inštitúcií ako prvý krok k vytvoreniu takéhoto centra?

**Bernard Priecel, MV SR**

**Odpoveď:** Treba si vytvoriť vlastný systém vhodný pre danú krajinu aj s ohľadom na efektívnosť vynakladania štátnych prostriedkov. V Portugalsku sú úplne iné potreby, odzrkadľujú to aj počty klientov centra. Štátna správa musí vynakladať prostriedky efektívne, v podmienkach SR by takéto vynaloženie finančných prostriedkov efektívne nebolo. Začali sa práce na zriadení Imigračného a naturalizačného úradu, do konca r. 2012 by mal existovať v podmienkach MV SR, do konca 2013 by sa mali napojiť aj ďalšie rezorty a do konca tohto roka by mala byť pripravená analýza na vytvorenie takéhoto úradu. Treba povedať, že na Slovensku už máme niečo podobné, máme tu poradenské centrum (Migračné informačné centrum IOM), ktoré už 5 rokov poskytuje kvalifikované poradenstvo pre cudzincov.

**Martina Janíková, MPSVR SR**

**Odpoveď:** Myšlienka nebola zavrhnutá, len poukazujeme na úskalia jej implementácie. V tejto chvíli je dôležité sústrediť sa na zriadenie jedného koordinačného orgánu zodpovedného za komplexné riadenie migrácie. V budúcnosti možno bude priestor aj na zriaďovanie jednotných informačných centier, napr. aj v rámci realizácií opatrení programu Minerva a pod.

V závere Zuzana Vatrálová, vedúca úradu IOM v Bratislave, uzatvorila panelovú diskusiu a poďakovala sa účastníkom panelu za ich príspevky.

## 4. ZÁVERY A ODPORÚČANIA

V dňoch 14. – 15. novembra 2011 sa v Bratislave zišlo viac ako 130 účastníkov pracovného workshopu a konferencie *Národný dialóg o integrácii* organizovaných IOM Medzinárodnou organizáciou pre migráciu v spolupráci s Ministerstvom práce, sociálnych vecí a rodiny SR.

Počas workshopového dňa boli prezentované príklady dobrej praxe v oblasti integrácie cudzincov zástupcami organizácií a kultúrnymi mediátormi z Českej republiky, Portugalska a Rakúska. Následne pracovné tímy zložené zo zástupcov štátnej správy, územnej samosprávy, zdravotných poisťovní a cudzineckých komunit, vychádzajúc zo slovenských podmienok, formulovali odporúčania zamerané na zlepšenie spolupráce medzi inštitúciami a zapojenie kultúrnych mediátorov (migrantských združení) do poskytovaných služieb pre cudzincov. Sumár odporúčaní bol prezentovaný počas konferencie pred predstaviteľmi orgánov štátnej správy a účastníkmi konferencie. Zástupcovia orgánov štátnej správy, migrantských komunit, neziskového sektora, ako aj účastníci konferencie mali možnosť poskytnúť na tieto témy svoje stanoviská a reagovať na otázky spojené s migráciou a integráciou cudzincov na Slovensku. Hlavné odporúčania, na ktorých sa zhodli účastníci konferencie, sú nasledovné.

### A. Prehĺbenie spolupráce medzi inštitúciami v oblasti integrácie cudzincov

- **Zaviest' jazykové vzdelávanie a systematické školenia na posilnenie interkultúrnych zručností relevantných pracovníkov.**  
Jazykové vzdelávanie a školenia napomáhajú k predchádzaniu konfliktných situácií, ktoré vyplývajú z nedorozumení spôsobených jazykovou bariérou a chýbajúcimi poznatkami o kultúrnych odlišnostiach.
- **Vytvoriť na každom úrade pozíciu odborníka pre oblasť integrácie migrantov.**  
Odborník pre oblasť integrácie migrantov by mal okrem iného znalosti o agende ostatných úradov, s ktorými migrant prichádza do styku v procese integrácie a zároveň by v rámci ostatných úradov vytváral potrebné kontakty zamerané na komplexné riešenie problémov a potrieb migrantov.
- **Zriadiť na jednotlivých úradoch pracovisko prvého kontaktu, ktoré by prerozdelilo a usmernilo klientov podľa zamerania ich problému/požiadavky.**  
Úlohou pracoviska prvého kontaktu by bolo naviesť klienta na správne oddelenie úradu, podávať základné informácie a zároveň kontrolovať u klienta prvotné náležitosti prípadne dokumentáciu, čo by napomohlo zefektívniť a urýchliť administratívne procesy.
- **Prepojiť databázy jednotlivých inštitúcií a zaviesť jednotné formuláre.**  
Prepojenie databáz by prispelo k zlepšeniu vzájomnej výmeny informácií a spolu so zavedením jednotných formulárov k zníženiu administratívneho zaťaženia pracovníkov, ako aj jednotlivých klientov.
- **Organizovať pravidelné koordinačné stretnutia medzi inštitúciami s cieľom riešiť otázky migrácie a integrácie migrantov.**  
Pre napredovanie v procese integrácie sa v našich podmienkach javí ako vysoko žiadaná potreba vzájomného zasieťovania inštitúcií, pravidelného pracovného stretávania sa za účelom výmeny



informací, plánovania spoločných cieľov, a to nielen na národnej, ale aj na regionálnej úrovni.

- **Zriadiť, na základe slovenskej praxe a prezentovaných príkladov zo zahraničia, jednotné kontaktné pracovisko pre cudzincov, v rámci ktorého by boli k dispozícii služby v oblasti pobytu, zamestnania, sociálneho zabezpečenia, vzdelávania atď.**

Vytvorenie spoločného pracoviska pre viacero inštitúcií zaisťuje komplexný a jednotný prístup k službám, zároveň znižuje administratívne náklady a zaťaženie zúčastnených inštitúcií.

## B. Úloha kultúrnych mediátorov a migrantských združení na národnej a regionálnej úrovni

- **Formalizovať funkciu kultúrnych mediátorov a štandardizovať ich služby vrátane definovania náplne ich práce (napr. môže poskytovať prvý kontakt, poradenstvo, telefonickú asistenciu).**

V súvislosti s formalizáciou kultúrnych mediátorov<sup>4</sup> je dôležité najmä nastaviť kvalifikačné predpoklady kultúrnych mediátorov, špecializované vzdelávanie a vytvorenie zoznamu oficiálnych kultúrnych mediátorov. Na základe takto definovaného profilu a funkcie kultúrneho mediátora by ich služby mohli efektívne využívať inštitúcie štátnej správy, územnej samosprávy a pod. na uľahčenie komunikácie s cudzincami a vysvetlenie ich práv a povinností.

- **Nastaviť pravidlá využívania kultúrnych mediátorov zo strany inštitúcií štátnej správy, územnej samosprávy a pod.**

Inštitúcie si potrebujú zodpovedať na otázky, kde a pri akých činnostiach potrebujú kultúrnych mediátorov, na čo by sa mali kultúrni mediátori zameriavať vo svojej činnosti v rámci inštitúcie, ako by kultúrni mediátori mali uľahčiť prácu inštitúcie, aké výsledky inštitúcia očakáva a chcela by dosiahnuť vo vzťahu k cudzincom spadajúcim pod jej pôsobnosť, ako bude ich činnosť monitorovaná, ako bude zabezpečené ich ďalšie vzdelávanie a pod.

- **Nastaviť systematické financovanie činnosti kultúrnych mediátorov.**

Formalizácia kultúrnych mediátorov je úzko prepojená so systematickým financovaním ich činnosti. V súčasnosti kultúrni mediátori pracujú najmä na neformálnej báze s nulovým alebo minimálnym ohodnotením svojej práce.

## 5. EXECUTIVE SUMMARY

IOM International Organization for Migration organized in cooperation with the Ministry of Labour, Social Affairs and Family of the Slovak Republic and European Migration Network, an international workshop and conference entitled *National Dialogue on Integration* which took place in Bratislava on 14 and 15 November 2011.

The main goal of the workshop and conference was to establish a forum for discussion between the public organizations, local government bodies, non-profit organizations, health insurance companies, and migrants' associations on the selected aspects of migrant integration and services provided to migrants in Slovakia. The workshop and conference were based on the outcomes and recommendations gained from the participants of the IOM capacity building trainings which were organised in the course of 2010 and 2011. The workshop and conference focused particularly on two specific subtopics:

- a) **Strengthening cooperation between institutions in the field of integration;**
- b) **Role of cultural mediators and migrant associations on national and regional level.**

## WORKSHOPS

The goal of the workshops was to present good practice from the selected EU Member States (Austria, Czech Republic and Portugal) on their experience of regional cooperation between institutions and cooperation with cultural mediators and migrant associations. The 50 workshop participants – mostly experts who attended IOM capacity building trainings in 2010 and 2011 – were divided into two workshop groups to consider the subtopics (A) or (B). Following the presentations by the representatives of the selected EU Member States (Group A – Portugal, Group B – Austria and Czech Republic) the participants were engaged into discussion on the selected subtopics. The outcomes from both workshop groups were presented at the plenary session the next day.

### Group (A) STRENGTHENING COOPERATION BETWEEN INSTITUTIONS IN THE FIELD OF INTEGRATION

The participants in workshop group (A) discussed the following questions:

- ◆ What kind of problems do the migrants face in your organisation/institution?
- ◆ What kind of problems does your organization/institution face in work with migrants?
- ◆ What are the ideal solutions?
- ◆ What are the realistic solutions?

<sup>4</sup> Pozri podkapitolu: 2.2.1 a 2.2.2.



## Group (B) ROLE OF CULTURAL MEDIATORS AND MIGRANT ASSOCIATIONS ON NATIONAL AND REGIONAL LEVEL

The group elaborated on the following questions:

- ◆ How can cultural mediators be used in your organization?
- ◆ What would be the grounds for the systematic functioning of the cooperation between your organization and cultural mediators?

### Workshop and conference speakers included:

**Eva Dohnalová** – Inbáze Berkat, Czech Republic;

**Chima Youssef** – Inbáze Berkat, Czech Republic;

**Catarina Reis Oliveira** – ACIDI, Portugal;

**Sonia Almada** – ACIDI, Portugal;

**Shams Asadi** – City Council of Vienna, Austria;

### Workshop and conference speaker: **Eva Dohnalová – Inbáze Berkat, Czech Republic**

**Topic:** *Inbáze Berkat – Activities of the organization and functions of cultural mediators*

Eva Dohnalová outlined the necessary skills and competencies which are essential for cultural mediators. She described the steps which led to establishment and employment of cultural mediators in their organization as well as their role and work description.

### Workshop speaker: **Chima Youssef – Inbáze Berkat, Czech Republic**

**Topic:** *The work of the cultural mediators in practice*

Chima Youssef shared her personal experience as cultural mediator, including her work with ministries and developing of useful contacts and cooperation.

### Workshop and Conference Speaker: **Catarina Reis Oliveira – ACIDI, Portugal**

**Topic:** *One-Stop-Shop a new answer for immigrant integration*

Catarina Reis Oliveira explained how One-Stop-Shop Centres (OSS) which provide a range of services for migrants “under one roof” operate. She described the basic pillars of these centres as (1) Partnership and coordination in the integration of services, (2) Mediation services for immigrant communities, (3) Accessibility, (4) Economic and public finance aspects and (5) Services provided. She listed the benefits and challenges associated with the establishment of such a centre.

### Workshop speaker: **Sonia Almada – ACIDI, Portugal**

**Topic:** *The role of cultural mediators in One-Stop-Shop: A life story experience*

Sonia Almada presented her experience with the work of a cultural mediator at the One-Stop-Shop Centre in Portugal. Thanks to the OSS centres and the services provided by the cultural mediators the public administration in Portugal is now much closer to migrants. The OSS is supported by 103 cultural mediators, from 16 different nationalities speaking 14 different languages. They provide immigrants’ access to the OSS centres with support from someone who understands their culture. The cultural mediators are aimed to increase the trust in government services. Sonia Almada also outlined the necessity of training and education of cultural mediators done in a form of introductory 2-month-training in service provision techniques, immigration law, civil law, social security, health, education, etc.

### Workshop and Conference Speaker: **Shams Asadi – City Council of Vienna**

**Topic:** *20 Years of Integration Strategies in Vienna*

Shams Asadi described how different views of integration of migrants in Vienna presented a key challenge. In the last century Vienna went through different stages. From „Melting Pot” in the 1920 it changed to a „Shrinking City” in the 80’s and finally after the fall of the Iron Curtain in 1989 a growth in migration, often from European countries or EU Member States. Nowadays, 44% of Viennese citizens have migration background. Vienna city policy went from integration to diversity. Shams Asadi listed a range of successful projects like SOHO in Ottakring – cultural centre, Wohnpartner – neighbourhood mediation and Districts Centres which are provide free counselling to migrants.

## CONFERENCE

The aim of the Conference *National Dialogue on Integration* was to provide a forum for exchange of experience and good practices among selected EU Member States and to propose useful recommendations on specific areas of migrant integration in Slovakia. Over 130 delegates from a range of sectors met to discuss on the specified topic.

The conference was opened by Zuzana Vatráľová, the Head of the IOM Office in Bratislava, who outlined the importance of migration emphasising the necessity of systematic and coordinated integration as well as the challenges related to the creation of migration and integration policies and effective tools for their implementation on EU and national level.

### Conference and Panel speakers included:

**Martina Janíková** – Ministry of Labour, Social Affair and Family of SR;

**Pavol Magyar** – European Commission in Slovakia;

**Eva Dohnalová** – Inbáze Berkat, Czech Republic;

**Chima Youssef** – Inbáze Berkat, Czech Republic;

**Catarina Reis Oliveira** – ACIDI, Portugal;

**Sonia Almada** – ACIDI, Portugal;

**Shams Asadi** – City Council of Vienna, Austria;

**Bernard Priecel** – Migration Office of the Ministry of Interior of SR;

**Huong Gašparovská** – Cultural Mediator and secretary of the Vietnamese Women Union;

**Branislav Červenka** – Bureau of Border and Aliens Police of the Police Force Presidium;

**Oľga Gyarfášová** – Institute for Public Affairs, Inštitút pre verejné otázky (IVO).

### Conference Speaker: **Matrina Janíková – Ministry of Labour, Social Affair and Family of SR**

**Topic:** *Integration as part of Migration Policy*

The presentation highlighted that integration is a two way process. The integration of foreigners should not be viewed as a threat to Slovak society, but given the current demographic trends and future developments in the labour market, migration should be seen as an asset to society and an opportunity to increase the overall competitiveness of the country. More attention should be given to the presentation of migrants in Slovak media and news, focusing on the benefits which migration brings, particularly in economic, cultural and social spheres.



**Conference Speaker: Pavol Magyar – European Commission in Slovakia****Topic: EU objectives and priorities in the migration policy**

Pavol Magyar emphasized three key points of integration of migrants which the EU policy is focused on: (1) Integration through active participation, (2) More local actions, (3) Involvement of the countries of origin. The integration of foreigners is a process that should start very close to the bottom level of local communities. It is important that the integration policies of the EU Member States are combined and coordinated with other relevant areas such as employment, education and social inclusion policies. Without effective integration policy it would be difficult to promote economic recovery and greater social cohesion in the EU.

**Panellist: Bernard Prielcel – Migration Office of the Ministry of Interior of SR**

Bernard Prielcel outlined the document on the "Migration Policy of the Slovak Republic – Perspective until the year 2020." Migration policy will be implemented through the action plans prepared for 2 – 3 years period. The first review phase will be next year in April 2012. Slovakia is preparing to set up one single office to carry out the government agenda in all aspects of migration.

**Panellist: Martina Janíková – Ministry of Labour, Social Affairs and Family of SR**

Whether a similar set up to the OSS would be an effective model for Slovakia was debatable, due to the current low numbers of migrants. In the future, however, such centres could be a benefit to both state institutions and migrants. Martina Janíková stressed the importance of cultural mediators for the ministry and their engagement when addressing the issue of integration. She expressed the need to formalize the status of cultural mediators, to give them credibility and monitor standards.

**Panellist: Huong Gašparovská – Cultural Mediator and secretary of the Vietnamese Women Union**

Huong Gašparovská described the work of cultural mediators as difficult and time consuming. This work is not easy, but cultural mediators do this work based on their personal conviction and motivation.

**Panellist: Branislav Červenka – Bureau of Border and Aliens Police of the Police Force Presidium**

Branislav Červenka introduced the concept of the "Slovak card" to support labour migration. A working group of representatives of the ministries will be established under the National Plan for Border Control by the end of 2011. This working group will deal with the questions of migration and integration of foreigners. An important issue in this respect is primarily to determine what skilled workers are needed in Slovakia.

**Panellist: Oľga Gyarfášová – Institute for Public Affairs (IVO)**

Oľga Gyarfášová focused on the research findings of the report "Migrants on the Slovak Labour Market" conducted by IVO. According to the findings, migrants coming to Slovakia received only minimum information about Slovakia from the official sources, including diplomatic missions, and instead relied on information from unofficial sources, especially from compatriots. Migrants see two main integration obstacles: (1) Bureaucracy that cuts across everything with which they come into contact; the research pointed to a frequent mismatch between legislation and practice and individual interpretations of the law by state officials. (2) Doubts about the stability of residence status in the country, which influence their motivation to integrate.

**CONCLUSIONS AND RECOMMENDATIONS**

Summary of key recommendations from the conference *National Dialogue on Integration*

**(A) STRENGTHENING COOPERATION BETWEEN INSTITUTIONS IN THE FIELD OF INTEGRATION**

- **Introduce language education and systematic training to strengthen the intercultural skills of staff.**  
Language education and training can help to prevent conflict situations arising from misunderstandings caused by language barriers and lack of knowledge about cultural differences.
- **Designate an expert in the field of migrant integration in each institution.**  
Experts in the field of integration of foreigners should, inter alia, have knowledge of the agenda of other agencies which the migrant comes into the contact in the integration process with. The expert should establish and maintain the necessary contacts aimed to facilitate solving the complex problems and needs of migrants.
- **Establish a first contact office for migrants in each department, which will direct migrants to the appropriate person to deal with their problem or requirement.**  
The main task of the first contact office should lie in directing migrants to the appropriate department, advising clients on the basic issues and in controlling of the clients' documentation at an initial stage of the process which would positively influence the effectiveness of the administration processes.
- **Link the databases of institutions and establish standard forms.**  
Linking databases can contribute to increased mutual information exchange. The introduction of standard forms may reduce the administrative burden on staff as well as on the individual clients.
- **Organize regular coordination meetings between institutions to address issues of migration and integration of migrants.**  
Progress in the integration process in our country is needed especially with regards to networking between institutions, common goals planning and building of good practice.
- **Establish joint centres for foreigners with a range of services in the area of residence, covering employment, social security, education etc. based on the Slovak reality and presented examples of good practice from abroad.**  
Establishment of a common workplace for a number of institutions would provide a comprehensive and integrated approach to services, while reducing administrative costs and the burden on the institutions.



## (B) ROLE OF CULTURAL MEDIATORS AND MIGRANT ASSOCIATIONS ON NATIONAL AND REGIONAL LEVEL

- **Formalize the role of cultural mediators, the services provided by them and define their scope of responsibility (for example providing first contact, counselling, telephone assistance etc.)**  
In order to formalize the function of the cultural mediator, the establishment of the qualification standards, specialized training and creation of an official list of cultural mediators are particularly important. Based on the defined profile and function of cultural mediators, their services could be used by the government institutions, local government bodies etc. for example to facilitate communication between migrants and institutions or to explain rights and duties of migrants.
- **Set rules for the use of cultural mediators by the state administrative institutions, local government bodies etc.**  
Institutions will need to consider how cultural mediators can contribute to the objectives of the institutions, furthermore the institutions will need to set rules for the evaluation of the cultural mediators and ensure their development.
- **Set up systematic funding tools for the activities of cultural mediators.**  
At the present time, most cultural mediators work on informal basis with zero or minimal remuneration for their performance. Thus, to further enhance their activities it is necessary to establish a system so the cultural mediators could be paid for activities which they perform for the benefit of migrants and state institutions.

## PRÍLOHY

1. Program – workshop Národný dialóg o integrácii
2. Program – konferencia Národný dialóg o integrácii
3. Migračné informačné centrum IOM Medzinárodnej organizácie pre migráciu
4. Európska migračná sieť v SR



## 1. Program – workshop Národný dialóg o integrácii

**WORKSHOP „NÁRODNÝ DIALÓG O INTEGRÁCIÍ“  
14. NOVEMBER 2011****PROGRAM**

08:30 – 09:00	REGISTRÁCIA ÚČASTNÍKOV
09:00 – 09:15	<b>OTVORENIE STRETNUTIA</b> Zuzana Vatráľová, Vedúca Úradu IOM na Slovensku
09:15 – 09:45	<b>INTEGRÁCIA CUDZINCOV NA SLOVENSKU – ÚLOHA ŠTÁTNYCH A VEREJNÝCH INŠTITÚCIÍ</b> Výstupy z tréningov realizovaných v rokoch 2010 a 2011
09:45 – 10:00	COFFEE BREAK
10:00 – 12:30	<b>PARALELNÉ WORKSHOPY</b>  <b>WORKSHOP A</b> <b>PREHĽBENIE SPOLUPRÁCE MEDZI INŠTITÚCIAMI V OBLASTI INTEGRÁCIE CUDZINCOV – PRÍKLADY DOBREJ PRAXE</b>  <ul style="list-style-type: none"> <li><b>KONCEPCIA INTEGRÁCIE CUDZINCOV V PORTUGALSKU - ONE-STOP SHOP</b> Catarina Reis Oliveira (ACIDI, Portugalsko) Sonia Maria Gomes De Almada Pereira (ACIDI, Portugalsko)</li> </ul> <b>WORKSHOP B</b> <b>ÚLOHA KULTÚRNYCH MEDIÁTOROV A MIGRANTSKÝCH ZDRUŽENÍ NA NÁRODNEJ A REGIONÁLNEJ ÚROVNI</b>  <ul style="list-style-type: none"> <li><b>SPOLUPRÁCA S KULTÚRNYMI MEDIÁTORMI V ČESKEJ REPUBLIKE</b> Eva Dohnalova (InBáze Berkat, Česká republika) Chima Youssef (InBáze Berkat, Česká republika)</li> <li><b>SPOLUPRÁCA S KULTÚRNYMI MEDIÁTORMI NA MIESTNEJ ÚROVNI</b> Shams Asadi (Mesto Viedeň, Rakúsko)</li> </ul>
12:30 – 13:30	OBED
13:30 – 15:00	<b>ZÁVER STRETNUTIA - PREZENTÁCIA VÝSTUPOV Z PARALELNÝCH WORKSHOPOV</b> Diskusia

## 2. Program – konferencia Národný dialóg o integrácii

**KONFERENCIA “NÁRODNÝ DIALÓG O INTEGRÁCIÍ”  
15. NOVEMBER 2011****PROGRAM**

08:30 – 09:00	REGISTRÁCIA ÚČASTNÍKOV
09:00 – 09:30	<b>OTVORENIE KONFERENCIE</b> Zuzana Vatráľová (IOM Bratislava)
09:30 – 10:00	<b>INTEGRÁCIA AKO SÚČASŤ MIGRAČNEJ POLITIKY</b> Lucia Nicholsonová (Ministerstvo práce, sociálnych vecí a rodiny SR)
09:30 – 10:00	<b>CIELE A PRIORITY MIGRAČNEJ POLITIKY EÚ</b> Zástupca EK
10:00 – 11:00	<b>VÝMENA SKÚSENOSTÍ MEDZI VYBRANÝMI ČLENSKÝMI ŠTÁTMI EÚ</b>  <b>One-Stop-Shop centrá na podporu integrácie migrantov</b> Catarina Reis Oliveira (ACIDI, Portugalsko)  <b>Spolupráca s kultúrnymi mediátormi v Českej republike</b> Eva Dohnalová (InBáze Berkat, Česká republika)  <b>Spolupráca s migrantmi a migrantskými združeniami na miestnej úrovni</b> Shams Asadi (Mestský úrad Viedeň, Rakúsko)
11:00 – 11:30	PRESTÁVKA
11:30 – 13:00	<b>AKO ĎALEJ SLOVENSKO?</b> Panelová diskusia na tému integračnej politiky na Slovensku.
13:00 – 14:00	OBED
14:00 – 14:30	<b>EMN – EURÓPSKA MIGRAČNÁ SIŤ</b> Natália Ulrichová (IOM Bratislava)
14:30 – 15:00	<b>ZÁVERY KONFERENCIE</b> Návrhy a odporúčania





## 3. Migračné informačné centrum IOM Medzinárodnej organizácie pre migráciu

**PORADENSTVO  
A INFORMÁCIE  
PRE CUDZINCOV  
NA SLOVENSKU**

向在斯洛伐克的外国人  
提供咨询和信息

**COUNSELLING  
AND INFORMATION FOR  
FOREIGNERS  
IN SLOVAKIA**

THÔNG TIN VÀ TƯ VẤN  
CHO NGƯỜI NƯỚC NGOÀI  
Ở XLOVEN

خدمة تقديم المشورة والمعلومات  
للأجانب في سلوفاكيا

**КОНСУЛЬТАЦИИ  
И ИНФОРМАЦИИ  
ДЛЯ ИНОСТРАНЦЕВ  
В СЛОВАКИИ**




MIGRATION  
INFORMATION  
CENTRE



Projekt je spolufinancovaný Európskou úniou z Európskeho fondu pre integráciu štátnych príslušníkov tretích krajín. Solidarita pri riadení migračných tokov.  
The Project is co-financed by the European Union from the European Fund for Integration of Third Country Nationals. Solidarity and Management of Migration Flows.

MIGRAČNÉ INFORMAČNÉ CENTRUM IOM


 **mic@iom.int**

 **www.mic.iom.sk**

 **INFOLINKA 0850 211 478**

**+421 2 5263 0023**

 Grösslingová 4  
811 09 Bratislava  
Slovenská republika



Pondelok	9 - 17
Utorok	9 - 17
Streda	13 - 17
Štvrtok	9 - 17
Piatok	9 - 13

**+421 55 625 8662**

 Poštová 1  
040 01 Košice  
Slovenská republika



Pondelok	13 - 17
Utorok	13 - 17
Streda	13 - 17
Štvrtok	13 - 17
Piatok	9 - 13

IOM MIGRATION INFORMATION CENTRE

 **mic@iom.int**

 **www.mic.iom.sk**

 **HELPLINE 0850 211 478**


**+421 2 5263 0023**


 Grösslingová 4  
811 09 Bratislava  
Slovak Republic



Monday	9 - 17
Tuesday	9 - 17
Wednesday	13 - 17
Thursday	9 - 17
Friday	9 - 13

**+421 55 625 8662**

 Poštová 1  
040 01 Košice  
Slovak Republic



Monday	13 - 17
Tuesday	13 - 17
Wednesday	13 - 17
Thursday	13 - 17
Friday	9 - 13

## 4. Európska migračná sieť v SR



# EMN

European Migration Network  
Európska migračná sieť

Európska migračná sieť poskytuje  
aktuálne, objektívne a porovnateľné  
informácie o migrácii a azyle.

**Národný kontaktný bod EMN v SR**  
IOM Medzinárodná organizácia pre migráciu  
Grösslingová 4, 811 09 Bratislava  
[www.emn.sk](http://www.emn.sk), [www.emn.europa.eu](http://www.emn.europa.eu)  
[ncpslovakia@iom.int](mailto:ncpslovakia@iom.int)



IOM International Organization for Migration  
IOM Medzinárodná organizácia pre migráciu



Európska migračná sieť bola založená rozhodnutím  
Rady 2008/381/ES a je financovaná Európskou úniou.



Spolufinancované Ministerstvom vnútra SR.

© IOM Medzinárodná organizácia pre migráciu  
Bratislava 2011

Zborník vydal Úrad IOM Medzinárodnej organizácie pre migráciu v Bratislave v rámci projektu  
Migračné informačné centrum IOM na podporu integrácie cudzincov na Slovensku (FÁZA IV).



Projekt je spolufinancovaný Európskou úniou z Európskeho fondu pre integráciu štátnych príslušníkov tretích krajín. Solidarita pri riadení migračných tokov.