



Doc. dr. sc. Goranka Lalić Novak  
Doc. dr. sc. Radojka Kraljević

**Priručnik za edukatore**  
**ZAŠTITA IZBJEGLICA**  
**I RANJIVIH SKUPINA MIGRANATA**

Hrvatski Crveni križ  
Zagreb, 2014.

**Nakladnik:**

Hrvatski Crveni križ

**Za nakladnika:**

Robert Markt, dipl. oec.

**Autorice:**

Doc. dr. sc. Goranka Lalić Novak

Doc. dr. sc. Radojka Kraljević

**Suradnice:**

Lovorka Marinović

Sanja Pupačić, prof.

**Urednica:**

Nives Vudrić, prof.

**Korektura:**

Maja Antonić, prof.

**Grafičko oblikovanje:**

Stožer

**Tisak:**

Stega tisak

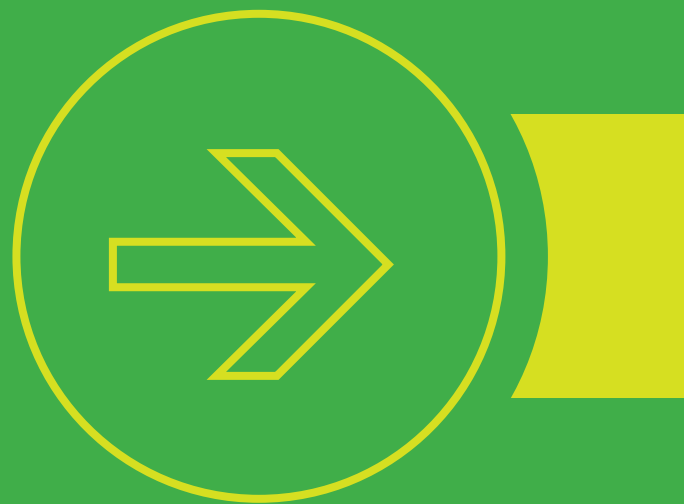
**Naklada:**

250 komada

Zagreb, rujan 2014.

**ISBN 978-953-7537-21-0**

**CIP zapis dostupan u računalnome  
katalogu Nacionalne i sveučilišne  
knjižnice u Zagrebu pod brojem  
888723.**



# PREFACE

**“People on the Move”** - refugees and migrants around the world risk their lives every day in desperate attempts to find safety or a better life. In recent years, population of the “people on the move” is constantly growing, both migrants and refugees. UNHCR’s annual Global Trends report, of 20 June 2014, covering displacement that occurred during 2013, says the following: “The number of refugees, asylum-seekers and internally displaced people worldwide has, for the first time in the post-World War II era, exceeded 50 million people”.

People migrate for variety of reasons. Migrants are fundamentally different from refugees and, thus, are treated very differently under international law. Migrants, especially economic migrants, choose to move in order to improve their lives. Refugees are forced to flee to save their lives or preserve their freedom. Migrants and refugees increasingly make use of the same routes and means of transport to get to an overseas destination. If people composing these mixed flows are unable to enter a particular state legally, they often employ the services of human smugglers and embark on dangerous sea or land voyages, which many do not survive, particularly women and children.

Refugees and migrants are increasingly being treated in the same way: with mistrust and outright rejection. Refugees and migrants may be denied equal access to public services and become targets of racially motivated acts. What often begins as subtle expressions of dislike and intolerance can develop into institutionalized discrimination, incitement to hatred, verbal and physical abuse and, ultimately, hate crimes. This is why project like “People on the Move”, implemented by the Croatian Red Cross in partnership with the Center for New Initiatives, the Croatian Law Center, the Gymnasium Sisak, the City Red Cross Branch Županja, the City Red Cross Branch Rijeka, the City Red Cross Branch Vinkovci and UNHCR, is of such importance. It has been evident that broader public needs better understanding of this marginalized group.

Human rights education and public information

campaigns to promote respect and tolerance are proved to be a powerful tool in the fight against discrimination based on race, color, descent, or national or ethnic origin.

NGOs and civil society have a vital role in raising awareness about this issue, highlighting abuses as they occur, lobbying for change, and providing training and advice. UNHCR has an integral role to play in this regard and seeks to address public attitudes towards persons of concern in a more strategic manner. Therefore, UNHCR office in Croatia will continue to support such activities and all stakeholders in the country because we have the same goal – to ensure a safe environment for migrants and refugees.

Public-awareness activities in the form of theatre plays, discussion forums and debates among youth, migrants and refugees can help sensitize host communities to the problems of refugees and migrants, while ensuring that the message conveyed does not indirectly undermine their ability to access and enjoy their human rights.

I sincerely hope that this project will inspire future activities on the side of the Government and civil society.

**Terence Pike**  
UNHCR Representative  
in the Republic of Croatia

# PREDGOVOR

**“Ljudi u pokretu”** – izbjeglice i migranti diljem svijeta riskiraju svoje živote svaki dan u očajničkim pokušajima pronalaska sigurnosti ili boljeg života. Posljednjih godina broj “ljudi u pokretu” stalno je u porastu, i migranata i izbjeglica. U UNHCR-ovom godišnjem Izvješću o globalnim trendovima (od 20. lipnja 2014. godine), koje obuhvaća raseljavanje koje se dogodilo 2013. godine stoji: „Broj izbjeglica, tražitelja azila i interno raseljenih osoba diljem svijeta je, prvi puta nakon Drugog svjetskog rata, premašio 50 milijuna ljudi.“

Ljudi migriraju zbog različitih razloga. Migranti se u osnovi razlikuju od izbjeglica i stoga se prema njima u skladu s međunarodnim pravom drugačije postupa. Migranti, posebice ekonomski migranti, se odlučuju na pokretanje kako bi poboljšali svoj život. Izbjeglice su prisiljene bježati kako bi spasile vlastiti život i očuvale slobodu. Migranti i izbjeglice sve više koriste iste rute putovanja i prijevozna sredstva kako bi došli na neku prekomorsku destinaciju. Ako ljudi u takvom kretanju nisu u mogućnosti ući u neku državu legalno, često koriste usluge krijumčara ljudima i upuštaju se u opasna putovanja morem ili kopnom, koja mnogi ne prežive, osobito žene i djeca.

Prema izbjeglicama i migrantima se sve više postupa na isti način: s nepovjerenjem i izravnim odbijanjem. Izbjglicama i migrantima je ponekad onemogućen jednaki pristup javnim uslugama i ponekad postaju mete rasno motiviranog ponašanja. Ono što često započinje kao suptilno izražavanje nenaklonosti i netolerancije, može se razviti u institucionaliziranu diskriminaciju, poticanje na mržnju, verbalno i fizičko zlostavljanje i konačno, zločine iz mržnje. Stoga projekti poput projekta „Ljudi u pokretu“ kojeg Hrvatski Crveni križ provodi zajedno s Centrom za nove inicijative, Hrvatskim pravnim centrom, Gimnazijom Sisak, Gradskim društvom Crvenog križa Županja, Gradskim društvom Crvenog križa Rijeka, Gradskim društvom Crvenog križa Vinkovci i UNHCR-om, od velike je važnosti. Postalo je jasno da šira javnost treba bolje razumjeti ovu marginaliziranu skupinu.

Edukacija o ljudskim pravima i javne informativne kampanje kojima se promiče poštivanje i tolerancija dokazano su snažan način borbe protiv diskri-

minacije temeljene na rasi, boji kože, porijeklu ili nacionalnoj ili etničkoj pripadnosti.

Nevladine organizacije i civilno društvo imaju ključnu ulogu u podizanju svijesti o ovome problemu, ukazivanjem na povrede prava kad se dogode, zagovaranjem promjena, i pružanjem treninga i savjeta. UNHCR ima sastavnu ulogu u tome i nastoji odgovoriti na javne stavove prema tim osobama na više strateški način. Stoga će Ured UNHCR-a u Hrvatskoj nastaviti podržavati takve aktivnosti i sve dionike u zemlji jer svi imamo isti cilj – omogućiti sigurnu okolinu za migrante i izbjeglice.

Kampanje za podizanje svijesti javnosti u obliku kazališnih predstava, forum-diskusija i debata među mladima, migrantima i izbjeglicama mogu pomoći i senzibiliziranju zajednice domaćina prema problemima izbjeglica i migranata, istovremeno osiguravajući da poruka koja se nastoji time prenijeti neizravno ne naruši njihovu mogućnost pristupa i uživanja njihovih ljudskih prava.

Iskreno se nadam da će ovaj projekt nadahnuti buduće aktivnosti i Vlade i civilnog društva.

**Terence Pike**  
Predstavnik UNHCR-a  
u Republici Hrvatskoj

# O PROJEKTU

Ovaj priručnik nastao je u okviru projekta „People on the Move – Ljudi u pokretu“ koji sufinancira Europska unija iz IPA 2010 sheme bespovratnih sredstava „Potpora organizacijama civilnog društva i praćenja provedbe politika jednakih mogućnosti i ostalih politika vezanih za anti-diskriminaciju“ i Ured za udruge Vlade Republike Hrvatske.

Projekt provodi Hrvatski Crveni križ s partnerima: gradskim društvima Crvenog križa Županja, Vinkovci i Rijeka, Gimnazijom Sisak, Centrom za nove inicijative, Hrvatskim pravnim centrom i Uredom Visokog povjerenika Ujedinjenih naroda za izbjeglice u Zagrebu (UNHCR) na području Sisačkomoslavačke, Primorsko-goranske i Vukovarsko-srijemske županije.

Cilj projekta je doprinijeti naporima institucija Republike Hrvatske u prevenciji i suzbijanju svih oblika diskriminacije i kršenja ljudskih prava kroz aktivnosti podizanja javne svijesti i izgradnje kapaciteta.

Projektom se nastoji pridonijeti boljem razumijevanju problema diskriminacije s kojom se suočavaju pripadnici marginaliziranih skupina, posebno migranti. Nadalje, projektom se putem aktivnosti podizanja javne svijesti promovira tolerancija i poštivanje ljudi drugih uvjerenja, religija, nacionalnosti i kultura, a putem edukativnih aktivnosti unapređuju se kapaciteti i profesionalne vještine ključnih dionika koji rade s tražiteljima azila, azilantima, osobama pod supsidijarnom zaštitom i ranjivim skupinama migranata.

Ovaj priručnik plod je rada iznimno cijenjenih stručnjakinja u području azila i migracija, s gledišta prava odnosno psihologije. Služit će kao neophodan „alat/instrument“ edukatorima u relevantnim institucijama, organizacijama i udrugama koje organiziraju seminare, radionice i treninge za osobe koje kroz svoje profesionalno djelovanje ili volonterski angažman dolaze u kontakt s tražiteljima azila, azilantima, osobama pod supsidijarnom zaštitom i migrantima.

Autorice na sustavan i zanimljiv način omogućuju korisnicima stjecanje novih i proširenje postojećih znanja i vještina u području pravnog uređenja zaštite tražitelja azila, izbjeglica i ranjivih skupina migranata na međunarodnoj, europskoj i nacionalnoj razini te jačanje komunikacijskih i drugih vještina i znanja potrebnih u radu s migrantima,

posebno djecom bez pratnje i drugim ranjivim skupinama koje imaju specifične potrebe.

Želja nam je da Priručnik svim edukatorima bude koristan i inspirativan temelj za razvoj i osmišljavanje zanimljivih radionica i treninga u području azila, migracija i prevencije diskriminacije.

**Hrvatski Crveni križ**

# SADRŽAJ

## POGLAVLJE 1.

### Pravno uređenje zaštite tražitelja azila, izbjeglica i ranjivih skupina migranata na međunarodnoj, europskoj i nacionalnoj razini

11

#### Cjelina 1.

##### Zaštita izbjeglica i tražitelja azila na međunarodnoj i europskoj razini

13

Predavanje 1.1. Pojam, vrste i tokovi migracija	16
Vježba 1.1.1. Prepoznavanje različitih tipova migranata	18
Predavanje 1.2. Međunarodnopravna zaštita izbjeglica	20
Vježba 1.2.1. Prepoznavanje ljudskih prava	22
Predavanje 1.3. Zajednički europski sustav azila	24
Vježba 1.3.1. Institucionalne pripreme za primjenu europskog zakonodavstva	26
Predavanje 1.4. Standardi Vijeća Europe u pogledu zaštite tražitelja azila i ranjivih skupina migranata	27
Predavanje 1.5. Rod i migracije	28
Predavanje 1.6. Djeca i maloljetnici kao posebno ranjiva skupina migranata	30
Vježba 1.6.1. Praktična vježba na temelju izabranih slučajeva djece bez pratnje	34

#### Cjelina 2.

##### Pravo azila i uređenje sustava u RH

37

Predavanje 2.1. Sustav azila u Republici Hrvatskoj	40
Predavanje 2.2. Odabrana pitanja iz prakse	42
Vježba 2.2.1. Praktična vježba na temelju odabranih slučajeva	44

#### Cjelina 3.

##### Integracija

47

Predavanje 3.1. Integracijska politika u RH i integracija u praksi	50
Vježba 3.1.1. Integracija u lokalnoj zajednici - mogućnosti i zapreke	52
Predavanje 3.2. Uloga Hrvatskog Crvenog križa u pružanju psihosocijalne podrške tražiteljima azila i azilantima	54

#### Cjelina 4.

##### Zabrana diskriminacije i prepoznavanje slučajeva diskriminacije

57

Predavanje 4.1. Politika suzbijanja diskriminacije u RH – pravni i institucionalni okvir	60
Vježba 4.1.1. Prepoznajete li diskriminaciju?	62
Predavanje 4.2. Osnove diskriminacije i oblici zabranjenog ponašanja	64
Vježba 4.2.1. Prepoznavanje slučajeva diskriminacije	66
Predavanje 4.3. Diskriminacija migranata, tražitelja azila i osoba pod zaštitom	68
Vježba 4.3.1. Prepoznavanje diskriminacije migranata	70

## POGLAVLJE 2.

### Vještine i znanja potrebni u radu s migrantima

73

#### Cjelina 5.

##### Određenje i osnovna načela komunikacije s ugroženim skupinama

75

Predavanje 5.1. Verbalna, neverbalna i paraverbalna komunikacija	78
Vježba 5.1.1. Paraverbalna komunikacija	79
Predavanje 5.2. Činitelji komunikacijskog procesa i učinkovita komunikacija	80
Vježba 5.2.1. Aktivno slušanje	81
Vježba 5.2.2. JA i TI poruke	82
Vježba 5.2.3. Pretvaranje TI poruka u JA poruke	83

Predavanje 5.3. Parafraziranje i sumiranje	84
Vježba 5.3.1. Parafraziranje	85
Predavanje 5.4. Izvori poteškoća u komunikaciji (s migrantima)	86
Vježba 5.4.1. Prepoznavanje utjecaja stereotipa u komunikaciji	87
Predavanje 5.5. Rad u multikulturalnom okruženju	88
Vježba 5.5.1. Prihvatanje različitosti	89

## **Cjelina 6.**

### **Uspostava prvog kontakta i vođenje razgovora** **91**

Predavanje 6.1. Uspostava prvog kontakta	94
Vježba 6.1.1. Uvježbavanje prvog kontakta	95
Predavanje 6.2. Vođenje razgovora	96
Predavanje 6.3. O čemu treba voditi računa u razgovoru sa žrtvama	97
Predavanje 6.4. Postavljanje pitanja	98
Predavanje 6.5. Povratna informacija	99
Predavanje 6.6. Vrste neslušanja	99
Vježba 6.6.1. Kad ne slušam?	100
Predavanje 6.7. Uloga jezičnih posrednika (tumača)	101
Vježba 6.7.1. Interkulturalna osjetljivost	102

## **Cjelina 7.**

### **Psihološka trauma** **103**

Predavanje 7.1. Traumatski događaji	106
Predavanje 7.2. Posljedice i reakcije na traumatizaciju	106
Predavanje 7.3. Postupanje s traumatiziranim osobama	108
Predavanje 7.4. Djeca i traumatski događaji	109
Predavanje 7.5. Kako komunicirati s djecom različite dobi o traumatskom događaju?	111

## **Cjelina 8.**

### **Mentalno zdravlje profesionalaca u radu s ranjivim skupinama** **113**

Predavanje 8.1. Profesionalni stres i prepoznavanje znakova stresa	116
Vježba 8.1.1. Tehnike samopomoći	117
Predavanje 8.2. Sagorijevanje na poslu i posredna traumatizacija	118
Vježba 8.2.1. Individualna razina sagorijevanja na poslu	119
Predavanje 8.3. Kontratransfer i posredna traumatizacija	120
Vježba 8.3.1. Projekcija	121
Vježba 8.4. Tehnike relaksacije	122

## **Cjelina 9.**

### **Tehnike i vještine poučavanja** **125**

Predavanje 9.1. Vrste poučavanja	128
Predavanje 9.2. Prezentacijske vještine	129
Predavanje 9.3. Činitelji dobre prezentacije i izlaganja	130
Vježba 9.3.1. Uvježbavanje prezentacijskih vještina	131

## **Prilozi**

Prilog 1. Kulturalne razlike	132
Prilog 2. Karakteristike visoko i nisko kontekstualnih kultura	133
Prilog 3. Vrste neslušanja	134
Prilog 4. Upitnik interkulturalne osjetljivosti	135
Prilog 5. Ja u situaciji stresa	136
Prilog 6. Unutrašnji govor (negativne misli)	137
Prilog 7. Upitnik intenziteta sagorijevanja na poslu	138
Prilog 8. Faze sagorijevanja na poslu	139
Prilog 9. Popis zadataka za pripremanje prezentacije	140

## **11. LITERATURA** **141**



# POGLAVLJE 1.

PRAVNO  
UREĐENJE  
ZAŠTITE  
TRAŽITELJA  
AZILA,  
IZBJEGLICA I  
RANJIVIH  
SKUPINA  
MIGRANATA NA  
MEĐUNARODNOJ,  
EUROPSKOJ I  
NACIONALNOJ  
RAZINI

# POGLAVLJE 1.

## 1. CILJ

### *Opći cilj*

Poboljšati kapacitete nadležnih institucija i ostalih aktera uključenih u provedbu politike migracija i azila, osobito u odnosu na potrebe ranjivih skupina imigranata.

### *Specifični ciljevi:*

- upoznati polaznike s fenomenom migracija i dati opći uvid u glavna obilježja i razvoj migracija i azila na međunarodnom, europskom i nacionalnom nivou;
- omogućiti polaznicima razumijevanje pravnih instituta koji uređuju područje migracija, s naglaskom na prisilne migracije i pružanje azilne zaštite;
- upoznati polaznike s politikom suzbijanja diskriminacije;
- definirati pojam roda i migracija i probleme koji su povezani s tim fenomenom te pružiti i razmotriti odnos između migracija žena i muškaraca.

## 2. OČEKIVANI ISHODI UČENJA

### *Ishodi učenja na razini programa:*

- povezati polaznike na interorganizacijskoj i interpersonalnoj razini;
- usvojiti nova znanja i vještine u pogledu pravnog uređenja zaštite tražitelja azila, izbjeglica i ranjivih skupina migranata;
- usvojiti nova znanja i vještine za pružanje pomoći i zaštite ženama i djeci bez pratnje u skladu s međunarodnim konvencijama.

### *Specifično, nakon edukacije polaznici će:*

- razlikovati pojam i uređenje pojedinih vrsta migracija;
- razumjeti temeljne pravne institute izbjegličke zaštite na međunarodnoj, europskoj i nacionalnoj razini;
- poznavati mjere integracije stranaca na lokalnoj razini i njihovu primjenjivost u hrvatskom društvenom kontekstu;
- moći prepoznati diskriminatorno postupanje u praksi;
- razumjeti pojam djeca bez pratnje;
- poznavati kontekst međunarodnog pravnog okvira;
- razumjeti kontekst poštivanja prava djece te pomoći i zaštite djece bez pratnje.

## 3. PROGRAMSKE CJELINE

### *Edukacija je podijeljena na 4 cjeline.*

1. Zaštita izbjeglica i tražitelja azila na međunarodnoj i europskoj razini
2. Uređenje prava azila u RH
3. Integracija
4. Zabrana diskriminacije



ZAŠTITA  
IZBJEGLICA  
I TRAŽITELJA  
AZILA NA  
MEĐUNARODNOJ  
I EUROPSKOJ  
RAZINI

CJELINA 1.



ZAŠTITA  
IZBJEGLICA  
I TRAŽITELJA  
AZILA NA  
MEĐUNARODNOJ  
I EUROPSKOJ  
RAZINI

# UVOD

Prva cjelina usmjerena je na upoznavanje polaznika s fenomenom migracija te pravnim institutima zaštite izbjeglica i tražitelja azila na međunarodnoj i europskoj razini.

Na početku, polaznicima je potrebno objasniti fenomen migracija te pojam mješovitih migracijskih tokova. Potrebno je definirati različite tipove migracija, različite kategorije osoba koje se kreću o okviru neregularnih migracija, njihov pravni položaj te posljedice takvih kretanja na sustav zemlje odredišta i zemlje tranzita.

Nakon uvodnog predavanja predlaže se napraviti zajedničku vježbu u kojoj će polaznici, na temelju nekoliko slučajeva, pokazati razumiju li različite uloge u kojima se migranti mogu nalaziti.

U okviru drugog predavanja, polaznici se upoznaju s razvojem međunarodnopravne zaštite izbjeglica. Potrebno je ukratko opisati kako se razvijala međunarodna zaštita izbjeglica, djelovanje relevantnih organizacija (UNHCR) i naznačiti temeljne međunarodne dokumente koji su primjenjivi na zaštitu izbjeglica. Posebnu pažnju treba posvetiti Konvenciji o statusu izbjeglica iz 1951. godine.

Nakon predavanja predlaže se napraviti zajedničku vježbu u kojoj će polaznici, na temelju pripremljenog slučaja, trebati prepoznati koja su temeljna ljudska prava osobe bila ugrožena.

U okviru trećeg predavanja, polaznici se upoznaju s razvojem zajedničkog europskog sustava azila i politika EU u pogledu neregularnih migracija i azila. Nadalje, polaznicima se objašnjava institucionalni okvir i daje pregled pravne stečevine EU u području azila.

Nakon predavanja predlaže se napraviti zajedničku vježbu u kojoj će se polaznici potaknuti na razmjenu institucionalnih iskustava u pogledu primjene europske pravne stečevine na domaćoj razini.

U okviru četvrtog predavanja, polaznici se upoznaju sa standardima Vijeća Europe, izvedenim na temelju sudske prakse Europskog suda za ljudska prava. Ovisno o sastavu polaznika, naglasak u predavanju može se staviti na standarde zaštite izbjeglica i tražitelja azila od protjerivanja ili vraćanja (primjerice, ako su polaznici policijski službenici) ili ograničenje slobode kretanja migranata i tražitelja azila (odvjetnici i pravnici koji zastupaju tražitelje azila, organizacije koje pružaju socijalne i/ili psihosocijalne usluge).

U okviru petog predavanja sagledat će se migracije iz rodne perspektive te pokazati neke od pozitivnih i negativnih učinaka na žene migrantice, kao i na migrantske obitelji. Od polaznika se očekuje da na kraju predavanja razumiju važnost pojma i kontekst roda i migracija.

U okviru šestog predavanja polaznici će se upoznati s fenomenom djece bez pratnje, međunarodnim dokumentima koji reguliraju njihova prava i zaštitu s posebnim osvrtom na UN-ovu Konvenciju o pravima djeteta. Nakon predavanja preporučuje se napraviti vježbu u manjim grupama koja će pokazati razumiju li polaznici kako primijeniti prava djeteta u pomoći i zaštitu ove rizične skupine migranata.

Sva izlaganja trebaju biti prilagođena polaznicima, uz navođenje praktičnih primjera za lakše razumijevanje materije.

## **Ciljevi:**

- upoznati polaznike s fenomenom mješovitih migracijskih tokova i različitim tipovima migracija i migranata;
- upoznati polaznike s osnovnim pravnim institutima međunarodnopravne zaštite izbjeglica;
- upoznati polaznike s uređenjem prava azila na razini EU;
- upoznati polaznike s temeljnim standardima Vijeća Europe.

## **Očekivani ishodi**

Nakon edukacije polaznici će:

- razlikovati vrste i pravno uređenje migracija;
- razumjeti temeljne pravne institute izbjegličke zaštite na međunarodnoj i europskoj razini.

## Pojam, vrste i tokovi migracija

Migracije kao stalan proces kretanja ljudi predstavljaju globalni fenomen koji utječe na gotovo sve zemlje svijeta, bilo da se radi o zemljama podrijetla, tranzita ili odredišta migranata. Kao pojam, migracije označavaju kretanje pojedinaca ili grupa unutar ili preko granica države. Pritom, razlikuju se imigracija (ulazak i nastanjanje nedržavljana u zemlji primateljici/destinaciji) i emigracija (odlazak ili izlazak iz jedne zemlje s namjerom nastanjanja u drugoj).

Utjecaj migracija je različit u pojedinim zemljama, a ovisi o opsegu, strukturi i karakteristikama emigranata i imigranata. Pozitivni efekti migracija uključuju primjerice privremeno olakšanje na tržištu rada, gospodarski razvoj od pomoći emigranata, umrežavanje te dolazak/povratak znanja i kapitala. Negativan efekt može predstavljati nastanak političkih, ekonomskih ili društvenih napetosti između lokalnog stanovništva i doseljenika.

**Tipologija migracija** ovisi o odabranom kriteriju, primjerice vrste migracija mogu se razlikovati s obzirom na njihovo trajanje, dobrovoljnost, organiziranost, uzrok, itd.

Prema **kriteriju motiva** moguće je razlikovati *ekonomske* i *neekonomske* migracije, obiteljske, obrazovne, itd. **Prostorno**, razlikuju se *vanjske migracije* (preko državnih granica), unutarnje (unutar granica države) i *tranzitne* (uključuju prelasku više država do ciljane destinacije). Prema **kriteriju legalnosti** moguće je razlikovati *zakonite* ili *legalne migracije*, kad osoba migrira uz potrebne dokumente i dozvole te *neregularne* (ili nezakonite) migracije koje uključuju nedopušteni prelazak granice i boravak u drugoj državi.

Najčešće se vrste migracija razlikuju prema **kriteriju dobrovoljnosti**. *Dobrovoljne migracije* su potaknute osobnim razlozima i ne uključuju element prisile, a najčešće se radi o radnim migracijama, spajanju obitelji i slično. *Prisilne migracije* uključuju napuštanje zemlje podrijetla pojedinačno, u strahu od progona, ili masovno, zbog rata, oružanog sukoba ili masovnog kršenja ljudskih prava (neosobni razlozi).

Odluka o migriranju ovisi prvenstveno o posljedicama kombinacije **privlačnih (pull)** i **potisnih (push) faktora**, koji mogu biti ekonomski, društveni ili pak prirodni. Primjerice, ekonomski faktori koji potiču na emigriranje su bolje gospodarsko stanje, više posla, veća plaća, odnosno obećanje „boljeg života“ u zemlji odredišta. Potisni ekonomski faktori su njihova suprotnost, primjerice niske nadnice ili nemogućnost dobivanja posla. Ekonomski faktori najčešće potiču zakonite migracije, ali i neregularne. No, i prisilne migracije mogu biti potaknute ekonomskim razlozima, primjerice gotovo 20 milijuna ljudi koji su prodani u roblje u Ameriku, u razdoblju od 16. do 18. stoljeća. Društveni i prirodni faktori su češće razlog za prisilne migracije, primjerice ratovi, proganjanje određenih skupina u društvu ili prirodne nepogode koje potiču ljude na migriranje. Osim navedenih faktora, na odluku o migriranju utječe i postojanje srodnika ili pripadnika iste društvene skupine koji već obitavaju u zemlji odredišta, neke druge veze koje postoje sa zemljom odredišta (primjerice, u slučaju bivših kolonija), poznavanje jezika i slično. Međutim, odluka o migraciji ne ovisi samo o objektivnim razlozima (npr. socioekonomski status), već i o osobnoj percepciji migranta (o statusu, osobnom zadovoljstvu njime i osobnim težnjama).

Što se tiče pojma **migrant**, ne postoji jedna univerzalna definicija. Ujedinjeni narodi, primjerice, migrantom smatraju pojedinca koji boravi u drugoj zemlji dulje od jedne godine, bez obzira na razloge i načine migriranja. U praksi se, međutim, koristi različita terminologija, s obzirom na razlog migriranja i vrste migracija.

U suvremeno doba govori se o **mješovitim migracijskim tokovima** koji obuhvaćaju različite kategorije osoba – izbjeglice, tražitelje azila, ekonomske migrante, žrtve trgovanja ljudima - koje iz različitih razloga napuštaju svoje zemlje podrijetla, kreću se i prelaze državne granice bez odgovarajućih dokumenata i nezakonito ulaze u zemlje odredišta.

**Ekonomski migrant** - osoba koja napušta svoju zemlju podrijetla isključivo iz ekonomskih razloga ili da bi poboljšala svoj materijalni status. Takav migrant ne ispunjava kriterije za dobivanje izbjegličkog statusa i stoga nema pravo na međunarodnu zaštitu kao izbjeglica. Za razliku od izbjeglice, ekonomski migrant uživa zaštitu svoje države i, ako želi, može se u nju sigurno vratiti.

**Izbjaglica** – prema Konvenciji o statusu izbjeglica iz 1951. godine izbjeglica je osoba koja se ne nalazi u zemlji svog državljanstva i koja se zbog osnovanog straha od proganjanja zbog svoje rase, vjere, nacionalnosti, pripadnosti određenoj društvenoj grupi ili zbog političkog mišljenja ne može, ili se zbog tog straha ne želi staviti pod zaštitu dotične države; ili osoba bez državljanstva koja se nalazi izvan zemlje prethodnog boravišta, a koja se ne može, ili se zbog tog straha ne želi vratiti u tu državu.

Izbjaglica **prima facie** – osoba koju neka država ili UNHCR smatra izbjeglicom na temelju objektivnih kriterija vezanih uz okolnosti u zemlji podrijetla, a bez prethodnog pojedinačnog određivanja statusa izbjeglice. Naime, u normalnim okolnostima, za osobe koje žele dobiti status izbjeglice mora se u pojedinačnom postupku utvrditi da je njihov strah od proganjanja utemeljen. Međutim, u slučajevima masovnih dolazaka nije moguće provesti individualno utvrđivanje izbjegličkog statusa. U takvim slučajevima, posebice kad osobe bježe iz sličnog razloga, može se provesti skupno utvrđivanje statusa izbjeglice, u kojem se svaki član skupine smatra izbjeglicom **prima facie** (odnosno na temelju prvog dojma), tj. u nedostatku dokaza koji bi dokazali suprotno.

Izbjaglica **sur place** – osoba koja nije bila izbjeglica u trenutku kad je napustila svoju zemlju podrijetla, već je to postala kasnije, uslijed okolnosti koje su u njezinoj zemlji podrijetla nastale tijekom njenog odsustva. Izbjaglice **sur place** mogu strahovati od proganjanja zbog promjene koja se dogodila u zemlji podrijetla, kao što su državni udar ili političke aktivnosti koje je osoba provodila u zemlji izbjeglištva.

**Neregularni (nezakoniti) migrant** – osoba koja, zbog nezakonitog ulaska ili isteka vize, nema pravni status u državi tranzita ili zemlji domaćinu.

**Radnik migrant** – osoba koja je radila, radi ili će raditi na poslu za koji dobiva naknadu u državi čiji nije državljanin.

**Tražitelj azila** – stranac koji podnese zahtjev za azil.

**Žrtve trgovanja ljudima** – trgovanje ljudima predstavlja vrbovanje, prijevoz, transfer, pružanje utočišta i prihvat osoba pomoću prijetnje, uporabe sile ili drugih oblika prinude, otmice, prijevare, zlouporabe ovlasti ili položaja bespomoćnosti ili davanje ili primanje plaćanja ili sredstava da bi se postigla privola osobe koja ima kontrolu nad drugom osobom, u svrhu izrabljivanja. Ljudima se trguje zbog prisilne prostitucije, pornografije, seksualnog turizma i zabave, nezakonitog zapošljavanja, robovskog rada, prosjačenja, lažnog usvajanja, lažnog i prisilnog braka te trgovanja ljudskim organima.

Različite kategorije migranata mogu uslijed različitih okolnosti biti istodobno u različitim ulogama te prelaziti iz jedne uloge u drugu - ekonomski migrant može postati izbjeglicom **sur place** zbog promjena u zemlji podrijetla, odbijeni tražitelj azila koji u određenom roku ne napusti zemlju postaje nezakonitim migrantom, a žrtve trgovanja ljudima mogu pod određenim pretpostavkama dobiti i izbjeglički status. Također, u okviru migracijskih kretanja često migriraju i djeca bez pratnje koja se zbog svojih specifičnosti svrstavaju u najranjiviju skupinu neregularnih migranata.

Načini migriranja, posebno neregularnih migranata, često uključuju i korištenje usluga krijumčara. Krijumčarenje migranata, prema Protokolu UN-a protiv krijumčarenja migranata kopnom, morem i zrakom, predstavlja posredovanje u svrhu izravnog ili neizravnog stjecanja financijske ili druge materijalne koristi od nezakonitog ulaska osobe u državu čiji nije državljanin ili u kojoj nema trajno boravište.

# VJEŽBA

## VJEŽBA 1.1.1.

### Prepoznavanje različitih tipova migranata

**Cilj:** razlikovati tipove migranata u okviru mješovitih migracijskih kretanja

**Metodologija:** zajednička rasprava uz vođenu moderaciju.

**Trajanje:** 12 minuta

**Potrebni materijali:** primjeri slučajeva (kopirani ili na PPT prezentaciji)

**Preporuka:** Pripremiti najmanje 4 kratka slučaja, a po potrebi i više. Prije izvođenja vježbi budite sigurni da sudionici razumiju upute kako bi se mogli usredotočiti na sadržaj priča.

#### Tijek vježbe

**1. korak:** Uvod (2 min.)

Sudionicima najavite početak vježbe i njenu svrhu. Naglasite da će voditelj čitati slučajeve te ih zamolite da se aktivno uključe u raspravu.

**2. korak:** Rasprava (10 min.)

Polaznicima se nakon predavanja prezentiraju slučajevi u kojima trebaju prepoznati o kojem se tipu migranta radi. Voditelj čita svaki slučaj i pitanjima motivira polaznike da se uključe u raspravu.

### PITANJA ZA RASPRAVU

- O kojem tipu migracija se radi u konkretnom slučaju?
- Koji je bio motiv osobe da napusti svoju zemlju? Prema kriteriju legalnosti, kako je osoba napustila svoju zemlju? Zašto?
- U kojoj ulozi se pojedini migrant nalazi?
- O kojoj se kategoriji migranta radi? Zašto?



# SLUČAJEVI

## Slučaj 1

Habib je podrijetlom iz Afganistana koji je napustio prije 12 godina, nakon masovnog pokolja u njegovom rodnom mjestu u kojemu mu je poginula cijela obitelj, uključujući suprugu, roditelje i brata. Nakon što je napustio Afganistan, šest je godina živio u Pakistanu, a pet u Iranu koji je napustio zbog nemogućnosti reguliranja statusa. Uz pomoć krijumčara stigao je u Tursku, u kojoj je boravio nekoliko mjeseci, iz koje prelazi u Grčku. Nakon 6 mjeseci kamionom nezakonito ulazi u Hrvatsku. Policajce moli da ga ne vraćaju u zemlju podrijetla.

## Slučaj 2

Abok je podrijetlom iz Sudana gdje je živjela do svoje 23. godine. Napušta Sudan koristeći krivotvorene isprave i uz pomoć muškarca, bijelca, dolazi u Dansku. Abok tvrdi da je boravila kod navedenog muškarca i čistila mu kuću, za što je dobivala hranu. Nije izlazila, osim u njegovoj pratnji. Tvrdi da je Sudan napustila zbog religijske pripadnosti te navodi kako su oboje njezinih roditelja ubijeni budući je njezin otac bio svećenik lokalne vjerske zajednice.

## Slučaj 3

Patrick je podrijetlom iz države Mobutu. Potječe iz dobrostojeće obitelji koja mu plaća školovanje u Velikoj Britaniji u kojoj se i namjerava zaposliti nakon fakulteta. U zemlji podrijetla dolazi do promjene na vlasti, a Patrickova obitelj pripada opoziciji vladajućoj stranci. Patrick objavljuje u vlastitoj nakladi manifest protiv vladajuće stranke, u kojoj upozorava na kršenje ljudskih prava koje se događa u njegovoj zemlji.

## Slučaj 4

Igbo je podrijetlom iz siromašne afričke zemlje i pripadnik je manjinske zajednice. Tvrdi da je zemlju podrijetla napustio u potrazi za boljim životom, a cilj mu je zaraditi dovoljno novaca da bi mogao pomoći svojoj obitelji u kojoj nitko ne radi.



## Međunarodnopravna zaštita izbjeglica

Od najranije povijesti čovječanstva pravo azila predstavlja način obrane ljudske osobnosti od ugrožavanja. Izraz azil potječe od grčke riječi *asylos* i označava utočište, pribježište ili skrovište, odnosno mjesto koje daje sigurnost i zaštitu od progona i opasnosti općenito. Utočište u drugoj zemlji strancima se odobrava od starog vijeka pa sve do suvremenih dana. Na međunarodnoj razini pitanje zaštite izbjeglica počinje se postavljati nakon Prvog svjetskog rata, kad su Ruska revolucija, propast Osmanskog Carstva i Austro-ugarske Monarhije te stvaranje novih država uzrokovale masovna kretanja ljudi u Europi i Maloj Aziji, te se pojavljuje svijest o odgovornosti međunarodne zajednice (više no pojedinačnih vlada ili privatnih dobrotvornih organizacija) za pružanje zaštite izbjeglicama i pronalaženje rješenja njihovih problema. Prvi međunarodni dokumenti za zaštitu izbjeglica usvojeni su u okviru Lige naroda, osnovane 1920. godine u svrhu osiguravanja međunarodnog mira i sigurnosti i unaprjeđivanja suradnje između država.

Međutim, prekretnicu u razvoju međunarodnopravne zaštite izbjeglica predstavlja Drugi svjetski rat. Budući da je nakon njegova završetka u Europi još uvijek bilo više od milijun izbjeglica, 1948. godine osnovana je Međunarodna organizacija za izbjeglice (IRO) kao privremena i specijalizirana agencija Ujedinjenih naroda s ciljem reguliranja statusa izbjeglica iz Drugog svjetskog rata. No već do 1950. godine međunarodna je zajednica shvatila da problem izbjeglica nije privremenog karaktera. Osim izbjeglica pojavio se i veliki broj tražitelja azila iz istočno-europskih zemalja sovjetskog bloka koji su zaštitu tražili u Zapadnoj Europi. Istodobno se i izvan Europe javljaju valovi izbjeglica: Izraelski rat za neovisnost, rat u Koreji te vjerski sukobi Hindusa i Muslimana na indijskom potkontinentu generirali su milijune izbjeglica. Kao odgovor, Ekonomsko i socijalno vijeće UN-a potaknulo je raspravu o budućem angažmanu UN-a u odnosu na izbjeglice, pa je u prosincu 1950. godine osnovan Ured Visokog povjerenika Ujedinjenih naroda za izbjeglice (UNHCR). Mandat UNHCR-a jest pružanje međunarodne zaštite izbjeglicama i iznalaženje trajnih rješenja za njihove probleme, a na temelju Konvencije o statusu izbjeglica iz 1951. i Protokola iz 1967. godine. U državama koje nisu usvojile međunarodne dokumente o izbjeglicama, i koje zatraže pomoć UNHCR-a, ova organizacija može utvrditi izbjeglički status određene osobe i pružiti joj odgovarajuću pomoć i zaštitu. Tijekom godina, uloga UNHCR-a proširena je na zaštitu povratnika, interno raseljenih osoba i osoba bez državljanstva.

Rezolucijom 217 A (III) Glavna skupština UN-a je 10. prosinca 1948. godine usvojila Opću deklaraciju o ljudskim pravima. Premda Opća deklaracija u formalnom smislu nije obvezujući pravni akt, smatra se da ona predstavlja izvor međunarodnog običajnog prava, odnosno pravno obvezujući instrument. Između ostalih prava, Deklaracija u članku 14. navodi da „svatko pred progonom ima pravo tražiti i uživati utočište u drugim zemljama“. Na to se pravo ne može pozivati u slučaju progona koji su izravna posljedica nepolitičkih zločina ili djela protivnih ciljevima i načelima Ujedinjenih naroda. Prvobitni prijedlog sastavljača Opće deklaracije da se zajamči i pravo na priznavanje azila nije prihvaćen već je ostavljeno državama da u okviru svoje suverenosti odlučuju o odobravanju azila na svojem teritoriju.

Lista prava navedenih u Općoj deklaraciji o ljudskim pravima dalje je razrađena u Međunarodnom paktu o građanskim i političkim pravima (dalje: MPGPP) i Međunarodnom paktu o ekonomskim, socijalnim i kulturnim pravima. Premda pravo na traženje i uživanje azila nije uključeno u MPGPP, u članku 12. (2) navodi se kako je „svatko slobodan napustiti bilo koju zemlju, uključujući vlastitu“. Prava zajamčena MPGPP-om su univerzalna i odnose se na sve osobe bez obzira na državljanstvo. Prema tumačenju UN-ove Komisije o pravima čovjeka, prava iz MPGPP-a ne mogu se ograničiti samo na državljane zemlje već „moraju biti dostupna svim pojedincima, bez obzira na njihovo državljanstvo ili odsutnost istog, kao što su tražitelji azila i izbjeglice“.

Kako su raniji sporazumi o zaštiti izbjeglica uglavnom usvajani *ad hoc* u cilju rješavanja pojedinih izbjegličkih situacija, pojavila se potreba za univerzalnim dokumentom kojim bi se na općeniti način definiralo tko se može smatrati izbjeglicom. Tako su Ujedinjeni narodi usvojili 28. srpnja 1951. godine Konvenciju o statusu izbjeglica koja je stupila na snagu 21. travnja 1954. godine Protokolom o statusu izbjeglica koji je stupio na snagu 4. listopada 1967. godine ukinuto je vremensko ograničenje iz Konvencije iz 1951. godine za događaje nastale prije 1951. godine. Konvencija i Protokol predstavljaju temelj suvremenog međunarodnog izbjegličkog prava.

Odredbe Konvencije iz 1951. godine koje definiraju tko je izbjeglica sastoje se od tri dijela: klauzula stjecanja statusa, prestanka statusa i izuzeća. Klauzule stjecanja statusa izbjeglice definiraju uvjete koje osoba mora zadovoljiti kako bi se smatrala izbjeglicom. Klauzule prestanka statusa označavaju uvjete pod kojima izbjeglica prestaje biti izbjeglica, dok klauzule izuzeća navode okolnosti pod kojima se osoba izuzima od zaštite, premda ispunjava kriterije navedene u klauzulama stjecanja statusa izbjeglice.

Prilikom utvrđivanja radi li se uistinu o izbjeglici, potrebno je uzeti u obzir sastavne dijelove definicije izbjeglice: osnovani strah, proganjanje, osnove za proganjanje (rasa, vjera, nacionalnost, pripadnost određenoj društvenoj skupini ili političko mišljenje) i boravak izvan zemlje svojeg državljanstva, odnosno, u slučaju apatrida, izvan prethodnog stalnog boravišta.

No, Konvencija iz 1951. godine taksativno navodi i osobe koje su, premda ispunjavaju uvjete iz definicije pojma izbjeglica, izuzete od pružanja međunarodne zaštite i ne može im se priznati izbjeglički status. Radi se o osobama koje već primaju pomoć tijela ili agencija Ujedinjenih naroda, osim UNHCR-a, ili se nalaze pod njihovom zaštitom (čl. 1D), osobama za koje se smatra da ne trebaju međunarodnu zaštitu (čl. 1E) i osobama za koje se smatra da takvu zaštitu ne zaslužuju (čl. 1F), jer su počinile zločin protiv mira, ratni zločin, ili zločin protiv čovječnosti, propisan međunarodnim dokumentima, ozbiljan nepolitički zločin izvan zemlje utočišta prije nego što su u nju prihvaćene kao izbjeglica ili su krive za postupke koji su u suprotnosti s ciljevima i načelima Ujedinjenih naroda.

Klauzule o prestanku sadrže uvjete pod kojima izbjeglica prestaje biti izbjeglica, a zasnivaju se na stavu da međunarodnu zaštitu ne treba pružati u slučajevima kad to više nije potrebno ili opravdano. Jednom utvrđeni status izbjeglice traje sve dok se ne pojave okolnosti koje predviđaju klauzule o prestanku. Pritom, klauzule o prestanku su po svojoj naravi negativne i taksativno nabrojene te ih stoga treba restriktivno tumačiti.

Osoba se smatra izbjeglicom ako su ispunjeni svi kriteriji sadržani u definiciji Konvencije iz 1951. godine. Osoba ne postaje izbjeglicom radi priznanja izbjegličkog statusa, već joj je taj status priznat budući da je izbjeglica, prema tome, priznanje statusa deklaratornog je karaktera. Pritom, Konvencija iz 1951. godine ne sadrži odredbe kojima se uređuje postupak utvrđivanja izbjegličkog statusa, već se ostavlja državama potpisnicama da nacionalnim zakonodavstvom uspostave odgovarajući postupak.

Jedno od temeljnih načela izbjegličkog prava je *non-refoulement* prema kojem izbjeglica ima pravo biti zaštićena od protjerivanja ili vraćanja. *Non-refoulement* odnosi se na zabranu protjerivanja ili vraćanja s granice i teritorija, a obuhvaća protjerivanje, vraćanje ili drugi oblik prebacivanja izbjeglica i tražitelja azila na teritorij na kojemu bi njihov život ili sloboda direktno bili ugroženi, ili na teritorij na kojemu im prijete daljnje protjerivanje, vraćanje ili prebacivanje na drugo područje gdje postoji rizik. Ovo pravilo sadrži članak 33. (1) Konvencije iz 1951. godine, a opće je prihvaćeno da je zabrana *refoulementa* dio međunarodnog običajnog prava.

Konvencija sadrži i odredbe koje definiraju pravni status izbjeglica te njihova prava i obveze u zemlji izbjeglištva, koje ovise o stupnju veze s državom prihvata. Korpus prava i obveza zajamčen priznatim izbjeglicama osobito je važan u kontekstu lokalne integracije kao jednog od sredstava za iznalaženje trajnih rješenja za izbjegličke probleme, uz povratak u zemlju podrijetla i novo nastanjenje u trećoj zemlji.

Međunarodno izbjegličko pravo je dio većeg mozaika međunarodnog prava o ljudskim pravima i međunarodnog humanitarnog prava.

# VJEŽBA

## VJEŽBA 1.2.1.

### Prepoznavanje ljudskih prava

**Cilj:** prepoznati kršenje ljudskih prava zajamčenih međunarodnim instrumentima

**Metodologija:** zajednička rasprava uz vođenu moderaciju

**Trajanje:** 15 minuta

**Potrebni materijali:** međunarodni akt na temelju kojeg se radi vježba (npr. Konvencija o statusu izbjeglica, Međunarodni pakt o građanskim i političkim pravima), slučaj na PPT prezentaciji ili kopija

**Preporuka:** Prije izvođenja vježbi budite sigurni da sudionici razumiju upute kako bi se mogli usredotočiti na sadržaj priča.

#### Tijek vježbe

##### 1. korak: Uvod (2 min.)

Sudionicima najavite početak vježbe i njenu svrhu. Naglasite da će voditelj čitati slučajeve te ih zamolite da se aktivno uključe u raspravu.

##### 2. korak: Rasprava (13 min.)

Polaznicima se nakon predavanja prezentiraju slučajeve u kojima trebaju prepoznati pojedina ljudska prava. Voditelj čita svaki slučaj i pitanjima motivira polaznike na uključivanje u raspravu.

# SLUČAJEVI

## Primjer slučaja

Ivan je član opozicijske stranke u državi nastaloj disolucijom Sovjetskog Saveza u kojoj je na vlasti represivni režim. Pokušao je ishoditi putovnicu no zahtjev mu je bez obrazloženja odbijen. Sudjelovao je na protestu protiv vladajućeg režima, nakon čega je pritvoren 30 dana za koje vrijeme je dobivao vrlo ograničene količine hrane. Bez suđenja određena mu je smrtna kazna. Uz pomoć ostalih pritvorenika uspio je pobjeći iz pritvora te nakon skrivanja napustiti zemlju. Dolazi u Hrvatsku i traži azil.



## PITANJA ZA RASPRAVU

- Identificirajte koja su temeljna prava prekršena u ovom slučaju.
- Jesu li u ovom slučaju ispunjene osnove za priznavanje izbjegličke zaštite i ako da, koje?

## Zajednički europski sustav azila

Premda države članice EU imaju dugu tradiciju pružanja azilne zaštite osobama koje su napustile svoju zemlju podrijetla zbog proganjanja, razvoj politike azila na razini Europske zajednice, a kasnije i Europske unije tekao je sporo i neujednačeno.

Na razvoj zajedničke europske politike azila utjecalo je, između ostalog, i veliko povećanje broja zahtjeva za azilom početkom 90-ih godina 20. stoljeća - 1992. godine broj zahtjeva za azilom dosegao je gotovo 700.000 – ponajviše s područja bivše Jugoslavije, ali i iz neeuropskih zemalja, i to osobito u državama članicama koje su u većem omjeru odobravale zaštitu, u kojima je postojala bolja dostupnost tržišta rada i različite mogućnosti za integraciju.

O zajedničkoj politici azila na razini EU možemo govoriti od 1999. godine, kad je na snagu stupio Ugovor iz Amsterdama. Do Ugovora iz Amsterdama, pitanja pravosuđa i unutarnjih poslova, a unutar njih i pitanja migracija i azila, rješavala su se među državama članicama EU gotovo isključivo u okviru bilateralne i multilateralne međudržavne suradnje. Ugovor iz Maastrichta (stupio na snagu 1993. godine) donio je novu načelno europsku orijentaciju u području azila, no njime nije regulirano pravo na azil na razini Europske zajednice. Čak naprotiv, Ugovorom iz Maastrichta samo je, pored prvoga stupa (Europske zajednice) i drugoga stupa (zajednička sigurnosna i vanjska politika), utemeljen i treći stup za područje policijske i pravosudne suradnje u kaznenim stvarima kojime su, ne narušavajući nadležnosti EZ-a, politika azila, migracijska politika i politika vezana uz državljane trećih zemalja definirane samo kao „pitanja od zajedničkog interesa“. Suradnja na razini EU imala je oznake međudržavne suradnje i zadržala se u tom obliku sve do stupanja na snagu Ugovora iz Amsterdama.

Ugovorom iz Amsterdama je uspostavljen zajednički europski sustav azila, a politike azila, viznog režima, nadzora vanjskih granica i politike vezane uz slobodu kretanja osoba i pravosudnu suradnju u građansko-pravnim pitanjima iz trećeg stupa koji čini policijska i pravosudna suradnja u kaznenim stvarima prebačene su u prvi, nadnacionalni stup. Ugovorom se kao jedan od ciljeva EU navodi očuvanje i razvoj Unije kao područja slobode, sigurnosti i pravde, u kojem se slobodno kretanje osoba osigurava povezano s odgovarajućim mjerama u pogledu kontrole vanjskih granica, azila, useljavanja i sprječavanja i suzbijanja kriminala.

Europskim paktom o migraciji i azilu iz 2008. godine potvrđena je spremnost EU i država članica za provedbu pravične, efikasne i konzistentne javne politike azila i migracija, u duhu solidarnosti između država članica i u suradnji s trećim zemljama. Premda su i nadalje države članice odgovorne za odobravanje azilne zaštite u okviru nacionalnih sustava azila, u Paktu je naglašena nužnost dovršetka uspostave zajedničkog europskog sustava azila, kojim će se zajamčiti viši standardi zaštite.

Ovlasti EU u području azila i migracija značajno su proširene Ugovorom iz Lisabona (stupio na snagu 2009. godine) – postupak suodlučivanja postaje redovnim zakonodavnim postupkom u kojemu Parlament ima značajnu ulogu, a odlučivanje kvalificiranom većinom u Vijeću EU postaje pravilom.

Prioriteti EU u razvoju politike azila u razdoblju 2010. - 2014. utvrđeni Stockholmskim programom iz 2009. godine, premda prvenstveno usmjereni na postizanje visoke razine sigurnosti u EU, uključuju i omogućavanje osobama kojima je potrebna međunarodna zaštita efektivan i efikasan pristup EU i sustavima azila te razvoj Europe na načelima odgovornosti, solidarnosti i partnerstva u odnosu na migracije i azil. Sredstva za ostvarenje navedenih prioriteta uključuju osnivanje i djelovanje Europskog azilnog ureda za potporu te razvoj Europskog kurikuluma o azilu kojime bi se trebala osigurati zajednička edukativna platforma za sve službenike zadužene za pitanja azila na nacionalnoj razini.

Europski azilni ured za potporu (EASO) osnovan je u svibnju 2010. godine s ciljem unaprjeđenja i jednakog ostvarivanja prava na azil u praksi. Svrha EASO-a je potpora državama članicama u provedbi politike azila kroz jačanje njihove međusobne suradnje i širenje najbolje prakse, te na takav način doprinos konvergen-

ciji nacionalnih sustava azila – nužnom preduvjetu stvaranja jedinstvenog europskog azilnog sustava.

Izvori prava EU su Osnivački ugovori, opća načela prava, međunarodni sporazumi kojima se uređuju međusobni odnosi EU i drugih međunarodnih organizacija ili trećih država, pravni akti institucija EU i sudska praksa Suda EU. Osnivački ugovori predstavljaju primarni izvor prava EU, na kojemu se temelje sve ostale pravne norme Unije. Pravni akti institucija EU smatraju se sekundarnim pravom, a proizlaze iz Osnivačkih ugovora na temelju njihovih izričitih odredbi, a donose se kao uredbе (Regulations; akti opće primjene koji obvezuju u cijelosti i izravno su primjenjivi u državama članicama); direktive (Directives; akti koji u pogledu rezultata koji se njima ostvaruju obvezuju svaku državu članicu kojoj su upućeni, ali ostavljaju državama članicama izbor forme i metode njezina prenošenja u nacionalni sustav); odluke (Decisions; akti koji u cijelosti obvezuju one kojima su upućeni).

Model europske javne politike azila sadržan je prije svega u aktima institucija EU - najvažniji akti pravne stečevine EU o azilu uključuju Direktivu o privremenoj zaštiti, Direktivu o prijehu, Dublinsku uredbu, Direktivu o kvalifikaciji i Direktivu o postupku.

Direktiva o privremenoj zaštiti odnosi se na osobe koje su izbjegle s područja u kojem postoji oružani sukob ili lokalno nasilje kao i one osobe koje su u ozbiljnoj opasnosti od sustavnog ili općeg kršenja ljudskih prava, ili su žrtve takvih povreda ljudskih prava. U takvim slučajevima Direktiva ne predviđa individualno provjeravanje je li riječ o progonu. Proglasiti masovni priljev ljudi može Vijeće EU kvalificiranom većinom, a na prijedlog Komisije. Načelno, privremena zaštita traje jednu godinu, a može biti produžena na najviše dvije godine. U svakom trenutku osobe pod privremenom zaštitom imaju pravo na podnošenje zahtjeva za azilom.

Prihvat tražitelja azila uređen je Direktivom o prijehu koja se odnosi na sve državljane trećih zemalja i osobe bez državljanstva koje su na granici ili na teritoriju pojedine države članice zatražile azil. Standardi uvjeta prijeha predviđeni Direktivom, koji predstavljaju skup mjera koje države članice jamče tražiteljima azila, smatraju se dovoljnim da osiguraju tražiteljima azila odgovarajući životni standard i podjednake uvjete u svim državama članicama.

Prema Dublinskoj uredbi, u svakom pojedinom slučaju samo jedna država članica EU može i mora biti odgovorna za cjelokupni postupak ispitivanja zahtjeva za azil. Uredba uspostavlja hijerarhiju kriterija za utvrđivanje države članice odgovorne za postupanje po pojedinom zahtjevu za azil kako bi se osiguralo da svaki takav podneseni zahtjev razmatra i o njemu odlučuje jedna od država članica EU, ali i u svrhu sprječavanja višestrukog podnošenja zahtjeva za azilom od strane iste osobe.

Direktiva o kvalifikaciji usmjerena je na osiguranje primjene zajedničkih kriterija za identifikaciju osoba kojima je potrebna međunarodna zaštita, pri čemu se, u definiranju pojma izbjeglice koristi definicija koju predviđa Konvencija o statusu izbjeglica iz 1951. godine. Direktiva uvodi institut supsidijarne zaštite, utvrđuje kvalifikacije za status izbjeglice, koje uključuju djela progona, razloge za progon, te razloge za isključenje i prestanak izbjegličke i supsidijarne zaštite.

Direktivom o postupku utvrđuju se postupovna jamstva za tražitelje azila, koja uključuju pristup postupku i pružanje informacija o postupku, pravo na ostanak u državi članici do okončanja postupka, provođenje osobnog saslušanja o zahtjevu, pravo na prevoditelja, pravo na žalbu na negativnu odluku, uključujući i odluku o neprihvatljivosti zahtjeva u postupku na granici, pristup UNHCR-u, pravo na pravnu pomoć i zastupanje te pravo na obaviještenost o odluci tijela koje rješava zahtjev. Postupak odlučivanja o zahtjevu trebao bi uključivati individualno, objektivno i nepristrano razmatranje zahtjeva od strane tijela čije je osoblje specijalizirano za pravo azila i educirano upravo za tu svrhu.



# VJEŽBA

## VJEŽBA 1.3.1.

### Institucionalne pripreme za primjenu europskog zakonodavstva

*Cilj:* razumjeti posljedice primjene europske pravne stečevine

*Metodologija:* zajednička rasprava uz vođenu moderaciju

*Trajanje:* 10 minuta

### PITANJA ZA RASPRAVU

- Smatrate li da ste pripremljeni za primjenu europskog zakonodavstva?
- Kako se vaša institucija priprema za provedbu europskih normi?
- Jesu li organizirani ili se pripremaju tečajevi, edukacije i sl.?



## Standardi Vijeća Europe u pogledu zaštite tražitelja azila i ranjivih skupina migranata

U okviru Vijeća Europe posebna se pažnja poklanja zaštiti izbjeglica, tražitelja azila i raseljenih osoba u Europi. Tijekom godina, u okviru Odbora ministara i Parlamentarne skupštine, usvojen je niz rezolucija i preporuka državama članicama iz područja izbjegličkog prava i prava azila, u kojima se naglašavaju standardi uspostavljeni Konvencijom o statusu izbjeglica iz 1951. godine.

Najvažniji mehanizam zaštite tražitelja azila i izbjeglica na području Europe jest Europska konvencija za zaštitu ljudskih prava i temeljnih sloboda. Premda se u Europskoj konvenciji pravo na azil ne spominje eksplicitno, kroz praksu Europskog suda za ljudska prava uspostavljen je niz standarda u zaštiti tražitelja azila, osobito u odnosu na izručivanje i protjerivanje osoba kojima prijeti mučenje ili drugo nečovječno postupanje ili kažnjavanje te ograničenje kretanja tražitelja azila.

Europski je sud kroz niz presuda potvrdio apsolutnu zabranu protjerivanja i izručenja u zemlju u kojoj osobi prijeti mučenje, nečovječno ili ponižavajuće postupanje ili kažnjavanje. Zabrana izručenja prvi put je razmatrana u predmetu *Soering protiv Ujedinjenog Kraljevstva* u kojem je Europski sud zauzeo stav da bi se izručivanje osobe u zemlju u kojoj joj prijeti izvršenje smrtne kazne smatralo povredom članka 3. Europske konvencije. Ova zabrana dalje je proširena i na slučajeve u kojima se radi o odbijenim tražiteljima azila. Mučenje i drugi oblici nečovječnog postupanja u načelu se razlikuju u odnosu na intenzitet izazvane patnje. Nečovječno postupanje, prema praksi Suda, uključuje primjerice nasilje za vrijeme uhićenje ili pritvora, ozbiljnu medicinsku nepažnju za vrijeme pritvora i duševne boli. Tako je u predmetu *D. protiv Velike Britanije*, u kojemu se radilo o državljaninu St. Kitts i Nevisa koji je bolovao od AIDS-a, Sud zaključio da bi njegovo vraćanje u zemlju podrijetla u kojoj nema obitelj, materijalnih sredstava za život ni socijalnu pomoć niti postoji adekvatno liječenje AIDS-a i „vodeći računa o uznapredovalom stadiju njegove smrtonosne bolesti... predstavljalo nečovječno postupanje.“ Međutim, u nešto recentnijoj praksi ESLJP proglasio je nedopuštenim zahtjeve HIV-pozitivnih osoba koje su tvrdile da bi vraćanje u zemlje podrijetla predstavljalo kršenje članka 3.

Zabrana mučenja, odnosno protjerivanja zbog rizika od zlostavljanja, nije uvjetovana postojanjem određenih okolnosti na strani tražitelja azila (npr. rasa, vjera, ili drugi razlozi za kvalifikaciju izbjegličkog statusa) kao u slučaju Konvencije iz 1951. godine.

Kriterij za procjenu radi li se u konkretnom slučaju o individualnoj prijetnji, odnosno stvarnom riziku, jest dokazivi i relativno visoki stupanj vjerojatnosti da osobi uistinu prijeti opasnost od zlostavljanja, te nemogućnost vlasti odnosno zemlje da joj pruže adekvatnu zaštitu. U ocjeni postojanja rizika od zlostavljanja, Sud je zauzeo stav da navodi tražitelja azila trebaju biti potkrijepljeni dokazima te naglasio važnost primjene načela blagodatni sumnje.

U slučajevima u kojima se radi o protjerivanju u zemlju u kojoj vladaju nemiri ili građanski sukob, Europski je sud u predmetu *Vilvarajah i drugi protiv Velike Britanije* ustvrdio kako osoba mora biti izložena većoj opasnosti od zlostavljanja od pripadnika iste ili slične skupine u sličnim okolnostima. Međutim, u recentnijoj praksi, na primjer u predmetu *Salah Sheekh protiv Nizozemske*, Europski sud je zauzeo stav da osoba, osim pripadnosti manjini, ne treba dalje dokazivati individualnu prijetnju.

U predmetu *T. I. protiv Velike Britanije* Sud je zauzeo stav da odgovornost države u odnosu na članak 3. postoji i u slučaju deportacije tražitelja azila u zemlju u kojoj mu ne prijeti opasnost od zlostavljanja, ali iz koje bi dalje mogao biti izručen u zemlju u kojoj takav rizik postoji. Što se tiče deportacije u države članice EU ili države potpisnice Europske konvencije, Sud smatra da je dovoljno da je država u koju se osoba deportira potpisnica Europske konvencije, odnosno da je prihvatila obvezu pružiti postupovna jamstva i efikasan pravni lijek u odnosu na kršenje prava iz Konvencije.

Osim u odnosu na članak 3., Europski sud je razmatrao zabranu protjerivanja i u odnosu na moguća kr-

šenja drugih prava zajamčenih Europskom konvencijom: pravo na život (članak 2.), pravo na pravično suđenje (članak 6.), zabranu retroaktivnog suđenja i kažnjavanja (članak 7.), pravo na poštovanje privatnog i obiteljskog života (članak 8.), zabranu kolektivnog protjerivanja stranaca (članak 4. Protokola br. 4), ne uvijek u korist tražitelja azila.

Iako države samostalno odlučuju o pitanjima ulaska, boravka i protjerivanja stranaca, prilikom primjene mjera kojima se može ograničiti sloboda kretanja stranaca i tražitelja azila moraju se poštivati odredbe Europske konvencije, osobito čl. 5. kojime je zajamčeno pravo na slobodu i sigurnost.

Ograničenje slobode kretanja ne bi smjelo biti arbitrarno. Prema praksi Suda „arbitrarnost“ nadilazi utemeljenost odluke o mjeri ograničenja u domaćem zakonodavstvu. Odluka o ograničenju može biti arbitrarna i u slučaju kad je donesena u skladu s normama domaćeg zakonodavstva koje su u suprotnosti s Europskom konvencijom. Postupak mora biti vođen s dužnom pažnjom i u dobroj vjeri. Odluka mora biti usko povezana sa svrhom sprječavanja nezakonitog ulaska u zemlju ili protjerivanja i izručenja, a mjesto i uvjeti pritvora moraju biti prikladni te trajati razumno vrijeme. Pri donošenju ocjene o zakonitosti ograničenja kretanja nacionalni sud mora imati u vidu okolnosti pojedinog slučaja.

Ograničenje slobode kretanja u svrhu protjerivanja ili izručenja može biti opravdano čak iako su nadležne vlasti započele postupak protjerivanja ili izručenja bez formalnog zahtjeva ili odluke o izručenju.

Postoji razlika između ograničenja slobode kretanja u smislu čl. 5. te ograničavanja kretanja koje je uređeno čl. 2. Protokola br. 4. – prema obrazloženju presude iz predmeta *Guzzardi protiv Italije* i *Amuur protiv Francuske* ta dva instituta razlikuju se po stupnju ili intenzitetu, a ne po prirodi ili suštini provedene mjere.

**Predavanje 1.5.**

**Trajanje: 45 minuta**

## **Rod i migracije**

Prednosti migracija u pogledu gospodarskog napretka i razvoja su poznate kako u zemljama odredišta, tako i u zemljama porijekla.

Tijekom protekla četiri desetljeća broj migranata u svijetu se više nego udvostručio pa tako danas u svijetu ima preko 200 milijuna međunarodnih migranata. Migracije se uglavnom percipiraju kao tradicionalno muške iako je sve više žena koje migriraju te je danas udio žena migrantica u ukupnoj svjetskoj migraciji oko 50%. Najveći broj žena migrantica dolazi iz Oceanije, Latinske Amerike i Kariba, Afrike i zemalja bivšeg Sovjetskog Saveza dok je najniži udio žena migrantica iz zemalja Bliskog istoka. Stoga je razumijevanje migracija bitno sagledati i iz rodne perspektive.

Teorija, politika i praksa ravnopravnosti spolova u području migracija su rijetke. To i ne čudi jer su žene migrantice dugo bile „nevidljive“. Do ranih 80-ih muškarci migranti su se vidjeli kao glavni akteri u gospodarstvu dok su žene migrirale uz obitelj i vidjele su se kao pasivne sljedbenice, čuvarice tradicije i stabilnosti. Tijekom godina percepcija se promijenila, ženske uloge su se mijenjale u obitelji, zajednici, na radnom mjestu, a time i u procesu migracija.

Od kasnih 70-ih godina 20. stoljeća sudjelovanje žena u radnoj migraciji prema zemljama u razvoju je u porastu. Migrantice čine gotovo 51% svih migranata u razvijenim državama, dok u državama u razvoju čine 46%. Uzrok ovih razlika potrebno je sagledati u zakonima i propisima koji uređuju ulazak u zemlju odredišta, kao i u zemlji porijekla. Društveni i ekonomski položaj žena u razvijenim zemljama gdje žene imaju pristup obrazovanju i zaposlenju utječu i na žene migrantice koje žele biti ekonomski i socijalni akteri u društvu, žene migrantice postaju vidljive kad počinju zarađivati. Žene radnice migrantice najbrojnije su u zapadnoj Africi u zemljama bogatima naftom te u zemljama Tihog Oceana. Od 1980. godine broj žena migrantica je u porastu pa tako u odnosu na broj stranaca žene čine 43% u Kuvajtu, 33% u Saudijskoj Arabiji, oko 30% u Bahreinu te 20% svih stranaca u Ujedinjenim Arapskim Emiratima. Ove žene migrantice rade poslove uglavnom rezervirane za žene - u domaćinstvu ili kao medicinske sestre.

Migranti se kreću između dviju kultura – kulture podrijetla i kulture novog okruženja. Različitost kulturnih obrazaca izaziva često psihosocijalni pritisak koji nosi sa sobom njihovu marginalizaciju u zemlji odredišta. Dok na jednoj strani migracija može osnažiti žene jer im pruža nove mogućnosti i bolji život, s druge strane migracija može također ojačati diskriminirajuće rodne stereotipe, izložiti ih novim ranjivostima te pojačati njihovu izolaciju. Danas se radnice migrantice u zemljama EU sistematski povezuju s radom u domaćinstvu, socijalnim službama (brigom za starije) ili prostituciji, doživljavaju se kao nedovoljno obrazovane i kao žrtve. Ovakva percepcija prikriva degradaciju s kojom su ove žene suočene. Vrlo često one su suočene s profesionalnom degradacijom zbog nepriznavanja stupnja obrazovanja i profesionalnih kvalifikacija koje su stekle u svojim matičnim državama.

Osim u dobrovoljnim migracijama, žene čine značajan udio među nezakonitim migrantima. Migracijske politike koje pružaju različite mogućnosti ženama i muškarcima mogu gurnuti žene, osobito one s niskim kvalifikacijama, u rizične i nezakonite migracijske tokove. Ako su žene prisiljene nezakonito ući, boraviti i raditi u zemlji odredišta izložene su dodatnim opasnostima, osjetljivije su na fizičko, seksualno i verbalno zlostavljanje pa češće postaju žrtve trgovanja ljudima u seksualnoj industriji.

Nasilje nad ženama je raširena pojava, a u nekim državama je i kulturno rašireni fenomen jer ženama ograničava: pravo na rad i zaradu; imovinska prava; pravo glasa; pravo pristupa javnim mjestima. U nekim državama se to provodi putem zakona, nametanjem društvenih i vjerskih običaja koji ženama ograničavaju njihove mogućnosti i prava.

Tijekom 2010. godine podneseno je više od 257.000 zahtjeva za azil u državama EU, i oko 35% zahtjeva su podnijele žene. Ipak, unatoč očiglednoj potrebi za kvalitetnom usklađenosti između država članica o pitanju azila, nacionalne politike imaju različite standarde i pristupe kojima vrlo često nedostaje osjetljivost i stručnost u ravnopravnosti spolova.

Ravnopravnost spolova jedna je od zajedničkih vrednota koje EU proklamira u svojim ugovorima, ali je ipak još uvijek prisutan nedostatak da žene mogu biti proganjane zbog specifičnosti spola. To uključuje: genitalno sakaćenje, prisilan brak, prisilnu sterilizaciju, prisilne pobačaje, silovanje tijekom sukoba i rata, a s time žena treba i drugačije oblike zaštite i pomoći nakon ulaska u EU.

Europska komisija je 2008. godine usvojila stav da je neophodno potrebno uključiti ravnopravnost spolova u zajednički europski sustav azila. Unatoč tim izjavama i stavovima, žene tražiteljice azila i dalje doživljavaju različite standarde zaštite i prijema u državama članicama. Države članice su 2010. godine priznale potrebu za rodno osjetljivom politikom sustava azila, ali dosad su samo Švedska i Velika Britanija usvojile rodne smjernice koje obuhvaćaju pitanja koja treba postaviti i uzeti u obzir pri procjeni zahtjeva za azil. Neke države imenovala su koordinatora za ravnopravnost spolova, ali tražiteljice azila su u većini država članica jednostavno prepuštene proizvoljnim mjerama i procjenama.

Danas je važno pitanje – kako ugraditi **rod** u naše razumijevanje migracija? Razumijevanje migracija i provedba učinkovite politike migracija mora uzeti u obzir i različite vrste migracija: privremene, radne, trajne, cirkularne, nezakonite, izazvane sukobima i katastrofama. Danas žene sve više migriraju samostalno, a ne kao članice obitelji. Iako ima sve više saznanja da uzroci i utjecaji migracija imaju rodnu dimenziju, pokušaji da se to ugradi u politiku migracija još su mali. Razumijevanje migracija bitno je i iz rodne perspektive, a da bismo ih razumjeli moramo sagledati pozitivne i negativne učinke na pojedince kao i na migrantske obitelji.

## Djeca i maloljetnici kao posebno ranjiva skupina migranata

Migracije su složeni globalni problem koji utječe na sve zemlje, bilo kao zemlje porijekla, tranzita ili odredišta i postale su nužnim i sastavnim dijelom života milijuna ljudi. Istraživanja migracija uglavnom potvrđuju pretpostavku da više od ostalih migriraju ljudi u dobi od 15 do 35 godina. Novi globalni trendovi migracija nadilaze nacionalne socijalne debate. U ukupnom broju migranata 35 milijuna ima manje od 20 godina; 15 milijuna ih je u dobi između 15 i 19 godina. Broj djece bez pratnje koja nastoje ući u Europu na teritorij Europske unije u dramatičnom je porastu i ona čine 11% migranata.

Djeca su najranjivija skupina migranata, a sve izraženiji fenomen zadnjih desetak godina jest pojava **djece bez pratnje**. Da bismo razumjeli pojam „djeca bez pratnje“ potrebno ga je definirati. To su osobe mlađe od 18 godina, državljani treće zemlje ili osobe bez državljanstva, a nalaze se izvan svoje zemlje porijekla na teritoriju druge države bez zakonskih uvjeta za ulazak i boravak, bez pratnje zakonskog skrbnika i odgovarajuće skrbi. Ovako definirani pojam sukladan je definiciji UN-ove Konvencije o pravima djeteta te određenju u Direktivi Vijeća 2001/55/EC, članak 2. (f). Hrvatsko zakonodavstvo slijedi UN-ovu Konvenciju o pravima djeteta kao i definiciju iz Direktive i kaže da je „dijete bez pratnje“ stranac ispod 18 godina koje je ušlo na teritorij Hrvatske bez roditelja ili zakonskog skrbnika ili je ostavljeno samo na teritoriju Hrvatske.

Djeca bez pratnje zatečena u drugoj državi su ili migranti koji traže mogućnost boljeg života, ali se nalaze u nezakonitom statusu, ili tražitelji azila u zemlji odredišta jer bježe od opasnih situacija u svojoj državi, a nerijetko djeca u procesu migracija postaju i žrtve trgovanja ljudima, prisilnog rada ili neke druge vrste zlostavljanja.

Brojni su razlozi zbog kojih djeca migriraju: potraga za boljim životom, bijeg od siromaštva, političkih sukoba, ratova i progona, gubitak obiteljske sigurnosti ili prirodne katastrofe. Na neizvjesnom putu, bez roditelja i zakonskih skrbnika izložena su većem riziku od zlostavljanja, zanemarivanja i iskorištavanja.

Zbog razlika u pristupu problemu djece bez pratnje u državama EU, države članice su prihvatile jedinstvenu politiku i odgovarajuće mjere koje su našle uporište u: a) Lisabonskom ugovoru koji sadržava odredbe o zaštiti djece bez pratnje i b) Stockholmskom programu koji navodi da se prema djeci migrantima treba prvenstveno odnositi kao prema djeci. Ta dva dokumenta prethodila su usvajanju Akcijskog plana EU o djeci bez pratnje koji propisuje zajednički pristup država članica rješavanju fenomena i temelji se na: a) poštivanju prava djeteta u skladu s Konvencijom UN-a o pravima djeteta i Poveljom EU-a o temeljnim pravima; b) solidarnosti i podjeli odgovornosti između država članica i država porijekla i tranzita te c) pojačanoj suradnji s nevladinim i međunarodnim organizacijama. Akcijski plan obvezuje sve države članice, pa tako i Hrvatsku, na uspostavu visokih standarda prihvata, zaštite i integracije djece bez pratnje prema načelu najboljeg interesa djeteta. U skladu s navedenim Vlada RH je u srpnju 2013. godine prihvatila obvezujući Protokol o postupanju prema djeci odvojenoj od roditelja – stranim državljanima. Protokol određuje nositelje obveza i način postupanja prema djeci bez pratnje s ciljem zaštite njihovih prava i interesa u skladu s Načelima dobre prakse kojima je uporište u Konvenciji UN-a o pravima djeteta.

Konvencija UN-a o pravima djeteta je sveobuhvatna i svoj djeci u svim situacijama osigurava građanska, ekonomska, politička, socijalna i kulturna prava. Konvencija zagovara gledište da su sva prava nedjeljiva, međusobno ovisna i jednako važna za svu djecu koja trebaju odrastati bez diskriminacije i imati pravo na mir, obitelj, obrazovanje i zdravstvenu zaštitu. Kao i svoj drugoj djeci i djeci bez pratnje trebaju biti dostupna prava i moraju biti zaštićena sukladno odredbama Konvencije o pravima djeteta bez obzira na njihov imigrantski status. Osnovna načela zaštite djece, uključujući i djecu bez pratnje, prema Konvenciji su:

### Najbolji interes djeteta

**Članak 3:** U svim akcijama koje u svezi s djecom poduzimaju javne ili privatne ustanove socijalne skrbi, sudovi, državna uprava ili zakonodavna tijela mora se prvenstveno voditi računa o interesima djeteta.

**Članak 20:** 1. Dijete kojemu je privremeno ili trajno uskraćena obiteljska sredina ili koje zbog svoje dobrobiti ne smije u njoj ostati ima pravo na posebnu zaštitu i pomoć države; 2. Države članice će u skladu sa

svojim nacionalnim zakonodavstvom takvom djetetu osigurati zamjensku zaštitu.

### Pravo na nediskriminaciju

**Članak 2:** 1. Države stranke poštivat će i osigurati svakom djetetu na svom području prava navedena u ovoj Konvenciji bez ikakve diskriminacije prema djetetu, njegovim roditeljima ili zakonskim skrbnicima glede njihove rase, boje kože, spola, jezika, vjere, političkog ili drugog uvjerenja, nacionalnoga, etničkoga ili socijalnog porijekla, imovine, teškoća u razvoju, obiteljskog porijekla ili kakve druge okolnosti. 2. Države stranke poduzet će sve potrebne mjere za zaštitu djeteta od svih oblika diskriminacije ili kažnjavanja koji polaze od položaja, djelatnosti, izraženog mišljenja ili uvjerenja roditelja, zakonskih skrbnika ili članova obitelji.

**Članak 22:** 1. Države stranke poduzet će odgovarajuće mjere kako bi se osiguralo da dijete koje traži izbjeglički status ili koje se, prema važećem međunarodnom i domaćem zakonodavstvu i postupcima, smatra izbjeglicom, bilo da je bez pratnje ili je u pratnji roditelja ili neke druge osobe, dobije odgovarajuću zaštitu i humanitarnu pomoć u skladu s odgovarajućim pravima utvrđenim u Konvenciji i drugim međunarodnim instrumentima. 2. U tu će svrhu i u mjeri koju drže potrebnom države stranke sudjelovati u svim naporima Ujedinjenih naroda i ostalih mjerodavnih međudržavnih ili nevladinih organizacija koje surađuju s Ujedinjenim narodima da se takvom djetetu pruži zaštita i pomoć i da se pronađu roditelji ili drugi članovi obitelji svakog djeteta izbjeglice kako bi se od njih prikupile obavijesti potrebne za njegovo ponovno spajanje s obitelji. U slučajevima kad se djetetovi roditelji ili članovi obitelji ne mogu pronaći, djetetu će se osigurati ista zaštita kao i svoj drugoj djeci kojoj je iz bilo kojeg razloga privremeno ili trajno uskraćena njihova obiteljska sredina, kako je navedeno u Konvenciji.

### Pravo sudjelovanja

**Članak 12:** 1. Države stranke osigurat će djetetu koje je u stanju oblikovati vlastito mišljenje pravo na slobodno izražavanje svojih stavova o svim stvarima koje se na njega odnose te ih uvažavati u skladu s dobi i zrelošću djeteta. 2. U tu svrhu djetetu se izravno ili preko posrednika, odnosno odgovarajuće službe, mora osigurati da bude saslušano u svakom sudbenom i upravnom postupku koji se na njega odnosi na način koji je usklađen s postupovnim pravilima nacionalnog zakonodavstva.

**Članak 25:** Države stranke priznaju djetetu koje je od strane nadležnih vlasti stavljeno pod nadzor radi skrbi, zaštite ili zbrinjavanja njegova tjelesnog ili duševnog zdravlja, pravo na povremenu provjeru njege koja mu se pruža i svih drugih okolnosti zbog kojih je primijenjena mjera nadzora.


### Pravo na život, opstanak i razvoj

**Članak 6:** 1. Države stranke priznaju svakom djetetu prirođeno pravo na život. 2. Države stranke će u najvećoj mogućoj mjeri osigurati opstanak i razvoj djeteta.

Ostala načela proizlaze iz sljedećih članaka Konvencije: pravo da ne budu odvojena od svojih roditelja (članak 9.); pravo na zaštitu od nasilja (članak 19.); pravo na zdravlje (članak 24.); pravo na obrazovanje i slobodno vrijeme (članak 28. – 31.); pravo da budu zaštićena od ekonomskog izrabljivanja, spolnog iskorištavanja i nasilja (članci 32., 34. i 36.).

Konvencija zagovara gledište da su sva prava nedjeljiva, međusobno ovisna i jednako važna za svu djecu. Odbor za prava djeteta UN-a utvrdio je četiri osnovna načela kojima se treba rukovoditi u svim fazama skrbi i brige o djeci bez pratnje, a to su:

- 1. Pravo na život, opstanak i razvoj** imaju sva djeca u svim vidovima života – tjelesnom, emotivnom, društvenom, psihosocijalnom, kulturnom.
- 2. Najbolji interesi djeteta** trebaju imati prednost u svim aktivnostima koje se odnose na djecu. Što je najbolji interes za svako dijete individualno utvrđuju profesionalci koji rade s djecom i tiče se odluka kako vladinih, upravnih ili zakonodavnih tijela, tako i onih koje donosi obitelj.
- 3. Načelo nediskriminacije**, prema kojem djeca bez pratnje – strani državljani moraju u zemlji u kojoj se zateknu imati ista prava i isti tretman kao i djeca državljani te zemlje, a njihov imigracijski status treba biti sekundarno pitanje.

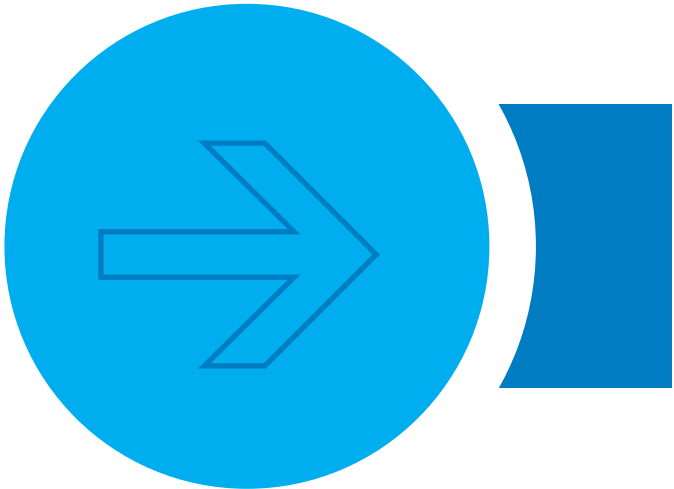


**4. Pravo na izražavanje vlastitog mišljenja**, prema kojemu djeca bez pratnje trebaju aktivno sudjelovati u rješavanju svih pitanja koja utječu na njihov život. Ona imaju pravo izreći svoje mišljenje i skrbnik koji se imenuje nakon identifikacije mora uzeti u obzir mišljenje i stavove djeteta pri donošenju odluka koje se na njih odnose.

Sva ostala prava i usluge koje se pružaju djeci bez pratnje također nalaze uporište u Konvenciji, a uključuju: pravo na informiranje; povjerljivost podataka; prevođenje; poštivanje kulturnog identiteta; pravovremenost i trajnost rješenja; međuorganizacijska suradnja.

Navedene odrednice sastavni su dio postupanja u skladu s propisanim načelima te bi trebale biti osnova svih postupanja s djecom bez pratnje.

Djeca migranti su prije svega djeca i moraju imati ista prava kao i sva druga djeca. Konvencija UN-a o pravima djeteta ne radi razliku i nema izuzetaka za djecu bez državljanstva ili djecu koja se zateknu u nezakonitom boravku u drugoj državi, pa prema tome same vlade imaju obvezu poštivati prava djece migranata sve dok su pod njihovom nadležnošću.



# VJEŽBA

## VJEŽBA 1.6.1.

### Praktična vježba na temelju izabranih slučajeva djece bez pratnje

#### Cilj:

- definirati i razumjeti pojam «*djeca bez pratnje*» te prepoznati probleme koji su povezani s tim fenomenom;
- identificirati međunarodne dokumente koji obrađuju temu te objasniti UN-ovu Konvenciju o pravima djeteta;
- identificirati prava koja je potrebno poštovati u pružanju pomoći i zaštite djece bez obzira na migrantski status.

**Metodologija:** rad u manjim grupama

#### Tijek vježbe

##### 1. korak: Uvod (5 min.)

Najavite početak, objasnite svrhu vježbe i dajte sudionicima jasne upute za rad. Jasno recite koji je cilj vježbe. Podijelite sudionike u manje mješovite grupe s 5-6 sudionika po grupi po principu da u svakoj grupi bude predstavnik svake od prisutnih organizacija. Podijeliti svakoj grupi po jedan slučaj kojeg treba zajedno obraditi. Zamolite ih da odrede predstavnika grupe koji će iznijeti razrađenu strategiju slučaja.

##### 2. korak: Grupni rad (20 min.)

Nakon što ste ih podijelili u manje grupe sudionici na osnovu dobivenih materijala moraju razraditi strategiju vođenja slučaja. Trener/ica ih obilazi i po potrebi pojašnjava eventualne nejasnoće.

##### 3. korak: Prezentiranje rezultata i rasprava (20 min.)

Pozovite predstavnike grupa da prezentiraju rezultate grupnog rada. Možete koristiti neka od dolje navedenih pitanja kako biste potaknuli i vodili diskusiju:

- Tko su djeca bez pratnje?
- Zašto djeca migriraju?
- Kojim opasnostima su izložena djeca migranti?
- Kako su zaštićena međunarodnim pravima?
- Koje načelo se treba poštovati i primjenjivati u radu s ovom ranjivom skupinom?



# SLUČAJEVI

## Slučaj 1

Meira je rođena u Afganistanu gdje je živjela s roditeljima i tri sestre. Zbog rata su teški uvjeti života, opasno je ići u školu, djevojke su izložene vrijeđanju i nasilju. Kad su se talibanske snage približile području gdje su živjeli, obitelj je odlučila iseliti se u Njemačku kod rođaka. Kad su krenuli na put Meira je imala deset godina. Iako su u početku putovali svi zajedno, kad su došli u Grčku roditelji odlučuju da Meira nastavi put do krajnjeg odredišta bez njih. Dogovorili su i platili put i troškove za Meirino putovanje čovjeku koji je garantirao siguran put. Odvajanje od obitelji za Meiru je velika trauma. Od trenutka odvajanja od roditelja i sestara Meira je putovala u društvu dječaka iz Afganistana i žene koja se predstavljala kao njena majka. Prešli su granicu između Grčke i Makedonije, Makedonije i Srbije i do sjevera Srbije su putovali s krivotvorenim putovnicama. Na graničnom prijelazu između Srbije i Hrvatske žena je lišena slobode zbog postojanja sumnje na krivično djelo.

## Slučaj 2

Adnan je mladić iz Iraka star 17 godina. Odlučio je napustiti Irak iz političkih razloga i nasilja te je stupio u kontakt s organizatorima koji su mu obećali siguran put u Italiju. Krenuo je kopnenim putem te je zbog pokušaja nezakonitog prelaska granice s Hrvatskom vraćen u Srbiju gdje je proveo 6 dana u zatvoru. Iz Srbije je vraćen u Makedoniju, te u Grčku gdje je stupio u kontakt s organizatorima i ponovo krenuo u Italiju. Na putu za Italiju organizatori puta su ga iskricali u Kutini. U Kutini se raspitivao kako doći do policije, te je samostalno došao u policijsku postaju Kutina.

## Slučaj 3

Miguel Hose, star 17 godina živio je u Venezueli u mnogobrojnoj obitelji koju su otac i majka jedva prehranjivali svojim neredovitim primanjima. Živjeli su u predgrađu Caracasa koje je uglavnom naseljavalo najsiromašnije stanovništvo. Život je bio vrlo težak, posao se gotovo nije mogao pronaći usprkos gospodarskom napretku posljednjih godina zahvaljujući nalazištima nafte. Zbog loših životnih uvjeta mnogi rođaci su izbjegli pa je tako i njegov stariji brat otišao potražiti bolji život u Velikoj Britaniji, u Manchesteru odakle im je slao novac. Predložio je da mu se Miguel pridruži rekavši da mu je pronašao posao. Brat mu je organizirao put preko jednog poznanika koji mu je pribavio isprave s njegovom slikom, ali s drugim imenom. Zajedno s jednim mladićem je putovao avionom preko Zagreba gdje je nazvao kontakt osobu koja ga je čekala. Zvao se Marko i odvezao ga je u malu kuću, zatražio je novac koji je imao i isprave i rekao Miguelu da nigdje ne izlazi. Došao je sutradan s dvojicom muškaraca. Marko mu je tada rekao da su se promijenili neki planovi i da će se put za Manchester odgoditi za nekoliko dana, a dotad će morati odraditi neke poslove te tako financirati svoj daljnji put. Dao mu je nekoliko kreditnih kartica s kojima je podizao novac i predavao ga njima. Kad ih je upitao zašto to sami ne rade i je li to sve legalno, rekli su da sad više nema natrag i da se ništa ne brine jer je sve u redu. Htio je razgovarati s bratom, ali su mu rekli da brat zna za ovo i da je poručio da radi što mu se kaže. Više se nije ništa usudio pitati, bio je na nekih dvadeset do trideset bankomata kad ga je policija uhvatila, osvrtao se, ali nije više vidio nikog, ni Marka ni Brunu jer su se vjerojatno sklonili pred policijom.



The first part of the document discusses the importance of maintaining accurate records of all transactions. It emphasizes that every entry, no matter how small, should be recorded to ensure the integrity of the financial data. This includes not only sales and purchases but also expenses and income. The text suggests that a consistent and thorough record-keeping system is essential for identifying trends and making informed decisions.

In the second section, the author addresses the challenges of budgeting and financial planning. It notes that many businesses struggle to stay within their budgets due to unforeseen expenses or changes in market conditions. The document provides several strategies to mitigate these risks, such as creating a contingency fund and regularly reviewing the budget to adjust for any deviations. It also highlights the importance of having a clear financial goal and a realistic timeline for achieving it.

The third part of the document focuses on the role of technology in modern business operations. It discusses how various software solutions, such as accounting systems and CRM tools, can streamline processes and improve efficiency. The text mentions that while technology offers many benefits, it also comes with its own set of challenges, including data security and the need for employee training. The author advises businesses to carefully evaluate their options and invest in technology that aligns with their specific needs and goals.

Finally, the document concludes with a section on the importance of customer service and relationship management. It states that providing excellent customer service is not just a nice-to-have but a critical component of long-term success. The text suggests that businesses should invest in training for their staff and implement systems to track customer feedback. By building strong relationships with their customers, businesses can increase loyalty and drive repeat sales.



**PRAVO  
AZILA  
I UREĐENJE  
SUSTAVA U RH**

CJELINA 2.



PRAVO  
AZILA  
I UREĐENJE  
SUSTAVA U RH

# UVOD

Druga cjelina usmjerena je na upoznavanje polaznika s uređenjem hrvatskog sustava azila.

U okviru prvog predavanja, polaznici se ukratko upoznaju s razvojem institucije azila na hrvatskom području od srednjeg vijeka do osamostaljenja RH. Prikazuje se pravni okvir hrvatskog sustava azila te institucionalni okvir sustava. Temeljne karakteristike hrvatskog sustava azila prikazuju se u odnosu na određivanje tko se može smatrati izbjeglicom, a tko je isključen iz zaštite, postupak utvrđivanja izbjegličkog statusa, prava i obveze tražitelja azila te sadržaj izbjegličke zaštite.

U skladu s profesionalnim usmjerenjem polaznika, predlaže se odabrati pojedina pitanja koja u praksi predstavljaju izazove, kao što je to primjerice prihvrat većeg broja tražitelja azila, institut skrbništva te postupanje prema pojedinim ranjivim skupinama.

Nakon predavanja predlaže se napraviti radionicu na kojoj će se od polaznika očekivati aktivno sudjelovanje u rješavanju zadanog slučaja. Slučajevi mogu biti izvedeni na temelju stvarnih slučajeva iz prakse, odabrane sudske prakse ESLJP-a ili pak hipotetski. Polaznike je potrebno podijeliti u grupe od 4-5 sudionika različitih profesionalnih podloga. Za svaku grupu potrebno je pripremiti 1-2 slučaja, ovisno o vremenu, koje trebaju razmotriti i predložiti rješenja, iz perspektive organizacije u kojoj polaznici rade. Svaka grupa imenuje predstavnika koji će plenarno izložiti slučaj i stavove grupe. Nakon izvještaja grupe slijedi plenarna rasprava.

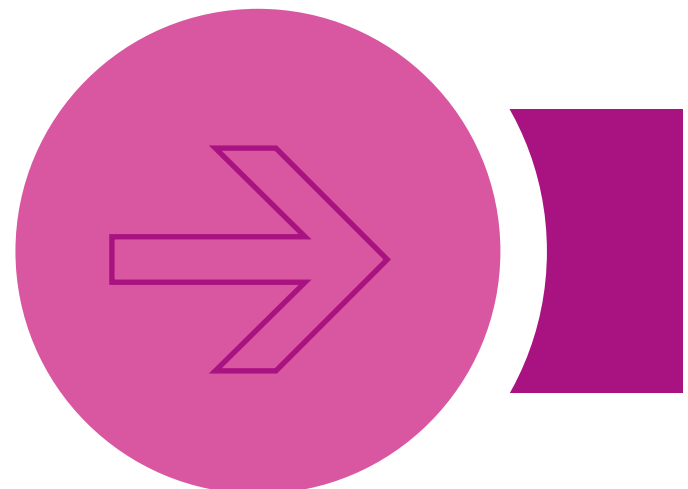
## *Ciljevi:*

- upoznati polaznike s pravnim uređenjem hrvatskog sustava azila;
- upoznati polaznike s praktičnim problemima povezanim s provedbom prava na azil.

## *Očekivani ishodi*

Nakon edukacije polaznici će biti u stanju:

- razumjeti temeljne pravne institute izbjegličke zaštite na nacionalnoj razini;
- prepoznati neuralgične točke u sustavu i pravna sredstva za poboljšanje.



## Sustav azila u Republici Hrvatskoj

Razvoj instituta azila na području današnje Hrvatske moguće je pratiti još od srednjeg vijeka. U počecima razvoja institut azila postojao je isključivo kao crkveni azil te je bio reguliran propisima kanonskog prava, no odredbe o azilu moguće je pronaći i u nekim statutima obalnih gradova, poput Dubrovačkog statuta. Na području kontinentalne Hrvatske azil postaje institucijom svjetovnog prava odlukom Marije Terezije iz 1776. godine, pa od tada odluka o davanju azila ovisi jedino o odluci vladara. Moderno uređenje prava azila započelo je nakon Drugog svjetskog rata uslijed razvoja institucije azila na međunarodnoj razini, a pravo na azil bilo je zajamčeno jugoslavenskim saveznom, odnosno republičkim ustavima.

U samostalnoj Hrvatskoj prvi zahtjev za azilom zabilježen je 1997. godine.

Pravo na azil zajamčeno je Ustavom RH u čl. 33. st. 1, prema kojemu strani državljani i osobe bez državljanstva mogu dobiti utočište u Republici Hrvatskoj, osim ako su progonjeni za nepolitičke zločine i djelatnosti oprečne temeljnim načelima međunarodnog prava. Razvoj hrvatskog sustava azila započinje nakon institucionalizacije odnosa s Europskom unijom. Pod utjecajem EU, 2003. godine donesen je prvi Zakon o azilu koji je stupio na snagu 1. srpnja 2004. godine. Međutim, kako su odredbe Zakona sadržavale ozbiljne manjkavosti i bile neusklađene s relevantnim međunarodnim i europskim standardima, pristupilo se donošenju novog zakona. Novi Zakon o azilu stupio je na snagu 1. siječnja 2008. godine, a u međuvremenu se mijenjao zbog usklađivanja s pravnom stečevinom EU.

Institucionalni okvir sustava azila uključuje: MUP RH kao temeljno tijelo javne vlasti nadležno za cjelokupni hrvatski sustav azila, upravne sudove kao drugostupanjsko tijelo, UNHCR te organizacije civilnog društva. Područjem integracije i ostvarivanjem pojedinih prava tražitelja azila i osoba pod zaštitom bave se i druga državna tijela (Ministarstvo socijalne politike i mladih, Ministarstvo zdravlja, Ministarstvo znanosti, obrazovanja i sporta, Ured za ljudska prava i prava nacionalnih manjina Vlade RH), ali i pojedine organizacije civilnog društva i međunarodne organizacije.

Temeljni koraci u postupku utvrđivanja statusa sastoje se od izražavanja namjere za azilom, podnošenja zahtjeva za azilom, saslušanja, donošenja odluke od strane MUP-a te eventualne tužbe i presude upravnog suda.

Namjeru za podnošenje zahtjeva za azil stranac može izraziti prilikom obavljanja granične kontrole na graničnom prijelazu ili u policijskoj upravi ili policijskoj postaji, ako se već nalazi na području RH. Nadležno tijelo će u tom slučaju stranca uputiti u Prihvatilište za tražitelje azila određujući pritom rok u kojemu se mora javiti u Prihvatilište. Stranac može namjeru izraziti i nakon što je zatečen u nezakonitom prelasku državne granice ili boravku te u Prihvatnom centru za strance.

Zahtjev za azil podnosi se u Prihvatilištu čime započinje postupak azila. Zahtjev za azil za maloljetnika podnosi zakonski zastupnik, a maloljetnik stariji od 16 godina zahtjev za azil može podnijeti u svoje ime. Maloljetniku bez pratnje tražitelju azila te poslovno nesposobnom tražitelju azila tijelo nadležno za poslove socijalne skrbi imenuje skrbnika.

Nakon što je zahtjev za azilom podnesen, MUP će saslušati tražitelja azila. Tijekom saslušanja tražitelj je dužan iznijeti sve činjenice i okolnosti koje su relevantne za njegov zahtjev, istinito odgovarati na sva pitanja koja su mu postavljena te priložiti sve dostupne dokaze kojima potkrepljuje zahtjev za azilom, odnosno dati vjerodostojna i uvjerljiva obrazloženja svih razloga na kojima temelji zahtjev. Svi podaci izneseni tijekom saslušanja smatraju se tajnima, a u postupku azila javnost je isključena.

Zahtjev za azilom rješavat će se u ubrzanom postupku ako MUP može donijeti pozitivnu odluku na temelju dostupnih dokaza ili je zahtjev neosnovan, odnosno očito neutemeljen.

Prilikom odlučivanja o zahtjevu za azilom, voditelj postupka MUP-a razmatra sve relevantne činjenice i

okolnosti, a posebno one o situaciji u zemlji podrijetla, izjave i dokaze koje je iznio tražitelj, njegov položaj i osobne okolnosti (uključujući spol i dob), aktivnosti nakon napuštanja zemlje podrijetla kako bi se procijenilo može li tražitelj zbog takvih aktivnosti biti izložen proganjanju ili ozbiljnoj nepravdi ako se vrati u tu zemlju (izbjeglica sur place), postoji li mogućnost bijega ili preseljenja unutar zemlje te može li tražitelj dobiti zaštitu zemlje u kojoj bi mogao dokazati državljanstvo.

Strancu koji ne ispunjava uvjete za odobrenje azila, a za kojeg postoje opravdani razlozi koji ukazuju da će se, ako se vrati u zemlju podrijetla, suočiti sa stvarnim rizikom trpljenja ozbiljne nepravde i koji nije u mogućnosti, ili se zbog takvog rizika ne želi staviti pod zaštitu te zemlje odobrava se supsidijarna zaštita.

Tražitelj azila odluku MUP-a o zahtjevu za azil može osporavati tužbom upravnom sudu, a tužba odgađa izvršenje rješenja MUP-a. Nakon što je postupak utvrđivanja statusa završen, a zahtjev za azilom odbijen, strancu se izdaje rješenje o napuštanju Republike Hrvatske.

Tražitelji azila za vrijeme postupka utvrđivanja statusa imaju određena prava i obveze. Pravo na boravak u RH zajamčeno je od dana podnošenja zahtjeva za azil do završetka postupka utvrđivanja statusa, a uključuje i članove obitelji tražitelja azila. Osiguranje odgovarajućih materijalnih uvjeta za život i smještaj uključuje hranu i odjeću osiguranu u naravi te novčanu pomoć. Smještaj tražitelja azila je organiziran u Prihvatilištu, no tražitelj može o vlastitom trošku boraviti na bilo kojoj adresi u RH uz prethodnu suglasnost MUP-a. Pravo na zdravstvenu zaštitu obuhvaća hitnu medicinsku pomoć. Tražitelji azila koji su bili izloženi mučenju, silovanju ili drugim teškim oblicima nasilja, kao i tražitelji azila sa specifičnim potrebama imaju pravo na nužan tretman vezan uz specifično stanje, odnosno posljedice prouzročene navedenim djelima. Pravo na osnovno i srednje školovanje odnosi se na maloljetne tražitelje azila, a osigurava se u roku tri mjeseca od dana podnošenja zahtjeva za azil, odnosno u roku godine dana ako je na temelju procjene stručnog tima škole u svakom individualnom slučaju utvrđeno da tražitelj azila ne poznaje hrvatski jezik dovoljno za prisustvovanje redovnoj nastavi. Pravo na besplatnu pravnu pomoć obuhvaća pomoć u sastavljanju tužbe upravnom sudu. Pravo na rad stječe se po isteku godine dana od dana podnošenja zahtjeva za azil, ako postupak azila nije okončan. Tražitelji azila imaju pravo na primanje humanitarne pomoći te slobodu vjeroispovijesti i vjerskog odgoja djece. Tražitelji azila imaju pravo na slobodu kretanja, a kretanje može biti ograničeno samo iz razloga koji su navedeni u Zakonu o azilu.

Obveze tražitelja azila uključuju poštivanje hrvatskog Ustava i zakona te Kućnog reda Prihvatilišta, suradnju s nadležnim državnim tijelima i postupanje po njihovim mjerama i uputama te odazivanje na poziv MUP-a i suradnju tijekom cijelog postupka azila.

Prava azilanata i stranaca pod supsidijarnom zaštitom obuhvaćaju: boravak u RH, koji se dokazuje osobnom iskaznicom za azilanta, odnosno iskaznicom stranca pod supsidijarnom zaštitom; smještaj, u trajanju od najduže dvije godine od odobravanja zaštite; rad, bez radne ili poslovne dozvole; zdravstvenu zaštitu (u istom opsegu kao i osiguranici obaveznog zdravstvenog osiguranja u RH); školovanje (pravo na osnovno, srednje obrazovanje i visoko obrazovanje ostvaruju kao i hrvatski državljani te se upisuju u školske ustanove pod istim uvjetima kao i hrvatski državljani); slobodu vjeroispovijesti i vjerskog odgoja djece; besplatnu pravnu pomoć; socijalnu skrb; spajanje obitelji i održavanje jedinstva obitelji; pomoć pri integraciji u društvo.

## Odabrana pitanja iz prakse

Na temelju profesionalnog usmjerenja predavača i polaznika, predlaže se obraditi jednu temu povezanu s pojedinim specifičnim problemom ili institutom iz sustava azila. Navedene teme mogu biti skrbništvo tražitelja azila, masovniji priljevi tražitelja azila/izbjeglica ili neregularnih migranata te zaštita ranjivih skupina tražitelja azila.

### a) Skrbništvo tražitelja azila

Ako su polaznici edukacije socijalni radnici iz centara za socijalnu skrb, predlaže se obraditi temu o skrbništvu kao obliku zaštite maloljetnih tražitelja azila bez roditeljske skrbi ili punoljetnih tražitelja azila koji nisu sposobni brinuti o sebi, odnosno nisu u mogućnosti štiti svoja prava i interese. U izlaganju je potrebno naglasiti kako zbog traume koja je povezana s prisilnim migracijama tražitelji azila često pate od fizičkih zdravstvenih problema, odnosno od emocionalnih ili mentalnih poremećaja koji zahtijevaju brz i profesionalan tretman. Također, često su razdvojeni od svojih obitelji, od kojih neki možda već duže vrijeme borave na nekom drugom mjestu ili čak u nekoj drugoj državi, u iščekivanju ishoda azilnog postupka, što između ostalog može utjecati na njihovu odluku o daljnjem migriranju.

Izlaganje bi trebalo pratiti sljedeću strukturu: zakonodavni okvir i uređenje instituta skrbništva, specifičnosti skrbništva tražitelja azila (pitanje sporazumijevanja s korisnikom, razumijevanje posebnih potreba i ranjivosti navedenih osoba, uloga skrbnika u postupku utvrđivanja statusa, itd.) te prijedlozi za poboljšanje provedbe ovog instituta u praksi.

### b) Masovniji priljev izbjeglica/tražitelja azila

Tema izlaganja može biti i prihvat tražitelja azila, odnosno izbjeglica, u slučaju da su polaznici djelatnici humanitarnih organizacija. Izlaganje bi trebalo sadržavati analizu situacije i probleme u prihvatu s kojima se djelatnici u sustavu azila susreću te mjere za poboljšanje prihvata u praksi.

U izlaganju se treba dotaknuti i instituta privremene zaštite koja je uređena Zakonom o azilu. Radi se o zaštiti koja se odobrava strancima koji u velikom broju dolaze u Republiku Hrvatsku iz zemlje u kojoj je zbog rata ili njemu sličnog stanja, općeg nasilja ili unutarnjih sukoba došlo do kršenja ljudskih prava, ako ih zemlja podrijetla nije spremna ili nije u mogućnosti zaštititi te ukoliko zbog velikog broja osoba nije moguće učinkovito provesti postupak za odobrenje azila u interesu svih osoba koje traže zaštitu. Privremena zaštita uvodi se na temelju odluke Vijeća Europske unije o postojanju masovnog priljeva raseljenih osoba. U izlaganju je potrebno naglasiti kako u slučaju masovnog priljeva izbjeglica može doći do ograničenja određenih prava, kao što su sloboda kretanja, materijalna prava iz prihvata, ili pak pristup zdravstvenoj zaštiti ili školovanju za svu djecu.

Nadalje, u izlaganju se treba osvrnuti i na utjecaj masovnijeg priljeva tražitelja azila i izbjeglica na društvo, posebno na lokalnu zajednicu u područjima prihvata. Lokalna zajednica naime može veći broj tražitelja azila i izbjeglica vidjeti kao prijetnju svom načinu života, kulturi ili nacionalnoj sigurnosti i stabilnosti, odnosno sve strance kao suparnike u borbi za ograničene lokalne resurse. Kad se lokalno stanovništvo osjeća ugroženim, njihovi strahovi predstavljaju plodno tlo za jačanje rasizma, diskriminacije, ksenofobije i netolerancije. U tom smislu, izlaganje treba potaknuti sudionike na razmišljanje o mjerama kojima se navedena situacija može prevenirati ili ublažiti.

Izlaganje bi trebalo pratiti sljedeću strukturu: okolnosti i mogući problemi u slučaju priljeva većeg broja tražitelja azila/izbjeglica, prihvat, zadovoljavanje posebnih potreba različitih skupina osoba i djelovanje u široj zajednici.

### c) Ranjive skupine tražitelja azila

Tema može biti i zaštita posebno ranjivih skupina tražitelja azila, primjenjiva za sve kategorije polaznika. Iako su tražitelji azila ranjiva skupina, među njima može biti grupa osoba koje su dodatno ranjive zbog svojih specifičnih karakteristika ili okolnosti.



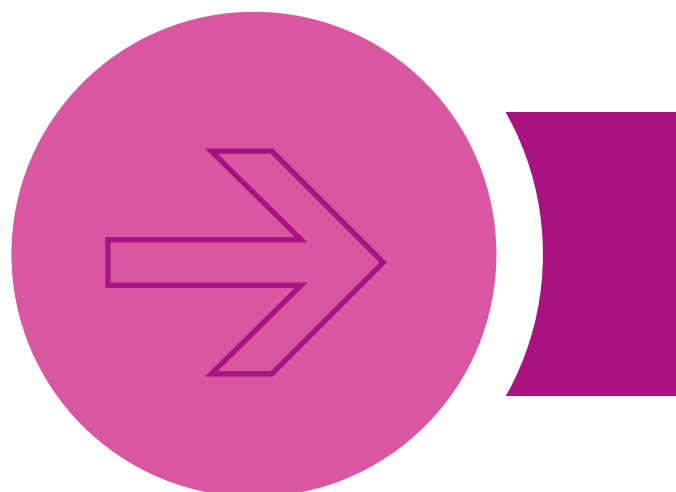
Prema Zakonu o azilu, ranjive skupine su poslovno nesposobne osobe, maloljetnici, starije i nemoćne osobe, teško bolesne osobe, osobe s invaliditetom, trudnice, samohrani roditelji s maloljetnom djecom te žrtve mučenja, silovanja ili drugog psihičkog, fizičkog i seksualnog nasilja.

Zbog svoje ovisnosti, ugroženosti i razvojnih potreba, posebno ranjivu skupinu predstavljaju djeca tražitelji azila. Prilikom donošenja odluka o njihovom statusu potrebno se voditi najboljim interesom djeteta i ulogom obitelji kao primarnog izvora zaštite i dobrobiti djece. Ovo načelo je u potpunosti pravno razrađeno u Konvenciji o pravima djeteta koja sadržava i posebnu odredbu o djeci izbjeglicama, no također navodi da se sve njene odredbe primjenjuju na svu djecu bez diskriminacije.

Stariji tražitelji azila predstavljaju posebnu kategoriju, ne tako primjetnu, ali s posebnim potrebama, koje isto tako mogu biti jednako zahtjevne. Često se radi o siromašnim osobama, a ako su razdvojeni od svoje obitelji, ne mogu se osloniti na tradicionalnu podršku koja im je bila dostupna u njihovoj zemlji podrijetla. Također, često nemaju nikakvih informacija o svojim pravima i mogućnostima. Prilikom prihvata ovih osoba potrebno je uzeti u obzir njihove specifičnosti, kao što su nepokretnost, te osjećaj izoliranosti ili napuštenosti.

Tražitelji azila ženskog spola mogu iskusiti posebne probleme upravo zbog svog spola. Zbog toga što se nalaze izvan svoje vlastite društvene mreže, možda po prvi put u svom životu, neke od njih mogu biti ugrožene, posebno ako nisu u pratnji ostalih, najčešće muških, članova svoje obitelji. Bez pomoći kvalificiranog osoblja ili bez upućivanja na psihološke, socijalne ili medicinske usluge, takve osobe vjerojatno neće biti u stanju opisati seksualno nasilje ili druge oblike proganjanja kojemu su možda bile izložene. Ovisno o njihovom kulturološkom i socijalnom porijeklu, možda će biti potrebna posebna pažnja pri pružanju zdravstvene zaštite.

Izlaganje bi trebalo pratiti sljedeću strukturu: definiranje ranjivih skupina, specifičnosti njihovog položaja te mjere za bolju provedbu prihvata takvih osoba.



# VJEŽBA

## VJEŽBA 2.2.1.

### Praktična vježba na temelju odabranih slučajeva

**Cilj:** stvoriti sinergijski učinak među različitim profesionalcima i upotrijebiti različita pravna sredstva u konkretnom slučaju

**Metodologija:** rad u manjim grupama

**Trajanje:** 60 minuta

**Potrebni materijali:** kopija slučajeva, Europska konvencija za zaštitu ljudskih prava i temeljnih sloboda, Zakon o azilu, papir, olovka

**Preporuka:** Sudionike uvedite u samu vježbu tako što ćete im dati kratki uvod, jasne upute i vaša očekivanja te ih potom podijelite u manje skupine. Ako su sudionici predstavnici različitih organizacija i institucija, podijelite ih u mješovite skupine tako da, ako je to moguće, u svakoj grupi bude zastupljen barem po jedan predstavnik određene institucije ili organizacije. Zbog jednostavnije organizacije, preporučujemo da grupe sastavite unaprijed prema listi sudionika ili pristiglim prijavama sudionika. Raspored po grupama izvjesite na svima vidljivo mjesto kako bi prije početka vježbe znali svoju grupu.

Prije izvođenja vježbi budite sigurni da sudionici razumiju upute kako bi se mogli usredotočiti na svrhu vježbe.

Pripremite dovoljan broj kopija potrebnih materijala za svaku grupu i za voditelja vježbe.

#### Tijek vježbe

**1. korak:** Uvod (5 minuta)

Sudionicima naglasite da će biti podijeljeni u mješovite grupe tako što će u svakoj grupi biti po barem jedan predstavnik svake od prisutnih organizacija. Njihov zadatak je da na osnovu dobivenog slučaja razrade strategiju vođenja slučaja ovisno o svojem profesionalnom zaleđu.

**2. korak:** Grupni rad (30 minuta)

Nakon što ste sudionicima dali jasne upute, podijelite ih u grupe. Svakoj grupi dajte jednu kopiju slučaja s pitanjima koja će im poslužiti kao pomoć za razvijanje strategije. Sudionici imaju 30 minuta za razvijanje strategije.

**3. korak:** Prezentiranje rezultata i rasprava (25 minuta)

Pozovite predstavnike grupa da prezentiraju rezultate grupnog rada. Možete koristiti neka od dolje navedenih pitanja kako biste potaknuli i vodili raspravu.

#### PITANJA ZA RASPRAVU

- Što ćete prvo učiniti (ovisno o profesionalnom usmjerenju)?
- Kako ćete razgovarati s osobama?
- Koji su standardi primjenjivi u navedenom slučaju?
- Kako će se dalje postupati s ovim osobama i koja je vaša uloga u tome?

# SLUČAJEVI

## Primjer slučaja

Grupa osoba dolazi na granicu Hrvatske sa Srbijom u 3.00 sata ujutro, 27. prosinca. U grupi se nalaze 3 odrasla muškarca, jedna žena i četvero djece različite dobi (od 8 do 16 godina). Osobe su gladne, umorne i hladno im je.

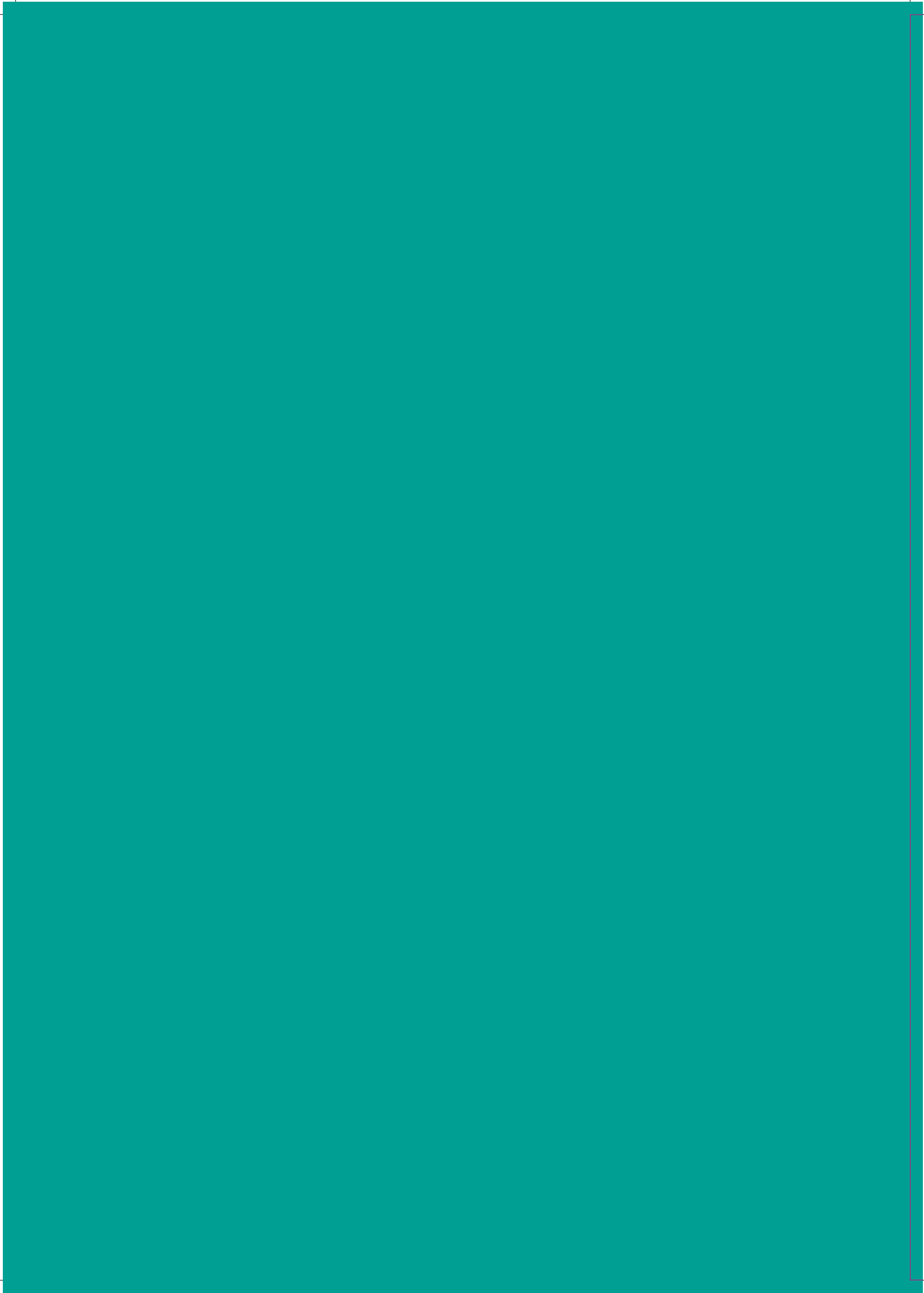
Tvrde da su državljani Libije, a podrijetlom Palestinci. Nije jasno jesu li u obiteljskoj vezi ili samo putuju zajedno. Nemaju nikakvih dokumenata, no imaju nešto novca, otprilike ukupno 1.000 EUR.

Hrvatska policija ih zatječe na hrvatskom teritoriju, 5 kilometara od državne granice i dovodi u policijsku postaju.



## PITANJA ZA PRIPREMU STRATEGIJE SLUČAJA

- Što ćete prvo učiniti (ovisno o profesionalnom usmjerenju)?
- Kako ćete razgovarati s osobama?
- Koji su standardi primjenjivi u navedenom slučaju?
- Kako će se dalje postupati s ovim osobama i koja je vaša uloga u tome?





# INTEGRACIJA

CJELINA 3.



# INTEGRACIJA

# UVOD

Treća cjelina usmjerena je na upoznavanje polaznika s politikom i mjerama integracije stranaca u društvo. Na početku je potrebno definirati što je to integracija. Polaznike je potrebno upoznati s hrvatskom integracijskom politikom koja je sastavni dio Migracijske politike Republike Hrvatske za razdoblje 2013. – 2015. godine.

U praktičnom dijelu ove cjeline predlaže se pripremiti radionicu na temu integracije stranaca u lokalnoj zajednici. Svrha radionice je polaznike kroz rad u manjim grupama potaknuti na sudjelovanje u rješavanju hipotetičkog slučaja te na zajedničku raspravu. Polaznike je potrebno podijeliti u grupe od 4-5 sudionika različitih profesionalnih podloga. Svaka grupa će dobiti hipotetski slučaj koji trebaju razmotriti i predložiti rješenja, iz perspektive organizacije u kojoj polaznici rade. Rad u manjim grupama zasnivat će se na tzv. „oluji ideja“ (*brainstorming*), metodi koja omogućava razvoj novih ideja na temelju iskustava polaznika i potiče ih na suradnju i izvan same edukacije, što je s obzirom na to da polaznici dolaze iz različitih sektora i organizacija vrlo poželjan ishod. Svaka grupa imenuje predstavnika koji će plenarno izložiti slučaj i stavove grupe. Nakon izvještaja grupe slijedi plenarna rasprava.

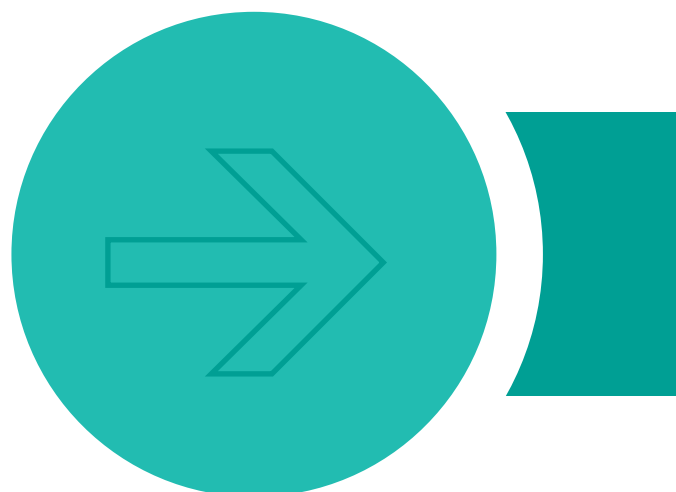
## *Ciljevi:*

- upoznati polaznike s mjerama integracije u Hrvatskoj;
- razviti lokalnu inicijativu za integraciju u lokalnoj zajednici.

## *Očekivani ishodi*

Nakon edukacije polaznici će biti u stanju:

- razlikovati i uspoređivati različite metode i instrumente integracije stranaca;
- razumjeti probleme s kojima se susreću stranci koji se žele integrirati u lokalnu zajednicu;
- prepoznati izazove koji stoje pred pojedinim organizacijama uključenima u politiku integracije.



## Integracijska politika u RH i integracija u praksi

Općenito, **integracija** se može definirati kao proces sudjelovanja imigranata u temeljnim strukturnim područjima društva države primateljice i njihovu identifikaciju s tim društvom. U tom smislu, integracija je dvosmjernan proces. Integracija s jedne strane stvara obaveze na strani društva države primateljice koja mora osigurati formalna prava imigrantu koja će mu omogućiti sudjelovanje u gospodarskom, kulturnom, socijalnom i općedruštvenom životu zajednice. S druge strane, integracija na strani imigranta označava prilagodbu standardima i vrijednostima društva države primateljice bez da se osoba odriče vlastitog kulturnog identiteta, uz aktivno sudjelovanje u procesu integracije. U tom smislu, uspješna integracija ovisi o dva osnovna uvjeta: spremnost na integraciju među migrantima, ali i spremnost na prihvaćanje migranata među domaćom populacijom.

U procesu integracije nastaju etničke grupe koje međusobno surađuju i koegzistiraju, a kao posljedica dolazi do pluralizacije društva. U tom smislu integracija se može razlikovati od asimilacije. **Asimilacija** označavaju procese prisiljavanja imigranata na odustajanje od dotadašnjeg kulturnog identiteta, pa je pojedinac potpuno kulturno apsorbiran u dominantno većinsko društvo. Asimilacija kao model karakteristična je za npr. Francusku. U praksi, međutim, može doći i do negativnih pojava kao što su segregacija i separacija (označava nemogućnost stvaranja odnosa između imigranata i većinskog društva, pa pojedinci ostaju u svojoj etničkoj kulturi i tradicionalnim oblicima života izolirani i odvojeni; ako je izolacija posljedica svjesnog isključivanja koje provodi većina, dolazi do segregacije, dok separacija označava svjesnu odluku pripadnika migrantske manjine da se izoliraju od većinskog društva) ili marginalizacija (označava situaciju u kojoj pripadnici imigrantske skupine gube kulturni i psihološki kontakt prema vlastitoj etničkoj grupi, ali i prema dominantnoj većini pa egzistiraju izolirani na margini društva, a prisutan je osjećaj alijenacije i gubitak identiteta). U praksi često dolazi i do prostorne koncentracije i odvajanja migranata u sub-urbanim gradskim područjima velikih gradova, a kada je ovaj proces koncentracije povezan s etničkom homogenizacijom nastaju područja slična getu koja su odvojena od drugih društvenih grupa.

Budući da su izbjeglice i stranci pod supsidijarnom zaštitom specifična kategorija, u slabijoj poziciji od domaćeg stanovništva, ali i od stranaca koji imigriraju u okviru zakonitih migracija – najčešće se radi o nedovoljno obrazovanim i siromašnim osobama, bez znanja hrvatskog jezika, koje pritom nemaju mrežu sunarodnjaka koja im može pomoći u integraciji – njihova je integracija u zemlji prihvata dodatno otežana. U praksi se azilanti i stranci pod supsidijarnom zaštitom susreću s različitim problemima koji nepovoljno utječu na njihovu integraciju u hrvatsko društvo – od nemogućnosti zapošljavanja, nepostojanja mogućnosti učenja hrvatskog jezika (u 2012. i 2013. godini), problema prilikom pronalaska smještaja te nepostojanja dokumenata, uključujući onih o obrazovanju i radnom iskustvu.

Okvir za integraciju stranaca u Hrvatskoj, s posebnim naglaskom na azilante i strance pod supsidijarnom zaštitom predstavlja Migracijska politika Republike Hrvatske za razdoblje od 2013. do 2015. godine, koju je Hrvatski sabor usvojio 22. veljače 2013. godine. Svrha ovog dokumenta jest osigurati da migracijska kretanja u Hrvatskoj budu u korist gospodarskog, socijalnog i kulturnog razvitka države i društva. Vrlo važan sastavni dio hrvatske Migracijske politike čini politika integracije useljenika u hrvatsko društvo, koja podrazumijeva dinamičan, dvosmjernan proces međusobne prilagodbe, kako stranaca, tako i hrvatskih državljana na posljedice post-migracijskih procesa. Zbog značenja integracije za uspješno funkcioniranje zajednice, Vlada RH je u travnju 2013. godine imenovala Stalno povjerenstvo za provedbu integracije stranaca u hrvatsko društvo. Predsjednik Povjerenstva je ravnatelj Ureda za ljudska prava i prava nacionalnih manjina, a članovi su pomoćnici ministara zaduženih za obrazovanje, zdravlje, socijalnu politiku, rad i zapošljavanje, kulturu, stanovanje, unutarnje poslove, vanjske poslove, regionalni razvoj i fondove Europske unije te predstavnik Državnog ureda za Hrvate izvan Republike Hrvatske.

Za provedbu mjera iz dijela Migracijske politike koje su usmjerene na integraciju stranaca u srpnju 2013. godine donesen je Akcijski plan za uklanjanje prepreka u ostvarivanju pojedinih prava u području integracije stranaca u hrvatsko društvo za razdoblje od 2013. do 2015. godine.



Akcijskim planom predviđene su mjere kojima se želi potaknuti integracija stranaca u društvo tako što će im se osigurati ravnopravni status u gospodarskom, društvenom i kulturnom životu u odnosu na hrvatske državljane, s posebnim naglaskom na područje obrazovanja, rada, zapošljavanja radi ostvarenja pravnog statusa i državljanstva. Nadalje, predviđene su i mjere sprječavanja i suzbijanja diskriminacijskih postupaka i ponašanja prema strancima te poticanje aktivne suradnje svih tijela državne uprave te jedinica lokalne i područne samouprave.

U području socijalne skrbi i zdravstvene zaštite, naglasak je stavljen na upoznavanje azilanata i stranaca pod supsidijarnom zaštitom s okruženjem i hrvatskim društvom s kulturnog, povijesnog i gospodarskog aspekta. Kao nužnost nameće se ukidanje jezičnih barijera i njihovo upoznavanje sa svim pravima koja temeljem svog statusa mogu ostvariti u Republici Hrvatskoj. Poseban se značaj pridaje pružanju odgovarajuće zdravstvene i psihološke pomoći i podrške, posebno ranjivim skupinama stranaca. Ovaj segment prava u nadležnosti je Ministarstva socijalne politike i mladih, Ministarstva zdravlja i jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave.

Smještaj se azilantima i strancima pod supsidijarnom zaštitom osigurava u trajanju od najduže dvije godine od dana izvršnosti odluke kojom se odobrava azil, odnosno supsidijarna zaštita, a u nadležnosti je Ministarstva socijalne politike i mladih. Vodeći računa o svim aspektima integracije, kao i o nekim preduvjetima za mogućnost nastavka života u istom okruženju po prestanku prava na smještaj, pravo na smještaj uglavnom se realizira u urbanim sredinama u kojima kao nadogradnja državnog sustava socijalne skrbi postoje lokalni socijalni programi i veća mogućnost zapošljavanja.

Što se tiče odgoja i obrazovanja, Akcijski plan kao jedan od primarnih preduvjeta za uspješnu integraciju azilanata i stranaca pod supsidijarnom zaštitom u hrvatsko društvo navodi poznavanje hrvatskog jezika i kulture. Naime, poznavanje jezika omogućuje strancu da postane aktivan član društva te da se brže i uspješnije uključi na tržište rada. Za uključivanje na tržište rada potrebna su određena znanja i kompetencije te je stoga ovim kategorijama osoba potrebno omogućiti daljnje školovanje u Republici Hrvatskoj.

U pogledu zapošljavanja, koje je u nadležnosti Ministarstva rada i mirovinskog sustava, na zakonodavnoj je razini uključivanje na tržište rada azilanata i stranaca pod supsidijarnom zaštitom uređeno na način da ne postoji niti jedan oblik njihove diskriminacije u odnosu na hrvatske državljane. Međutim, u praksi za provedbu prava na rad ovih kategorija osoba potrebni su sljedeći koraci: poznavanje hrvatskog jezika, procjena kvalifikacija, orijentacija na kompetencije koje će najbrže voditi zapošljavanju, dostupnost usluga profesionalnog usmjeravanja i razvoja karijere, uključivanje u proces posredovanja i mjere aktivne politike zapošljavanja u svrhu olakšanja zapošljavanja.

Za uspješnu integraciju stranaca u hrvatsko društvo nužno je aktivno uključivanje svih nadležnih tijela, uključujući i lokalne jedinice te suradnja s organizacijama civilnog društva, socijalnim partnerima i privatnim sektorom.

# VJEŽBA

## VJEŽBA 3.1.1.

### Integracija u lokalnoj zajednici - mogućnosti i zapreke

**Cilj:** stvoriti sinergijski učinak među različitim profesionalcima i uporaba različitih sredstava u konkretnom slučaju

**Metodologija:** rad u manjim grupama

**Materijal:** kopirani materijal sa slučajevima

**Trajanje:** 60 minuta

**Preporuka:** Sudionike uvedite u samu vježbu tako što ćete im dati kratki uvod, jasne upute i vaša očekivanja te ih potom podijelite u manje skupine. Ako su sudionici predstavnici različitih organizacija i institucija, podijelite ih u mješovite skupine tako da, ako je to moguće, u svakoj grupi bude zastupljen po barem jedan predstavnik određene institucije ili organizacije. Zbog jednostavnije organizacije, preporučujemo da grupe sastavite unaprijed prema listi sudionika ili pristiglim prijavama sudionika. Raspored po grupama izvjesite na svima vidljivo mjesto kako bi prije početka vježbe znali svoju grupu.

Prije izvođenja vježbi budite sigurni da sudionici razumiju upute kako bi se mogli usredotočiti na svrhu vježbe.

Pripremite dovoljan broj kopija potrebnih materijala za svaku grupu i za voditelja vježbe.

#### Tijek vježbe

**1. korak:** Uvod (5 min.)

Sudionicima naglasite da će biti podijeljeni u mješovite grupe tako što će u svakoj grupi biti po barem jedan predstavnik svake od prisutnih organizacija. Njihov zadatak je da na osnovu dobivenog slučaja razrade strategiju vođenja slučaja ovisno o svom profesionalnom zaleđu. Svaka grupa će dobiti kopiju slučaja s pitanjima koja će im poslužiti kao pomoć za razvijanje strategije.

**2. korak:** Grupni rad (30 min.)

Nakon što ste sudionicima dali jasne upute podijelite ih u grupe te svakoj grupi dajte po jednu kopiju slučaja. Sudionici imaju 30 minuta za razvijanje strategije.

**3. korak:** Presentiranje rezultata i rasprava (25 minuta)

Pozovite predstavnike grupa da prezentiraju rezultate grupnog rada. Možete koristiti neka od dolje navedenih pitanja kako biste potaknuli i vodili raspravu.

### PITANJA ZA RASPRAVU

- Po vašem mišljenju, što je ovoj obitelji potrebno da bi se integrirala u zajednicu?
- Na koji ćete način razgovarati s njima? Kako ćete doći do informacija o njihovim potrebama?
- Koje institucije trebaju biti uključene u njihovu integraciju?
- Gdje bi po vašem mišljenju trebala biti smještena ova obitelj?
- Što bi trebalo osigurati u lokalnoj zajednici za integraciju ove obitelji?

# SLUČAJEVI

## Primjer slučaja

Anna (19) i Ahmad (27) su izbjeglice iz Sudana. Oženili su se mladi, prije 5 godina, u skladu s običajima njihovog plemena (Dinka). Kad je Anna imala 10 godina, otac joj je ubijen pred njezinim očima. Majka je nestala u ratnim zbivanjima. S očevim bratom i njegovom obitelji napustila je Sudan i smjestila se u izbjegličkom kampu u Keniji. Stric je dogovorio njezin brak s Ahmadom, također smještenim u kampu. Tijekom boravka u kampu, Anna nije pohađala školu već je brinula o domaćinstvu i djetetu rođenom u braku. Ahmad je spretni u izradi drvenih predmeta, budući da je i njegov otac bio drvodjelja.

Nakon 5 godina u kampu, Anna i Ahmad s djetetom kreću put EU, s namjerom da tamo zatraže zaštitu i bolji život. Stižu u Hrvatsku gdje im je odobren azil, no Hrvatska nije bila njihova željena destinacija.



## PITANJA ZA PRIPREMU STRATEGIJE SLUČAJA

- Po vašem mišljenju, što je ovoj obitelji potrebno da bi se integrirala u zajednicu?
- Na koji ćete način razgovarati s njima? Kako ćete doći do informacija o njihovim potrebama?
- Koje institucije trebaju biti uključene u njihovu integraciju?
- Gdje bi po vašem mišljenju trebala biti smještena ova obitelj?
- Što bi trebalo osigurati u lokalnoj zajednici za integraciju ove obitelji?

## Uloga Hrvatskog Crvenog križa u pružanju psihosocijalne podrške tražiteljima azila i azilantima

Hrvatski Crveni križ, Nacionalno društvo Crvenog križa Republike Hrvatske, u skladu sa svojim humanitarnim mandatom i temeljnim načelima, provodi program pomoći i zaštite tražitelja azila, azilanata i osoba pod supsidijarnom zaštitom u suradnji i uz podršku Ministarstva unutarnjih poslova (MUP) i Visokog povjerenika Ujedinjenih naroda za izbjeglice (UNHCR) od 2003. godine. Osnovu za rad Crvenog križa s tražiteljima azila, azilantima i migrantima donose temeljni dokumenti i temeljna načela Međunarodnog pokreta Crvenog križa i Crvenog polumjeseca, posebice načelo humanosti i nepristranosti. Migracijska politika Međunarodne federacije društava Crvenog križa i Crvenog polumjeseca naglašava ulogu nacionalnih društava Crvenog križa i Crvenog polumjeseca baziranu na temeljnim načelima, u suradnji s državnim tijelima, u pružanju humanitarne pomoći migrantima u potrebi, bez obzira na njihov status. Ističe se da nacionalna društva zagovaraju poštivanje osnovnih ljudskih prava migranata, uključujući i one čiji pravni status nije reguliran u određenoj zemlji. Programi i aktivnosti oblikuju se temeljem realne procjene humanitarnih potreba migranata koji žive „na marginama konvencionalnih zdravstvenih, socijalnih i pravnih sustava“ tijekom svog puta.

Osnovne aktivnosti Hrvatskog Crvenog križa u **prihvatištima za tražitelje azila** uključuju pružanje psihosocijalne podrške i praktične pomoći u svakodnevnom životu, organiziranje socijalnih, edukativnih i sportskih aktivnosti, kreiranje programa prilagođenih individualnim potrebama osoba, te aktivnosti zagarivanja. Prema definiciji Referentnog centra za psihosocijalnu podršku Međunarodne federacije društava Crvenog križa i Crvenog polumjeseca<sup>1</sup>, **psihosocijalna podrška** je proces fizičkog i psihičkog osnaživanja pojedinca, obitelji i zajednice s ciljem pronalaženja i stjecanja snaga i načina za uspješno suočavanje sa stresom i brže uključivanje u svakodnevni život. U radu se teži vraćanju osjećaja kontrole, smanjenju stresnih reakcija, podržavanju zdravih načina nošenja sa stresom i svakodnevnim izazovima života u prihvatilištu, osnaživanju osobe putem edukacije.

Posebna briga i skrb posvećuje se ranjivim skupinama korisnika, posebice djeci odvojenoj od roditelja i zakonskih skrbnika, starijim osobama, osobama s poteškoćama tjelesnog i mentalnog zdravlja, osobama koje pate od psihosocijalnih tegoba uzrokovanih traumom ili mučenjem, potencijalnim žrtvama nasilja ili trgovanja ljudima.

Osnovna načela koja se poštuju u radu, a temeljena su na pravima i potrebama tražitelja azila su sljedeća (Guidelines on Reception of Asylum Seekers; PERCO<sup>2</sup>):

1. tražitelji azila su posebno ranjiva skupina i zahtijevaju pristup u kojem će se poštivati njihov ljudski dignitet; treba im se pružiti što veća mogućnost izbora i kontrole u donošenju odluka o svom životu; potrebno je poštovati njihovo pravo na neovisnost i informiranost;
2. sve aktivnosti provode se uz međusobno poštovanje i toleranciju;
3. potrebno je poštovati integritet i dostojanstvo osobe, osigurati tajnost osobnih podataka o tražitelju azila;
4. organizacija smještaja treba osigurati tražitelju azila dovoljno „osobnog prostora“ - fizičkog, psihološkog, emocionalnog - kako bi imao mogućnost povući se iz grupe i usmjeriti na svoje vlastite interese i potrebe;
5. načinom i organizacijom prihvata i smještaja tražitelji azila se nastoje osnažiti i nastoji im se pomoći da preuzmu, što je moguće više, odgovornost za svoj život. Neizvjesnost o budućem statusu koja traje dulje vrijeme važna je karakteristika situacije u kojoj se nalaze

1. <http://pscentre.org/>

2. PERCO: Guidelines on Reception of Asylum Seekers, 2001; [www.ifrc.org](http://www.ifrc.org)

tražitelji azila. Iščekivanje odluke o zahtjevu za azilom često negativno utječe na emocionalno stanje, dovodi do apatije, manjka motivacije za razne aktivnosti, nekad i do neprihvatljivih oblika ponašanja. Tome doprinosi i činjenica da su tražitelji azila najčešće odvojeni od obitelji, daleko od prijatelja i mreže socijalne podrške koja je važan činitelj psihosocijalne dobrobiti osobe. Provođenje različitih aktivnosti u prihvatilištima ima za cilj omogućiti bolju socijalizaciju i prilagodbu, kvalitetnije odnose, te ojačati međusobno razumijevanje i suradnju.

S obzirom da život u kolektivnom smještaju u kojem je sve organizirano može potaći razvijanje osjećaja ovisnosti i manjka kontrole nad svakodnevnim životom, važno je osmišljavati aktivnosti koje će doprinijeti jačanju osjećaja samopoštovanja, kontrole i odgovornosti korisnika. Konstruktivnim provođenjem slobodnog vremena zadržavaju se stare i razvijaju nove vještine i znanja, a time i preveniraju poteškoće mentalnog zdravlja.<sup>3</sup>

Program **podrške pri integraciji azilanata i osoba pod supsidijarnom zaštitom** provodi se putem pružanja psihosocijalne i praktične podrške pojedincima i obiteljima pri snalaženju i integraciji u novu sredinu, pri ostvarivanju prava, edukaciji i zapošljavanju. Azilantima i osobama pod supsidijarnom zaštitom pomaže se da ostvare aktivnu ulogu u društvu razvijanjem svojih kompetencija, vještina i vrijednosti.

Za potrebe provođenja programa, uređen je prostor na Dubravkinom trgu u Zagrebu, gdje se azilantima i osobama pod supsidijarnom zaštitom omogućuje korištenje prostora za druženje i provođenje aktivnosti kao što su pružanje relevantnih informacija, održavanje edukativnih radionica, savjetovanje i psihosocijalna podrška, pomoć pri ostvarivanju prava, tečaj hrvatskog jezika, pomoć u učenju, pomoć pri traženju posla i pisanju životopisa, školovanju, upoznavanju lokalne sredine, uključivanju u razne vanjske aktivnosti i volontiranje, prijevod važnih dokumenata, nabava potrepština i opreme za stanovanje, humanitarna i materijalna pomoć, nabava lijekova, pomoć u planiranju i ostvarivanju životnih ciljeva, itd.

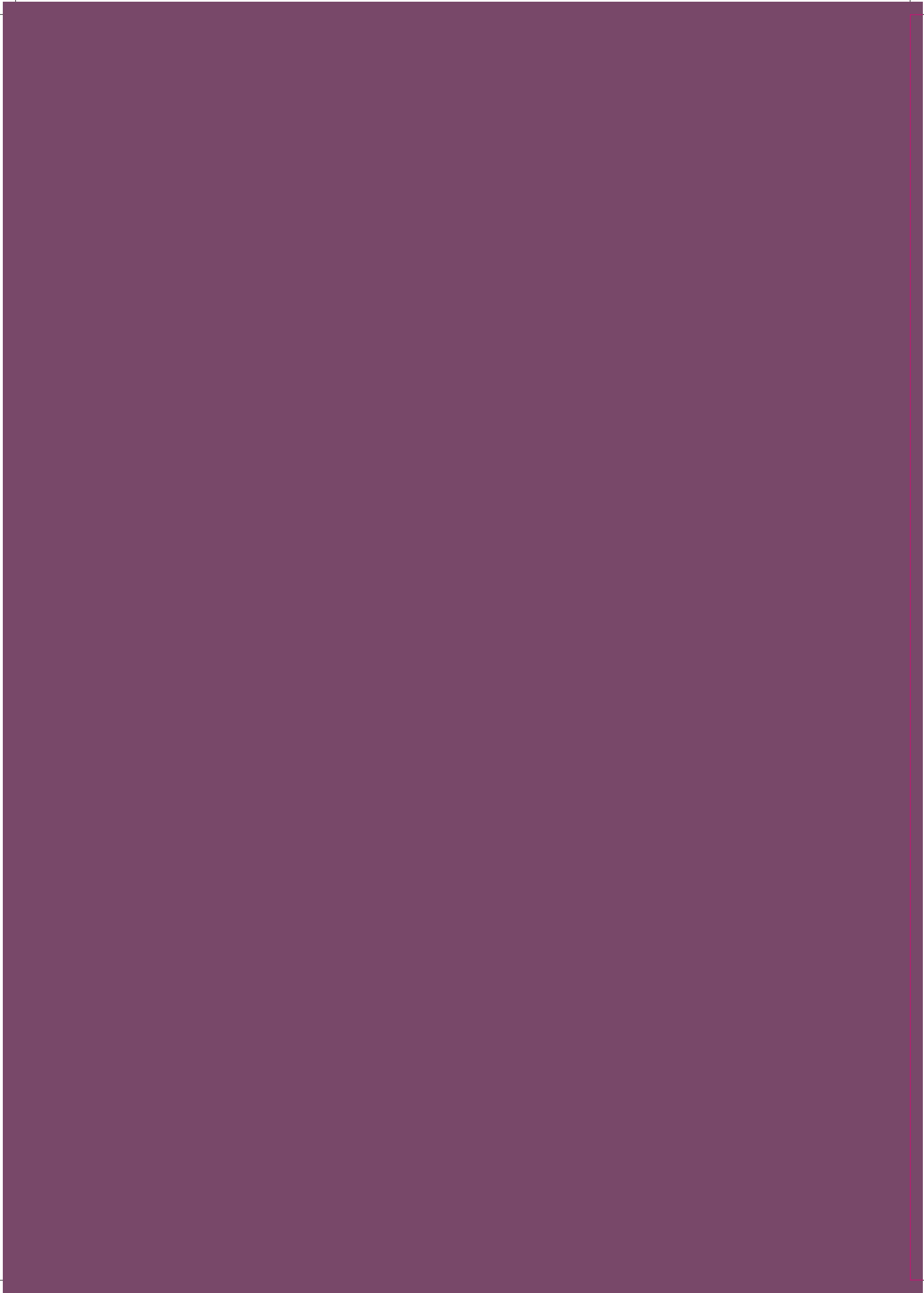
Iskustvo je pokazalo da posebno osjetljive skupine kao što su: maloljetnici bez pratnje, osobe koje su doživjele traumu ili torturu, osobe s problemom ovisnosti, osobe koje imaju psihosocijalne teškoće ili teškoće mentalnog zdravlja, osobe koje teže svladavaju jezik i teže uspostavljaju socijalne kontakte, zahtijevaju posebnu i individualiziranu podršku tijekom procesa integracije. Stoga HCK zagovara individualni, ali istovremeno sustavni pristup integracijskom procesu koji će prepoznati i uzeti u obzir specifične potrebe osjetljivih skupina, posebno onih koji nisu uspjeli ostvariti prihvatljive uvjete za život. HCK potiče uspostavu "društva dobrodošlice" koje vrednuje i prihvaća različitost te se učinkovito suprotstavlja svim oblicima netolerancije, diskriminacije i ksenofobije, kao osnovni preduvjet uspješne integracije.

Tražitelji azila, azilanti i osobe pod supsidijarnom zaštitom napustile su zemlju svog podrijetla najčešće zbog ugroženosti egzistencije i nemogućnosti ostvarivanja osnovnih prava, što predstavlja izniman stres za pojedince, obitelji i zajednicu. Dolaskom u drugu zemlju gdje su potpuno ovisni o drugima i o sustavu o kojem nemaju dovoljno znanja, potrebna im je značajna psihosocijalna prilagodba kako bi učinkovito ostvarili svoja prava i zadovoljili osnovne potrebe.

Uloga Hrvatskog Crvenog križa u pružanju psihosocijalne podrške tražiteljima azila, azilantima, osobama pod supsidijarnom zaštitom, te drugim migrantima u potrebi upravo je odgovoriti na osnovne ljudske potrebe ovih osoba i osnažiti ih kako bi se lakše nosili s teškoćama izbjegličkog života. Poštuju se osnovna načela rada kao što su kulturalna osjetljivost, nediskriminacija i multidisciplinarni pristup.

Prisustvo i aktivnosti velike humanitarne organizacije kao što je Crveni križ/Crveni polumjesec koju većina poznaje iz svojih zemalja, pokazalo se da daje tražiteljima azila, azilantima i osobama pod supsidijarnom zaštitom osjećaj sigurnosti i prihvaćanja, usred svih izazova, nesigurnosti, neizvjesnosti i poteškoća s kojima se suočavaju.

3. Preporuke projekta koji je financirala EU: "Mentalno zdravlje tražitelja azila u Europskoj uniji: Odgovor na potrebe specifičnih ranjivih skupina", Austrijski Crveni križ, 2009.





ZABRANA  
DISKRIMINACIJE I  
PREPOZNAVANJE  
SLUČAJEVA  
DISKRIMINACIJE

CJELINA 4.



ZABRANA  
DISKRIMINACIJE I  
PREPOZNAVANJE  
SLUČAJEVA  
DISKRIMINACIJE



# UVOD

Četvrta cjelina usmjerena je na upoznavanje polaznika s politikom i mjerama suzbijanja diskriminacije.

Uvodno se predlaže napraviti kratku vježbu u kojoj će se prezentirati kratki slučajevi s činjeničnim opisom iz kojeg bi polaznici trebali odlučiti radi li se u predmetnom slučaju o diskriminaciji ili ne.

U okviru prvog predavanja polaznici se upoznaju s pojmom diskriminacije te se daje opći pregled hrvatskog zakonodavnog i institucionalnog okvira politike suzbijanja diskriminacije.

U okviru drugog predavanja, na temelju Zakona o suzbijanju diskriminacije analiziraju se pojedine osnove diskriminacije i njihova hijerarhija, doseg primjene i područja društvenog života u kojima je diskriminacija posebno zabranjena. Objašnjavaju se oblici postupanja koji predstavljaju diskriminaciju.

Nakon drugog predavanja predlaže se napraviti radionicu na temelju hipotetskih slučajeva u kojima će polaznici trebati analizirati radi li se o diskriminaciji na temelju relevantnih odredaba Zakona o suzbijanju diskriminacije.

U okviru trećeg predavanja analizirat će se moguće osnove diskriminacije migranata, tražitelja azila i osoba pod zaštitom te područja društvenog života u kojima su te osobe posebno ugrožene.

Nakon trećeg predavanja predlaže se napraviti radionicu na temu prepoznavanja diskriminacije migranata.

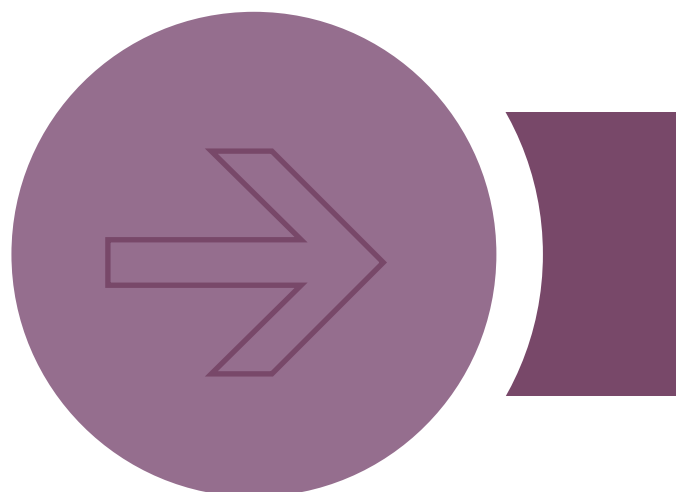
## *Ciljevi:*

- upoznati polaznike s politikom suzbijanja diskriminacije u RH;
- upoznati polaznike s oblicima diskriminacije migranata.

## *Očekivani ishodi*

Nakon edukacije polaznici će:

- moći prepoznati diskriminatorno postupanje;
- poznavati mjere za suzbijanje diskriminacije;
- moći znanje o diskriminaciji upotrijebiti u radu s ugroženim skupinama migranata.



## Politika suzbijanja diskriminacije u RH – pravni i institucionalni okvir

Zaštita od diskriminacije i načelo jednakosti jedno je od univerzalnih ljudskih prava, zajamčeno različitim međunarodnim, regionalnim, europskim i nacionalnim pravnim aktima. Općenito, diskriminacija postoji ako se prema jednakima postupa nejednako ili ako se prema nejednakima postupa jednako i predstavlja suprotnost ravnopravnosti (jednakosti) u pravima i postupanju.

Zabrana diskriminacije određena je čl. 14. Ustava RH, a temeljni propis koji uređuje ovo pitanje je Zakon o suzbijanju diskriminacije (u daljnjem tekstu: ZSD) koji je stupio na snagu u siječnju 2009. godine. Svrha ZSD-a je osigurati zaštitu i promicanje jednakosti kao najviše vrednote ustavnog poretka Republike Hrvatske, stvoriti pretpostavke za ostvarivanje jednakih mogućnosti i urediti zaštitu od diskriminacije, prema Zakonom određenim osnovama.

Prema ZSD-u, diskriminacija se definira kao stavljanje u nepovoljniji položaj osoba u odnosu na druge osobe u usporedivoj situaciji, na temelju neke od osnova diskriminacije. Različito postupanje može biti ono postupanje kojim je osoba stavljena u nepovoljniji položaj, ili kojim je bila stavljena u nepovoljniji položaj, ili pak kojim bi mogla biti stavljena u nepovoljniji položaj. Zabrana diskriminacije iz ZSD-a odnosi se na sve subjekte pravnog sustava i na sva područja društvenog života, a osobito u područjima: (1) rada i radnih uvjeta, mogućnosti obavljanja samostalne ili nesamostalne djelatnosti, uključujući kriterije za odabir i uvjete pri zapošljavanju te napredovanju; pristup svim vrstama profesionalnog usmjerenja, stručnog osposobljavanja i usavršavanja te prekvalifikacije; (2) obrazovanja, znanosti i sporta; (3) socijalne sigurnosti, uključujući i područje socijalne skrbi, mirovinskog i zdravstvenog osiguranja te osiguranja za slučaj nezaposlenosti; (4) zdravstvene zaštite, (5) pravosuđa i uprave, (6) stanovanja, (7) javnog informiranja i medija, (8) pristupa dobrima i uslugama te pružanju istih, (9) članstva i djelovanja u sindikatima, organizacijama civilnoga društva, političkim strankama ili bilo kojim drugim organizacijama, sudjelovanja u kulturnom i umjetničkom stvaralaštvu.

ZSD sadrži vrlo detaljno razrađene postupovne odredbe, uvodeći posebne antidiskriminacijske tužbe i udružnu tužbu. U ZSD-u su razrađene i prekršajne odredbe koje imaju za cilj sankcionirati neka ponašanja suprotna odredbama ovog Zakona.

Uz ZSD kao temeljni propis u području suzbijanja diskriminacije, diskriminacija je zabranjena i drugim zakonima: Ustavnim zakonom o pravima nacionalnih manjina, Kaznenim zakonom, Zakonom o istospolnim zajednicama i Zakonom o radu.

Ustavni zakon o pravima nacionalnih manjina jamči pravo na slobodno izjašnjavanje o pripadnosti nacionalnoj manjini te ostvarivanje posebnih prava i sloboda pripadnika nacionalnih manjina. Ustavnim zakonom se izričito zabranjuje bilo kakva diskriminacija temeljena na pripadnosti nacionalnoj manjini te se pripadnicima nacionalnih manjina jamči jednakost pred zakonom i jednaka pravna zaštita.

Zakonom o radu uređena je zabrana diskriminacije na području rada i radnih uvjeta. Zabranjena je izravna i neizravna diskriminacija na području rada, uključujući kriterije za odabir i uvjete pri zapošljavanju, napredovanju, profesionalnom usmjerenju, stručnom osposobljavanju i usavršavanju te prekvalifikaciji. Zabranjeno je i uznemiravanje i spolno uznemiravanje.

Zakonom o ravnopravnosti spolova utvrđuju se opće osnove za zaštitu i promicanje ravnopravnosti spolova te određuje i uređuje način zaštite od diskriminacije na temelju spola i stvaranje jednakih mogućnosti za žene i muškarce. Kao osnove diskriminacije ovaj Zakon navodi spol, bračni status, obiteljski status i spolnu orijentaciju. Diskriminacija na temelju spola označava svaku razliku, isključenje ili ograničenje učinjeno na osnovi spola kojemu je posljedica ili svrha ugrožavanje ili onemogućavanje priznanja, uživanja ili korištenja ljudskih prava i osnovnih sloboda u političkom, gospodarskom, društvenom, kulturnom, građanskom ili drugom području na osnovi ravnopravnosti muškaraca i žena, obrazovnom, ekonomskom, socijalnom, kulturnom, građanskom i svakom drugom području života.

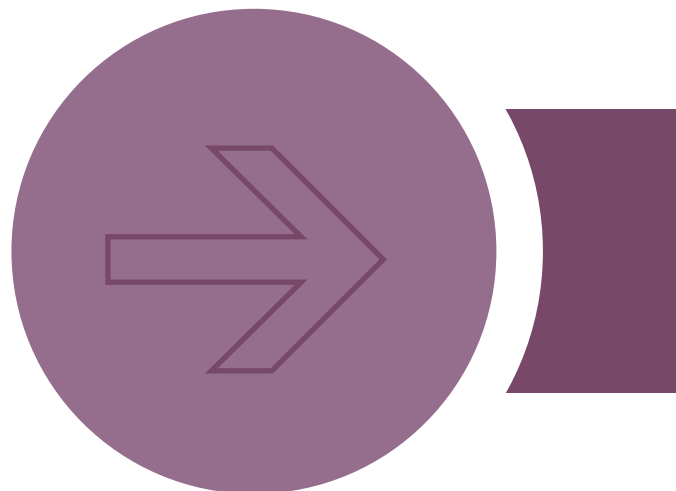
Zakon o istospolnim zajednicama zabranjuje diskriminaciju na temelju homoseksualne orijentacije i članstva u istospolnoj zajednici.

Zakonom o državnim službenicima propisano je da državni službenici u svojem postupanju ne smiju diskriminirati ili povlašćivati građane prema dobi, nacionalnosti, etničkoj i teritorijalnoj pripadnosti, jezičnom i rasnom podrijetlu, političkom ili vjerskom uvjerenju ili sklonosti, invalidnosti, obrazovanju, socijalnom položaju, spolu, bračnom ili obiteljskom statusu, spolnoj orijentaciji ili nekim drugim razlozima. Jamči se i pravo na pravedno i jednako postupanje prema svim državnim službenicima, bez obzira na njihovu rasnu pripadnost, političko uvjerenje, spol, bračni ili obiteljski status, spolnu orijentaciju, osobne uvjete, dob ili etničko podrijetlo te im se omogućava jednake uvjete za napredovanje, nagrađivanje i pravnu zaštitu.

Kazneni zakon zabranjuje zločin iz mržnje te propisuje kao posebno kazneno djelo povredu ravnopravnosti građana. Prema članku 125. Kaznenog zakona kaznit će se svatko tko na temelju razlike u rasi, boji kože, spolu, jeziku, vjeri, političkom ili drugom uvjerenju, nacionalnom ili socijalnom podrijetlu, imovini, rođenju, naobrazbi, društvenom položaju ili drugim osobinama, ili zbog pripadnosti etničkoj i nacionalnoj zajednici ili manjini u Republici Hrvatskoj, uskrati ili ograniči slobodu ili pravo čovjeka i građanina utvrđeno Ustavom, zakonom ili drugim propisom, ili koji na temelju te razlike ili pripadnosti daje građanima povlastice ili pogodnosti. Zločinom iz mržnje smatra se kazneno djelo počinjeno zbog rasne pripadnosti, boje kože, vjeroispovijesti, nacionalnog ili etničkog podrijetla, invaliditeta, spola, spolnog opredjeljenja ili rodnog identiteta druge osobe. Takvo postupanje uzet će se kao otegotna okolnost.

Zakonom o suzbijanju diskriminacije pučki pravobranitelj određen je za središnje tijelo nadležno za suzbijanje diskriminacije. Građani koji smatraju da su diskriminirani, ovisno o osnovi diskriminacije, mogu se obratiti pučkom pravobranitelju ili posebnim pravobraniteljima, a mogu i podnijeti tužbu nadležnom sudu. U slučajevima diskriminacije na osnovu spola, spolne orijentacije, bračnog ili obiteljskog statusa i rodnog identiteta ili izražavanja nadležna je pravobraniteljica za ravnopravnost spolova. Ako je riječ o diskriminaciji na osnovu invaliditeta (i u određenim slučajevima diskriminaciji na osnovu zdravstvenog stanja) nadležna je pravobraniteljica za osobe s invaliditetom. Ako je riječ o diskriminaciji djece, nadležna je pravobraniteljica za djecu. U slučajevima diskriminacije na osnovu ostalih diskriminacijskih osnova iz ZSD-a nadležan je pučki pravobranitelj.

Pučki pravobranitelj nadležan je za praćenje i izvještavanje o pojavama diskriminacije u društvu, a pritom se treba konzultirati sa širokim krugom sudionika.



# VJEŽBA

## VJEŽBA 4.1.1.

### Prepoznajete li diskriminaciju?

**Cilj:** razlikovati radi li se u konkretnom slučaju o diskriminaciji ili ne

**Metodologija:** zajednička rasprava uz vođenu moderaciju

**Trajanje:** 10 minuta

**Potrebni materijali:** PPT prezentacija sa slučajevima, a po potrebi i kopirani materijal

**Preporuka:** Sudionike uvedite u samu vježbu tako što ćete im dati kratki uvod. Prije izvođenja vježbi budite sigurni da sudionici razumiju upute kako bi se mogli usredotočiti na svrhu vježbe. Vježbu napraviti prije predavanja 4.1. Politika suzbijanja diskriminacije u RH – pravni i institucionalni okvir.

#### Tijek vježbe

**1. korak:** Uvod (2 min.)

Sudionicima najavite početak vježbe i njenu svrhu. Naglasite da će voditelj čitati slučajeve te ih zamolite da se aktivno uključe u raspravu.

**2. korak:** Rasprava (8 min.)

Polaznicima se prezentiraju slučajevi u kojima trebaju prepoznati radi li se u konkretnom slučaju o diskriminaciji ili ne. Voditelj čita svaki slučaj i pitanjima motivira polaznike da se uključe u raspravu.

### PITANJA ZA RASPRAVU

- Radi li se u konkretnom slučaju o diskriminaciji? Zašto?

# SLUČAJEVI

Primjeri slučajeva<sup>4</sup>

## Slučaj 1

Ministarstvo vanjskih i europskih poslova traži nove službenike/ce za radno mjesto u Francuskoj. Kao jedan od uvjeta za to radno mjesto, Ministarstvo navodi izvrsno vladanje francuskim jezikom. Taj uvjet za zapošljavanje u nepovoljniji položaj stavlja one kandidate/kinje koji ne govore dovoljno dobro francuski. No, sukladno opisu posla, opravdano je zahtijevati od kandidata/kinja da ispune ovaj uvjet za zapošljavanje.

## Slučaj 2

Poslodavac zaposli muškog kandidata iako ženska kandidatkinja, koja se također prijavila za to radno mjesto, daleko bolje ispunjava uvjete za posao. Kad kandidatkinja zamoli poslodavca za objašnjenje zašto je njezina prijava odbijena, poslodavac joj kaže kako si ne može priuštiti da zaposli ženu jer će ona na koncu ostati u drugom stanju, a on će biti primoran zaposliti drugu osobu.



## Slučaj 3

Zaposlenik kaže svom šefu kako će otići na roditeljski dopust nakon što se rodi njegovo prvo dijete. Dva dana kasnije zaposleniku je uručen otkaz ugovora o radu. Nakon što zamoli svog šefa za objašnjenje, on mu kaže kako tvrtka nema dovoljno sredstava da bi si mogla priuštiti da muški zaposlenici idu na "porodiljni dopust".

## Slučaj 4

Tvrtka nije zaposlila ukrajinskog državljanina jer je državljanin Republike Ukrajine, a nije imao valjanu radnu dozvolu.

## Slučaj 5

Muzej ima različite cijene ulaznica za posjetitelje prema njihovom državljanstvu. Hrvatski državljanin plaća jeftiniju ulaznicu od posjetitelja s albanskim državljanstvom.

<sup>4</sup> Primjeri slučajeva preuzeti iz publikacije «Smjernice za prepoznavanje slučajeva diskriminacije», W. Zimmer, Zagreb, 2013.

## Osnove diskriminacije i oblici zabranjenog ponašanja

Zakon o suzbijanju diskriminacije u Hrvatskoj usvojio je sveobuhvatan pristup i osigurava zaštitu od diskriminacije po osnovi rase ili etničke pripadnosti ili boje kože, spola, jezika, vjere, političkog ili drugog uvjerenja, nacionalnog ili socijalnog podrijetla, imovnog stanja, članstva u sindikatu, obrazovanja, društvenog položaja, bračnog ili obiteljskog statusa, dobi, zdravstvenog stanja, invaliditeta, genetskog naslijeđa, rod-nog identiteta, izražavanja ili spolne orijentacije. Neke od navedenih osnova su one koje sami ne možemo lako mijenjati, kao što je to rod, vjera, dob, rasa, etnička pripadnost, invalidnost i spolna orijentacija - one utječu na našu ranu socijalizaciju i uglavnom su vidljive karakteristike osobe koje obično vode do stvaranja stereotipa i predrasuda. Druge osnove nisu nužno nasljedne, kao što je to političko ili drugo uvjerenje, obrazovanje, imovno stanje – iako su pod utjecajem obiteljskog podrijetla, mogu biti lako podložne promjenama i, ako je nužno, mogu se sakriti.

Žrtva diskriminacije može biti osoba koje posjeduje jednu od navedenih karakteristika, ali i osoba koja sama nema nijednu karakteristiku no povezana je s osobom koja posjeduje tu karakteristiku rodbinskim ili drugim vezama, ili pak na temelju pogrešne predodžbe o postojanju osnove za diskriminaciju.

Primjer diskriminacije temeljem povezanosti bio bi kada osoba koja nije Rom ne bude puštena u klub jer dođe s grupom prijatelja Roma. Osnova diskriminatorne zabrane ulaska je romska etnička pripadnost, ali ne njegova vlastita, već njegovih prijatelja. Diskriminacija na osnovu etničke pripadnosti kao da se na nje-ga protegnula zbog prijateljske povezanosti, pa se stoga proteže i zaštita od diskriminacije (v. Selanec, G. i Šimonović Einwalter, T., Opseg i doseg Zakona o suzbijanju diskriminacije u: Grgić et al. Vodič uz Zakon o suzbijanju diskriminacije; str. 26). Također, ponekad do diskriminacije dolazi zbog predodžbe o nekoj oso-bi koja može, ali i ne mora, biti točna. Na primjer, netko može biti žrtva diskriminacije kao homoseksualac, dakle na osnovu spolne orijentacije, i zbog pogrešnog uvjerenja njegove sredine da je osoba homoseksual-ne orijentacije iako to u stvari nije, i koja zbog toga trpi uznemiravanje. Zbog ovakvih slučajeva zabranjuje se diskriminacija temeljem pogrešne predodžbe (v. Selanec, G. i Šimonović Einwalter, T., str. 27).

Oblici diskriminacije prema ZSD-u su izravna i neizravna diskriminacija, uznemiravanje i spolno uznemira-vanje, poticanje na diskriminaciju (s namjerom) i propuštanje razumne prilagodbe (u odnosu na osobe s invaliditetom). ZSD sadrži i odredbu koja zabranjuje segregaciju, odnosno prisilno i sustavno razdvajanje osoba po bilo kojoj osnovi na temelju tog Zakona.

Izravnom diskriminacijom smatra se postupanje uvjetovano nekom od osnova diskriminacije kojom se ta osoba stavlja u nepovoljniji položaj od drugih u usporedivoj situaciji. Izravnu diskriminaciju predstavljala bi primjerice praksa poslodavca da ne zapošljava žene u dobnoj skupini od 24-32 godine, oglas u kojem se za određeni posao traže konobarice ili građani hrvatske nacionalnosti ili pak zabrana ulaska u disko-klub Romima.

### *U sljedećim se slučajevima stavljanje u nepovoljniji položaj ne smatra diskriminacijom:*

1. zaštita javnog zdravlja, javne sigurnosti, održavanja javnog reda i mira te sprečavanje kaznenih djela i prekršaja, pod uvjetom da su upotrijebljena sredstva primjerena i nužna cilju (primjerice, iako je zabranjeno praviti razliku na temelju zdravstvenog stanja moguće je odbiti zaposliti osobu ako nje-zino zdravstveno stanje ugrožava zdravlje, život ili prava trećih osoba; ili odluka poslodavca da na izuzetno stresnim ili fizičkim zahtjevnim poslovima zapošljava samo osobe ispod određene dobne granice jer su one manje podložne riziku srčanog zastoja);
2. pozitivne mjere u odnosu na sve osnove diskriminacije (primjerice, zapošljavanje manjina u držav-noj upravi te u pravnim osobama u pretežito državnom vlasništvu ili politička participacija žena ili nacionalnih manjina);
3. provođenja mjera socijalne politike kojima se pogoduje osobama ili domaćinstvima težeg imovin-skog ili socijalnog stanja;
4. priroda posla ili uvjeti u kojima se on obavlja (primjerice, određivanje najniže ili najviše dobi za zapo-

šljavanje na određenim poslovima, zapošljavanje glumaca pripadnika određene rase za ulogu likova koji pripadaju istoj rasi);

5. članstvo i djelovanje u skladu s naukom i poslanjem vjerske zajednice ili druge organizacije, ako to zahtijeva vjerska doktrina, uvjerenje ili ciljevi (kada se za zapošljavanje i rad na poslovima koji su bitni za etos tih organizacija traži određena vjera ili uvjerenje kao uvjet za zapošljavanje);
6. dob i spol pri ugovaranju premija, osigurnina i drugih uvjeta osiguranja (pružatelji osiguravajućih usluga pri utvrđivanju određene vrste rizika, kao što je podložnost bolesti, opasnost od prometne nezgode ili smrtnog slučaja, u obzir mogu uzimati statističke podatke koji se odnose samo na pripadnike jednog spola ili određene dobne skupine);
7. u pristupu dobrima, uslugama i sportu te pružanju istih ako je pristup dobru i/ili usluzi namijenjen isključivo ili prvenstveno pripadnicima jednog spola ili osobama s invaliditetom pod uvjetom da je takvo postupanje objektivno i razumno opravdano legitimnim ciljem te ako su upotrijebljena sredstva primjerena i nužna cilju koji se želi postići;
8. dob, profesionalno iskustvo i stupanj obrazovanja kao uvjet pri zapošljavanju i stjecanju prava iz radnog odnosa;
9. državljanstvo, prema posebnim propisima (primjerice, ograničavanje prava sudjelovanja na izborima ili prava zapošljavanja na osjetljivim mjestima u tijelima javne sigurnosti ne-državljanima);
10. obiteljski odnosi.

Neizravnom diskriminacijom smatraju se naizgled neutralna odredba, kriteriji ili praksa koji stavljaju ili bi mogli staviti osobe u nepovoljniji položaj u odnosu na druge osobe. Kod neizravne diskriminacije ne radi se o različitom postupanju kao kod izravne. Neizravnom diskriminacijom smatralo bi se, primjerice, organiziranje tečajeva osposobljavanja izvan radnog vremena (vikendom ili u večernjim satima) što može isključiti one radnike/ce koji su zainteresirani, ali ih ne mogu pohađati zbog obiteljskih odgovornosti (npr. samohrani roditelji), umanjujući tako svoj izgled u napredovanju.

Neće se smatrati da se radi o neizravnoj diskriminaciji ako postoji objektivno opravdanje za postupanje (npr. da li je postavljeni uvjet doista uvjet za obavljanje određenog posla), legitiman cilj (sigurnost, javni red i mir, gospodarska dobrobit zemlje, zaštita zdravlja ili morala, zaštita prava i sloboda drugih, sprječavanje nasilja ili zločina, zaštita djece), odnosno ako je sredstvo primjereno i nužno.

Uznemiravanjem se smatra svako neželjeno ponašanje uzrokovano nekom od osnova diskriminacije koje ima za cilj i stvarno predstavlja povredu dostojanstva osobe i uzrokuje strah, neprijateljsko, ponižavajuće ili uvredljivo okruženje. Spolno uznemiravanje je svako verbalno, neverbalno ili tjelesno neželjeno ponašanje spolne naravi koje ima za cilj ili stvarno predstavlja povredu dostojanstva osobe, a posebice ako stvara zastrašujuće, neprijateljsko, ponižavajuće, omalovažavajuće ili uvredljivo okruženje.

Diskriminacija je i poticanje na diskriminaciju ako je počinjeno s namjerom. Poticanje na diskriminaciju može predstavljati npr. ako poslodavac uputi radnike da ne poslužuju određene goste ili da primjene zabranjenu osnovu diskriminacije prilikom odabira kandidata za zapošljavanje ili iznajmljivanje stana.

Propust da se osobama s invaliditetom sukladno njihovim specifičnim potrebama omogući korištenje javno dostupnih resursa, sudjelovanje u javnom i društvenom životu te pristup radnom mjestu i uvjetima rada smatra se propuštanjem razumne prilagodbe.

Težim oblikom diskriminacije smatraju se višestruka diskriminacija (diskriminacija počinjena prema određenoj osobi po više osnova; primjerice, Romkinje su diskriminirane zbog svog etničkog porijekla i zbog toga jer su žene), ponovljena diskriminacija (diskriminacija počinjena više puta) i produljena diskriminacija (diskriminacija počinjena kroz dulje vrijeme).

# VJEŽBA

## VJEŽBA 4.2.1.

### Prepoznavanje slučajeva diskriminacije

**Cilj:** razumjeti različite osnove diskriminacije i prepoznati diskriminatorno postupanje

**Metodologija:** rad u manjim grupama

**Trajanje:** 45 minuta

**Potrebni materijali:** kopirani materijal sa slučajevima, Zakon o suzbijanju diskriminacije

**Preporuka:** Sudionike uvedite u samu vježbu tako što ćete im dati kratki uvod, jasne upute i vaša očekivanja te ih potom podijelite u manje skupine. Ako su sudionici predstavnici različitih organizacija i institucija, podijelite ih u mješovite skupine tako da, ako je to moguće, u svakoj grupi bude zastupljen po barem jedan predstavnik određene institucije ili organizacije. Preporučujemo da grupe sastavite unaprijed prema listi sudionika ili pristiglim prijavama sudionika. Ako imate homogenu grupu tada sudionike možete podijeliti u manje grupe nakon što ste im dali upute.

Prije izvođenja vježbi budite sigurni da sudionici razumiju upute kako bi se mogli usredotočiti na njen sadržaj.

Pripremiti dovoljan broj kopija potrebnih materijala za svaku grupu i za voditelja vježbe.

#### Tijek vježbe

**1. korak:** Uvod (5 minuta)

Sudionicima naglasite da će biti podijeljeni u grupe te će svaka od njih dobiti kopiju slučajeva. Njihov zadatak je procijeniti radi li se u konkretnom slučaju o diskriminatornom ponašanju ili ne.

**2. korak:** Grupni rad (15 minuta)

Nakon što ste sudionicima dali jasne upute podijelite ih u grupe te svakoj grupi dajte po jednu kopiju slučaja. Sudionici imaju 15 minuta za grupnu raspravu.

**3. korak:** Prezentiranje rezultata i rasprava (25 minuta)

Pozovite predstavnike grupa da prezentiraju rezultate grupnog rada. Možete koristiti neka od dolje navedenih pitanja kako biste potaknuli i vodili raspravu.

### PITANJA ZA RASPRAVU

- Radi li se u konkretnom slučaju o diskriminaciji? Objasnite odgovor na temelju odredaba Zakona o suzbijanju diskriminacije.
- Ako da, po kojoj osnovi?
- Ako da, o kojem obliku diskriminacije se radi?



# SLUČAJEVI

Primjeri slučajeva <sup>5</sup>

## Slučaj 1

Osoba romske nacionalnosti u kolicima ne može ući u restoran koji nema rampu, a konobar mu kaže da ionako nije dobrodošao jer oni ne poslužuju goste Rome.

## Slučaj 2

Zaposlenik svim kolegama prosljeđuje poruke elektronske pošte koje sadrže pogrdne viceve o osobama bosanskog podrijetla. Dvojica kolega koji su pripadnici bošnjačke nacionalne manjine također primaju te poruke. Jedan od njih kaže kolegi da mu se, iako je Bošnjak, većina viceva sviđa. Drugi se kolega pak snažno protivi primanju takvih šala. No, zaposlenik nastavlja slati poruke svima.



## Slučaj 3

Agencija za zapošljavanje odbija molbe osoba čija imena „zvuče strano“. To rezultira odbijanjem žene hrvatskog podrijetla koja je udana za stranca i uzela je suprugovo prezime.

## Slučaj 4

Zaposlenica se mora brinuti o djetetu s invaliditetom. Poslodavka dopušta zaposlenicima da se brinu za svoju djecu kad se razbole i daje im slobodne dane kad god su im potrebni. Međutim, ovoj zaposlenici nije dopušteno uzeti slobodne dane kad to najavi.

## Slučaj 5

Direktoru tvrtke obrati se zaposlenica koja kaže da je jedan od kolega neprestano uznemirava zato što je homoseksualne orijentacije. Direktor odgovori zaposlenici kako ne bi trebala shvaćati takvo ponašanje preozbiljno. Kasnije, direktor razgovara sa zaposlenicima koji su uznemiravali kolegicu i kaže im da podržava to što rade budući da i sam želi da omražena kolegica da otkaz.

<sup>5</sup> Primjeri slučajeva preuzeti iz publikacije «Smjernice za prepoznavanje slučajeva diskriminacije», W. Zimmer, Zagreb, 2013.

## Diskriminacija migranata, tražitelja azila i osoba pod zaštitom

Jedna od neizbježnih posljedica migracijskih kretanja je i sve veća etnička, rasna i vjerska raznolikost modernih društava. Porast migracija u državama primateljicama dovodi do multietničnosti, zbog čega se moderne države suočavaju sa sve većim izazovima koje nameće društvo sastavljeno od ljudi različitih kultura, rasa, vjera i jezika. Sve veća društvena raznolikost traži pronalaženje i stvaranje adekvatnih političkih, pravnih, socijalnih i ekonomskih mehanizama koji mogu osigurati međusobno uvažavanje i suživot različitih skupina u društvu.

Istodobno, u brojnim, posebno zapadnim zemljama i tradicionalno imigracijskima vidljiv je neki oblik međuetničkih društvenih i socijalnih napetosti, strah od stranaca i netrpeljivost, koji sve više prerastaju u otvoreno neprijateljstvo prema imigrantima, uz povremene sukobe između domaće i imigrantske populacije. Tenzije osobito jačaju nakon 11. rujna 2001. godine i rata protiv terorizma, a pitanje imigracije u javnom i političkom diskursu zadobiva obilježja prijetnje domaćem društvu i vrijednostima, načinu života, kulturi ili nacionalnoj sigurnosti i stabilnosti. U praksi, diskriminacija migranata postaje više pravilo nego izuzetak.

Migranti su u pravilu drugog etničkog i kulturnog porijekla od domaćeg stanovništva zemlje primateljice, a njihov socijalni status u pravilu je značajno niži od statusa domaće populacije. Na osnovi ove objektivne razlike često su izloženi predrasudama i diskriminaciji. Diskriminacija migranata najčešća je po osnovu njihove rase, etničke pripadnosti, boje kože ili vjere. Iako predrasude i diskriminacija gotovo uvijek prate procese uklapanja i integracije imigranata, međuetnički odnosi mogu se dodatno pogoršati u uvjetima ekonomske krize kad se u domaćoj populaciji stvara dodatni strah od gubitka posla i postignute razine standarda. Kad se lokalno stanovništvo osjeća ugroženim, njihovi strahovi predstavljaju plodno tlo za jačanje rasizma, rasne diskriminacije, ksenofobije i nesnošljivosti.

**Rasizam** se može odrediti kao svjesno ili nesvjesno uvjerenje o urođenoj nadmoći jedne rase nad drugom. Rasna diskriminacija, prema Konvenciji o uklanjanju svih oblika rasne diskriminacije, definira se kao svako razlikovanje, isključivanje, ograničavanje ili davanje prvenstva koje se zasniva na rasi, boji kože, nacionalnom ili etničkom podrijetlu, a koji imaju za cilj ili za rezultat narušavanje ili ugrožavanje priznavanja, uživanja ili vršenja, pod jednakim uvjetima ljudskih prava i temeljnih sloboda u političkom, gospodarskom, socijalnom, kulturnom ili bilo kojem drugom području javnog života. Raniji sustav apartheida u Južnoj Africi klasičan je primjer institucionaliziranog rasizma i rasne diskriminacije.

**Ksenofobija**, kao strah od stranaca i stranih zemalja, označava stavove, predrasude i ponašanje kojim se osobe odbacuje, isključuje i okrivljava na temelju percepcije da su stranci ili tuđinci u zajednici, društvu ili naciji. Na razini osobe, učinak rasističkog ili ksenofobičnog ponašanja i postupanja isti je - žrtve trpe psihološku štetu (gube samopoštovanje) i materijalnu štetu (npr. migranti zbog diskriminacije imaju manju plaću, ili ne mogu napredovati do rukovodećih položaja) te se često prilagođavaju diskriminaciji i prihvaćaju je kao životnu činjenicu.

**Nesnošljivost** je moguće definirati kao stav, osjećaj ili uvjerenje kojim pojedinac pokazuje prijezir prema drugim pojedincima ili grupama na osnovi osobina poput rase, boje kože, nacionalnog podrijetla, spola, vjere, spolne orijentacije ili političkog uvjerenja. Polazište za navedene oblike odnosa prema strancima predstavljaju predrasude. S tim u vezi, recentno se razvio i pojam etničke predrasude, koji označava netrpeljivost zasnovanu na navodnoj kulturnoj nadmoći određene grupe nad nekom drugom grupom, primjerice predrasude kako su Japanci radišni, Škoti škrci, a Arapi teroristi.

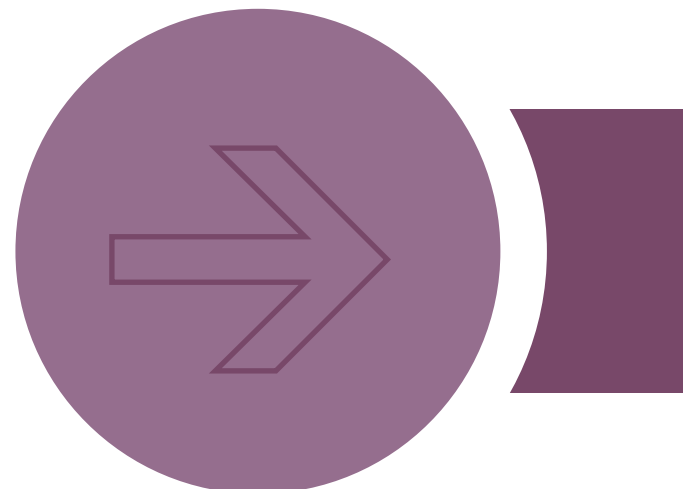
Predrasude i nesnošljivost mogu lako potaknuti diskriminaciju svake vrste. Općenito govoreći, nesnošljivost i predrasude često se smatraju osnovom i polazištem drugih, težih oblika ponašanja, kao što su rasizam i ksenofobija. Pojavni oblici nesnošljivosti su različiti, i kreću se od blažih prema najtežima: **klevetanje** – verbalno izražavanje neprijateljskih osjećaja i misli; predstavlja blagi oblik neprijateljstva prema migrantima; **izbjegavanje** – izbjegavanje socijalnih kontakata s migrantima; **diskriminacija** – nejednako postupa-

nje prema strancima i domaćoj populaciji u svim područjima života; **fizičko nasilje** – agresivna primjena fizičkog nasilja kojim se želi nanijeti izravna fizička šteta migrantima; **uništenje**, linč, pogrom – ubijanje, masovno uništenje i genocid kao najbrutalniji i najokrutniji oblici neprijateljstva prema migrantima.

Diskriminacija migranata najčešća je u sljedećim područjima: **političkom** (npr. ograničenje političke aktivnosti, isključivanje iz političkog procesa odlučivanja, zabrana pristupa javnim sredstvima financiranja); **gospodarskom** (npr. u pogledu pristupa tržištu rada, koncentracija u pojedinim gospodarskim sektorima, razlika u plaćama i prihodima, različiti uvjeti rada); **socijalnom i društvenom** (npr. pristup obrazovanju i zdravstvenoj zaštiti, socijalna prava, stanovanje); **pravnom** (npr. pristup pravičnom postupku pred nadležnim tijelima).

U Hrvatskoj, osim Zakona o suzbijanju diskriminacije kojim se sankcionira diskriminatorno postupanje, važan dokument za borbu protiv diskriminacije migranata predstavlja Akcijski plan za uklanjanje prepreka u ostvarivanju pojedinih prava u području integracije stranaca u hrvatsko društvo za razdoblje od 2013. do 2015. Akcijski plan navodi kako je za uspješnu integraciju stranaca u hrvatsko društvo važno kontinuirano provoditi mjere sprječavanja i suzbijanja diskriminirajućih postupaka i ponašanja prema strancima. U tu svrhu nužna je aktivna suradnja svih nadležnih tijela državne uprave te tijela lokalne i područne (regionalne) samouprave, koja su dužna osigurati odgovarajući zakonski okvir i njegovu učinkovitu i dosljednu provedbu na nacionalnoj, regionalnoj i lokalnoj razini. Nadalje, nužno je također na svim razinama provoditi proaktivnu politiku i kampanje promicanja i zaštite ljudskih prava, prava na ravnopravan tretman i prava na različitost, pod uvjetom da ta različitost nije uzrok diskriminacije pri stjecanju određenih prava, s posebnim naglaskom na obrazovanje, stanovanje i zapošljavanje.

Budući da se nerijetko strance doživljava kao vrstu prijetnje, tj. ugroze iskazivanjem negativnih stavova prema strancima u vidu diskriminacije, ksenofobije i rasizma, važno je poraditi na podizanju svijesti o problematici i raznim aspektima post-migracijskih procesa kroz informiranje i senzibiliziranje javnosti i državnih službenika o prisustvu i pravima raznih kategorija stranaca u Hrvatskoj.



# VJEŽBA

## VJEŽBA 4.3.1.

### Prepoznavanje diskriminacije migranata

**Cilj:** prepoznati diskriminaciju ranjivih skupina migranata

**Metodologija:** rad u manjim grupama, igra uloga (očekuje se da sudionici u grupi razmatranju problema pristupe iz druge profesionalne uloge od njihove vlastite)

**Trajanje:** 40 minuta

**Potrebni materijali:** kopirani materijal sa slučajevima, Zakon o suzbijanju diskriminacije, Zakon o strancima, Kazneni zakon (čl. 125)

**Preporuka:** Sudionike uvedite u samu vježbu tako što ćete im dati kratki uvod, jasne upute i vaša očekivanja te ih potom podijelite u manje skupine. Ako su sudionici predstavnici različitih organizacija i institucija, podijelite ih u mješovite skupine tako da, ako je to moguće, u svakoj grupi bude zastupljen po barem jedan predstavnik određene institucije ili organizacije. Preporučamo da grupe sastavite unaprijed prema listi sudionika ili pristiglim prijavama sudionika. Ako imate homogenu grupu, tada sudionike možete podijeliti u manje grupe nakon što ste im dali upute.

Prije izvođenja vježbi budite sigurni da sudionici razumiju upute kako bi se mogli usredotočiti na njen sadržaj.

Pripremite dovoljan broj kopija potrebnih materijala za svaku grupu i za voditelja vježbe.

#### Tijek vježbe

**1. korak:** Uvod (5 minuta)

Sudionicima naglasite da će biti podijeljeni u grupe te će svaka od njih dobiti kopiju slučaja. Njihov zadatak je prepoznati eventualnu diskriminaciju ranjivih skupina migranata u svakom pojedinom slučaju. Zamolite sudionike da prilikom razmatranja slučaja, pokušaju pristupiti problemu iz druge profesionalne uloge od njihove vlastite, npr. socijalni radnik s pravne, policijski službenik s humanitarne i sl.

**2. korak:** Grupni rad (20 minuta)

Nakon što ste sudionicima dali jasne upute, podijelite ih u grupe te svakoj grupi dajte po jednu kopiju slučaja. Sudionici imaju 20 minuta za grupnu raspravu i razradu strategije vođenja slučaja.

**3. korak:** Prezentiranje rezultata i rasprava (15 minuta)

Pozovite predstavnike grupa da prezentiraju rezultate grupnog rada. Možete koristiti neka od dolje navedenih pitanja kako biste potaknuli i vodili raspravu.

### PITANJA ZA RASPRAVU

- Radi li se u ovom slučaju o diskriminaciji? Objasnite odgovor na temelju odredaba Zakona o suzbijanju diskriminacije.
- Nakon što saznate za ovaj slučaj, što biste učinili (kao dežurni policijski službenik u postaji, nadređeni policijski službenik u postaji, socijalni radnik – skrbnik tražitelja azila, pravni zastupnik tražitelja azila u postupku utvrđivanja statusa, djelatnik/volonter organizacije civilnog društva)?
- Ako smatrate da se radi o diskriminaciji, što biste savjetovali tražitelju azila da poduzme, na temelju odredaba Zakona o suzbijanju diskriminacije?

# SLUČAJEVI

## Slučaj 1

Grupa maloljetnika potukla se oko 2h ujutro u restoranu brze hrane u zagrebačkom pothodniku. U tučnjavi su sudjelovali hrvatski državljani, njih petorica i dvojica tražitelja azila iz Konga. Svi su u alkoholiziranom stanju. Hrvatski su državljani policijskim službenicima koji su pozvani na mjesto događaja izjavili da su tučnjavu iznenada započeli Kongoanci, s kojima su do tada mirno pili pivo i razgovarali. Jedan prolaznik potvrđuje tu priču, usput govoreći policajcima: „Tu bu isto k'o i u Londonu, bute vidli. Još samo da nam počnu podmetati i bombe!“.

Policajci na trijeznjenje u policijsku postaju odvođe tražitelje azila, dok hrvatske državljane puštaju.

### PITANJA ZA PRIPREMU STRATEGIJE SLUČAJA

- Radi li se u ovom slučaju o diskriminaciji? Objasnite odgovor na temelju odredaba Zakona o suzbijanju diskriminacije.
- Nakon što saznate za ovaj slučaj, što biste učinili (kao dežurni policijski službenik u postaji, nadređeni policijski službenik u postaji, socijalni radnik – skrbnik tražitelja azila, pravni zastupnik tražitelja azila u postupku utvrđivanja statusa, djelatnik/volonter organizacije civilnog društva)?
- Ako smatrate da se radi o diskriminaciji, što biste savjetovali tražitelju azila da poduzme, na temelju odredaba Zakona o suzbijanju diskriminacije?

## Slučaj 2

Grupa mlađih muških osoba želi ući u noćni klub u Zagrebu. Svi imaju ulaznice. Redar na ulazu jednoj osobi iz grupe, inače malodobnom azilantu iz Sudana, zapriječi ulaz u klub s obrazloženjem da ga nažalost ne smije pustiti zbog upute vlasnika kluba, a zbog učestalih krađa novčanika i torbica posjetitelja koje su u posljednje vrijeme počinili tražitelji azila crne boje kože. Iako ga ostale osobe u grupi uvjeravaju da azilant nije do sada posjećivao ovaj klub, a sigurno nije niti kradljivac, redar ostaje neumoljiv. Osobe iz grupe o ovom incidentu obavještavaju organizacije civilnog društva, novinare, policiju i Pučkog pravobranitelja.



### PITANJA ZA PRIPREMU STRATEGIJE SLUČAJA

- Radi li se u ovom slučaju o diskriminaciji? Objasnite odgovor na temelju odredaba Zakona o suzbijanju diskriminacije.
- Nakon što saznate za ovaj slučaj, što biste učinili (kao policijski službenik, socijalni radnik – skrbnik azilanta, djelatnik/volonter organizacije civilnog društva, djelatnik Ureda pučkog pravobranitelja)?
- Ako smatrate da se radi o diskriminaciji, što biste savjetovali azilantu da poduzme, na temelju odredaba Zakona o suzbijanju diskriminacije?

The first part of the document discusses the importance of maintaining accurate records of all transactions. It emphasizes that every entry, no matter how small, should be recorded to ensure the integrity of the financial data. This includes not only sales and purchases but also expenses and income. The document provides a detailed explanation of how to categorize these transactions and how to use a double-entry system to ensure that the books are balanced.

Next, the document covers the process of reconciling the accounts. It explains how to compare the company's records with the bank statements and how to identify and correct any discrepancies. This is a crucial step in ensuring that the financial statements are accurate and reliable. The document provides a step-by-step guide to performing a reconciliation, including how to use a reconciliation statement to track the differences between the two sets of records.

The final part of the document discusses the preparation of financial statements. It explains how to use the information from the accounts to prepare a balance sheet, an income statement, and a cash flow statement. The document provides a detailed explanation of each of these statements and how they are used to evaluate the company's financial performance. It also provides a checklist of items to check when preparing these statements to ensure that they are accurate and complete.

# POGLAVLJE 2.

2

VJEŠTINE  
I ZNANJA  
POTREBNI  
U RADU  
S MIGRANTIMA

# POGLAVLJE 2.

## 1. CILJ

### *Opći cilj*

Ukazati na ulogu i važnost specifičnih znanja i vještina potrebnih za profesionalno postupanje i rad s migrantima.

### *Specifični ciljevi:*

- upoznati polaznike sa specifičnostima i načelima komunikacije s ugroženim skupinama;
- ukazati na važnost uspostave prvog kontakta i načina vođenja razgovora;
- usvojiti osnovna znanja o psihološkoj traumi,
- ukazati na važnost mentalnog zdravlja profesionalaca u radu s ranjivim skupinama;
- prezentirati osnovne tehnike i vještine učinkovitog poučavanja.

## 2. OČEKIVANI ISHODI UČENJA

### *Ishodi učenja na razini programa:*

- upoznati osnovna načela komunikacije s ugroženim skupinama;
- razumjeti moguće učinke i posljedice traumatizacije;
- upoznati neke tehnike učinkovitog poučavanja.

## 3. PROGRAMSKE CJELINE

### *Edukacija je podijeljena na 5 cjelina.*

1. Određenje i osnovna načela komunikacije s ugroženim skupinama
2. Uspostava prvog kontakta i vođenje razgovora
3. Psihološka trauma
4. Mentalno zdravlje profesionalaca u radu s ranjivim skupinama
5. Tehnike i vještine poučavanja





ODREĐENJE I  
OSNOVNA NAČELA  
KOMUNIKACIJE  
S UGROŽENIM  
SKUPINAMA



ODREĐENJE I  
OSNOVNA NAČELA  
KOMUNIKACIJE  
S UGROŽENIM  
SKUPINAMA

# UVOD

Cjelina obuhvaća činitelje komunikacijskog procesa i strategije komuniciranja u radu s ranjivim skupinama. Znanja i vještine komunikacije omogućavaju da u okvirima svojih profesionalnih mogućnosti na ispravan način saslušamo drugu osobu i njezine potrebe, nastojeći izbjeći (ili ih svesti na najmanju moguću mjeru) potencijalne nesporazume u izboru i pružanju intervencije/ pomoći ugroženim skupinama. Stručnjaci će se upoznati s temeljnim načelima komunikacije s ugroženim skupinama, komunikacijskim modelima, važnosti kulturalnog konteksta u komuniciranju, osnovama verbalne i neverbalne komunikacije, izvorima teškoća u komunikaciji. Predviđena izlaganja i praktične vježbe trebaju omogućiti učinkovitiju primjenu načela komunikacije u radu s ugroženim skupinama po načelima dobre prakse, te ovladavanje komunikacijskim vještinama stručnjaka u kulturalno različitim radnim okruženjima. Obradene teme moguće je koristiti u svim treninzima koji iziskuju usavršavanje komunikacijskih vještina.

## *Cilj*

Upoznati polaznike s metodama i principima učinkovite komunikacije s migrantima (ranjivim skupinama) iz različitih kulturalnih okruženja, profila osobnosti i potreba.

## *Očekivani ishodi:*

- razumjeti važnost pojedinih oblika komunikacije unutar različitog kulturalnog konteksta (verbalna komunikacija, neverbalna komunikacija, paraverbalna komunikacija);
- poznavati činitelje učinkovite komunikacije s ranjivim skupinama;
- prepoznati komunikacijske zapreke i razumjeti povezanost komunikacije i stresa;
- razumjeti načela komunikacije s ugroženim skupinama u kompetentnom profesionalnom postupanju.



## Verbalna, neverbalna i paraverbalna komunikacija

Riječ komunikacija (od lat. *communicatio*) u svakodnevnom životu koristimo kao sinonim za razgovor. Komuniciranje je proces odašiljanja, prenošenja i primanja poruka (verbalnih i neverbalnih) između dvije ili više osoba. Verbalno komuniciranje temelji se na riječima i uključuje ovladavanje specifičnim lingvističkim vještinama i znanjima. To je proces uzajamne razmjene značenja upotrebom riječi. Komuniciranje (namjerno ili nenamjerno) bez riječi naziva se neverbalnom komunikacijom. Uključuje izraze lica, ton glasa, geste, položaj tijela ili pokret, dodir i pogled. Za izražavanje emocija, pokazivanje stavova, odražavanje osobina ličnosti, te poticanje ili mijenjanje verbalne komunikacije najčešće se koristi neverbalna komunikacija. Jedna od karakteristika učinkovite komunikacije je usklađenost verbalnog i neverbalnog aspekta poruke koju šaljemo.

Iako glasom prvenstveno šaljemo verbalnu poruku, on nam služi i kao sredstvo neverbalne komunikacije. Ton glasa, spuštanje ili podizanje glasa, ubrzani ili usporeni govor, naglašavanje pojedinih riječi, umetnute pauze i sl. spadaju u paraverbalnu komunikaciju i služe nam za ostvarivanje funkcija neverbalnog ponašanja. Osnove učinkovite neverbalne komunikacije uključuju osmijeh, otvoren stav tijela, održavanje kontakta očima kao i poštovanje osobnog prostora. Samo mali dio značenja onoga što smo rekli drugoj osobi prenosi se riječima. Taj postotak se kreće od 35% do samo 7%. Ako riječi govore jedno, a neverbalni znakovi drugo, potrebno se usmjeriti na neverbalne znakove. Bez obzira o kojem je obliku komunikacije riječ važno je slušati i shvatiti sugovornika jer nije ispravno ono što kažemo već kako su to drugi shvatili.



# VJEŽBA

## VJEŽBA 5.1.1.

### Paraverbalna komunikacija

**Cilj:** osvijestiti postojanje paraverbalne komunikacije

**Metodologija:** rad u manjim grupama ili u paru

**Trajanje:** 15 minuta

**Potrebni materijali:** PPT ili predložak za rad

#### *Tijek vježbe*

**1. korak:** Uvod (2 minute)

Sudionicima dajte uputu da će određenu rečenicu morati izgovoriti tako da njome izraze različite emocije. Nakon toga ih podijelite u manje grupe ili parove.

**2. korak:** Rad u manjim grupama ili u paru (10 minuta)

Sudionicima podijelite predloške za rad ili prikazete slajd sa sljedećim tekstom:

*Pokušajte na glas izreći sljedeću rečenicu tako da njome izrazite dolje navedene emocije:*

**“Ja nju ne poznam.”**

- Ljuti ste.
- Sarkastični ste.
- Preplašeni ste.
- Iznenađeni ste.
- Osjećate gađenje.
- Jako ste sretni.

**3. korak:** Rasprava (3 minute)

Od polaznika se traži da u malim grupama (ili parovima) rasprave kako ton glasa, podizanje glasa, usporen govor, pauze u govoru mogu utjecati na značenje poruke.

## Činitelji komunikacijskog procesa i učinkovita komunikacija

Komunikacija se može definirati kao složen procesa prijenosa informacija, ideja i osjećaja, verbalnim i neverbalnim sredstvima između dviju ili više osoba, koji je prilagođen određenoj društvenoj situaciji. Takav komunikacijski proces ima nekoliko osnovnih činitelja: *dvije osobe* (pošiljatelja i primatelja); *dva procesa* (kodiranje i dekodiranje); *poruku, komunikacijski kanal i povratnu informaciju* (reakciju). Učinkovita komunikacija podrazumijeva razumijevanje ljudskih potreba i izbjegavanje sukoba i nesporazuma u interakciji s drugim ljudima. Predstavlja svojevrstan proces podjele misli i njihova značenja. Da bismo mogli poboljšati taj proces moramo razumjeti na koji način se odvija. Proces komunikacije možemo najbolje ilustrirati kroz već spomenute temeljne činitelje:

- pošiljatelj poruke (tko kaže?)
- poruka(e) (što kaže?)
- komunikacijsko sredstvo (na koji način?)
- primatelj poruke (kome kaže?)
- povratna informacija (kakav je učinak?)
- komunikacijski kontekst (u kojim okolnostima?)

Komunikacijski proces provodi se uspješno ako poruka od pošiljatelja do primatelja stigne neizmijenjena, ako ju on razumije, te ako ispravno procijeni važnost poruke i u skladu s tim reagira. Aktivno slušanje (pravo slušanje) preduvjet je za uspješnu komunikaciju. Uključuje postavljanje pitanja, davanje podrške i ohrabrenja. Zahtijeva potpunu pažnju i na taj način smanjuje nerazumijevanje među komunikatorima osiguravajući reciprocitet slušanja. Povratna informacija je iznimno značajna za uspješne socijalne odnose i ima centralnu ulogu u uspješnoj interpersonalnoj komunikaciji. Što sugovornici dijele više zajedničkih iskustava, komunikacija postaje razumljivija i učinkovitija, a odnos među sugovornicima se produbljuje. Učinkovitoj komunikaciji uz aktivno slušanje doprinosi komuniciranje u ja porukama, parafraziranje, reflektiranje, sažimanje.



# VJEŽBA

## VJEŽBA 5.2.1.

### Aktivno slušanje

**Cilj:** osvijestiti važnost potpune pažnje u aktivnom slušanju

**Metodologija:** rad u manjim grupama ili u paru, rasprava

**Trajanje:** 20 minuta

**Potrebni materijali:** PPT, set fotografija

#### Tijek vježbe

##### 1. korak: Uvod (2 minuta)

Sudionicima se ukratko predstavi vježba te ih se uputi u rad i podijeli u parove/manje grupe.

##### 2. korak: Rad u manjim grupama / rad u paru i rasprava (6 min.)

Polaznicima postavljate pitanja (test aktivnog slušanja) temeljem kojih je moguće ukazati na važnost potpune pažnje u aktivnom slušanju, o čemu se kasnije na razini grupe vodi rasprava.

Test iz aktivnog slušanja<sup>6</sup>

- Što je jezično točno: devet i pet je trinaest ili devet i pet su trinaest?
- Koja od tri navedene životinje najbolje vidi u potpunom mraku: leopard, sova ili šišmiš?
- Prije nego što je otkriven Mount Everest, koja je bila najviša planina na svijetu?

##### 3. korak: Grupni rad (12 min.)

a) Voditelj unaprijed pripremi set fotografija, zadatak je sudionika da u manjim grupama (3-5) jedan po jedan opišu, predstave sliku koju su izabrali, pri čemu slušatelj ne smije prekidati govornika. Nakon što svatko u grupi bude i govornik i slušatelj, raspravljaju o sljedećim pitanjima:

- Što vam je bila teža uloga (govornik ili slušatelj)?
- Kako ste se osjećali bez mogućnosti da prekinete sugovornika?
- Kako vas je vaš partner u paru slušao, koliko vas druge osobe slušaju u svakodnevnom životu?

b) Prisjetite se neke životne situacije u kojoj vas je netko pozorno slušao i razmislite o sljedećem:

- Što je radila i kako je izgledala osoba koja vas je aktivno slušala?
- Po čemu znate da vas je doista slušala?
- Kako ste se osjećali dok ste bili tako slušani?
- Kakav ste vi slušač?
- Koje osobe ne volite slušati, što ih karakterizira?

c) Rasprava na razini grupe o važnosti aktivnog slušanja u profesionalnom postupanju.

- Na koji način vam ova vježba može pomoći u profesionalnom postupanju?
- Koliko je važno aktivno slušanje u vašem profesionalnom postupanju?
- Prisjetite se primjera u kojima ste koristili aktivno slušanje i kakav je to utjecaj imalo na profesionalno postupanje?

<sup>6</sup> Pomoću ovih rečenica tijekom predavanja moguće je provjeriti koliko sudionici aktivno slušaju. Odgovori na postavljena pitanja: 1. devet i pet su četrnaest; 2. niti jedna životinja ne vidi u potpunom mraku; 3. Mount Everest.

# VJEŽBA

## VJEŽBA 5.2.2.

### JA i TI poruke

Komuniciranjem JA porukama pokazuje se poštovanje prema sugovorniku, bez prosuđivanja tuđeg ponašanja i bez prebacivanja odgovornosti na druge. Odvija se kroz opis osobnih osjećaja koje je izazvalo ponašanje druge osobe i na koji način to predstavlja problem, te opis načina kako želimo da se osoba ponaša ili što želimo da se dogodi.

- *Kada ti (opis ponašanja druge osobe)*
- *osjećam se (moje emocije, ako je prikladno)*
- *i željela bih (što želim da se dogodi)*

TI porukama komuniciramo neučinkovito, delegirajući odgovornost drugome, putem njih izbjegavamo sukob mišljenja i vrijednosti, a mogu implicirati osjećaj krivnje (Ti si....) kod sugovornika. Sve to moguće je izbjeći komunicirajući u JA porukama.





# VJEŽBA

## VJEŽBA 5.2.3.

### Pretvaranje TI poruka u JA poruke

**Cilj:** osvijestiti ulogu JA poruka u interpersonalnoj komunikaciji pretvaranjem TI poruka u JA poruke.

**Metodologija:** grupni rad

**Trajanje:** 15 minuta

**Potrebni materijal:** papirići s TI porukama

**Preporuka:** TI poruke je moguće unaprijed prirediti. Prije izvođenja vježbe budite sigurni da sudionici razumiju upute kako bi se mogli usredotočiti na zadatak (formulu pretvaranja TI poruka u JA poruke).

#### Tijek vježbe

**1. korak:** Uvod (2 min.)

Posjednite sudionike u krug, objasnite im cilj i tijek vježbe. Dajte im primjer pretvaranja TI poruke u JA poruku (formula iz vježbe 5.2.2.).

Primjer:

„Opet si spor u provjeri putovnica.“

(Pretvaranje u JA poruku: „Smeta me što tako sporo provjeravaš putovnice, ne bih volio da u našem redu čeka najviše migranata i da šef misli da smo nesposobniji od drugih, molim te da se ubrzaš.“)

**2. korak:** Grupni rad (10 min.)

Sudionici u krug pretvaraju TI poruke u JA poruke na način da jedan član upućuje TI poruku članu do sebe te je on preformulira u JA poruku i tako do kraja kruga. TI poruku može formulirati svaki član osobno, odnosno može se poslužiti unaprijed pripremljenim porukama.

**3. korak:** Rasprava (3 min.)

- Jeste li imali poteškoća u izvedbi zadatka? Možete li uvidjeti razliku između JA i TI poruka?
- Smatrate li da komuniciranje u JA porukama doprinosi učinkovitosti komunikacije? Objasnite na nekom osobnom primjeru.

## Parafraziranje i sumiranje

### Parafraziranje

Na koji način slušamo sugovornika ovisi o našoj koncentraciji, trenutnom raspoloženju, značenju koje pridajemo upućenim riječima i nizu drugih činitelja. Parafraziranje podrazumijeva ponavljanje sadržaja koji smo čuli od sugovornika vlastitim riječima i na taj način provjeravamo jesmo li na ispravan način čuli što nam je sugovornik govorio ostavljajući mu mogućnost da nešto doda, ispravi, naglasi ono što je važno. Provjeravanje je moguće činiti postavljanjem tvrdnji i pitanja poput:

„Ako sam te dobro razumjela...“

„Vi kažete...“

„Čini mi se da vi...“

„Ja to razumijem na način...“

U slučajevima kad sugovornik upućuje neprecizne poruke i ne zna precizno što želi reći (to može biti jedna od karakteristika traumatiziranih osoba), reflektiranje doprinosi formuliranju jasnije poruke. Isto tako, reflektirajuće tvrdnje imaju za cilj prepoznati osjećaje i pokazivanje suosjećanja sugovorniku (primjeri: „Imam dojam...“, „Čini mi se...“) i spremnost da se problem vidi iz druge perspektive.

### Sumiranje

Sumiranje, poput parafraziranja, ima zadaću potaknuti uspješnu komunikaciju. Za razliku od parafraziranja, sumiranjem izvještavamo ukratko o čemu se govorilo do određenog trenutka. To možemo činiti navodeći ključne teze, rekapitulirajući rečeno, preformulirajući opsežne tvrdnje u kraće formulacije i sl. Na ovaj način osigurava se dijalog i jasnoća komunikacije. Primjeri rečenica sažimanja:

„Dakle, dvije stvari o kojima smo govorili su...“

„Na sastanku ćemo se usmjeriti na ova dva područja, a to su...“

„Možemo reći da se slažemo vezano uz...“

Sažimanje naglašava najvažnije dijelove razgovora. To je proces spajanja i kratkog ponavljanja duljih dijelova razgovora. Svrha mu je pokazivanje razumijevanja i pojašnjavanja informacija (primjer: „Ako sam vas dobro razumjela, vi ste...“, ili „Dakle, dvije važne stvari se pokazuju značajne za vas...“).



# VJEŽBA

## VJEŽBA 5.3.1.

### Parafraziranje

*Cilj:* osvijestiti ulogu parafraziranja u komunikaciji

*Metodologija:* rad u parovima

*Trajanje:* 13-17 minuta

#### *Tijek vježbe*

**1. korak:** Uvod (1 min.)

Sudionike podijelite u parove te im potom dajte jasne upute i upoznate ih s ciljem same vježbe.

**2. korak:** Rad u paru (3-5 minuta)

Prvi član iznosi neki svoj problem, drugi član parafrazira. Nakon toga slijedi izmjena uloga.

**3. korak:** Rasprava (9-11 minuta)

- Smatrate li da parafraziranje doprinosi boljoj komunikaciji?
- Na koji način korištenje parafraziranja može olakšati vašu profesionalnu ulogu?
- Navedite primjere u kojima ste koristili sumiranje u komunikaciji.

## Izvori poteškoća u komunikaciji (s migrantima)

Nesporazum ili nerazumijevanje u komunikacijskom procesu prvenstveno nastaje u kodiranju i dekodiranju poruke. Značenja koja dvije osobe pridaju zajedničkim komunikacijskim simbolima nisu jednaka te uslijed toga može doći do nesporazuma u komunikaciji. Pošiljalac poruke ponekad nije uspješan u točnom iskazivanju svojih osjećaja i namjera, a primatelj interpretira poruku i ponašanje pošiljalca ne samo na temelju verbalnih i neverbalnih znakova, nego i na temelju prethodnog stava koji ima o osobi koja šalje poruku. Različitosti u životnom stilu ljudi, naobrazbi, stavovima, prethodnim iskustvima, pristupu radu i vođenju, govoru tijela, načinu izražavanja, kulturi i razini komunikacijskih vještina, ponajčešći su uzrok nerazumijevanju ili netočnom interpretiranju tuđih poruka, misli i ponašanja. Da bi se izbjegle neke od navedenih poteškoća u komunikaciji, preporučljivo je neposredno prije komuniciranja postaviti i odgovoriti na sljedeća pitanja:

- Što želimo postići poslanom porukom?
- Poznavajući primatelja poruke, kojim riječima je poruku najbolje izraziti i kojim kanalima ju prenijeti?
- Postoji li vjerojatnost da primatelj poruke pruži otpor/nerazumijevanje poruci i što je moguće tada učiniti?

Komunikacijskim zaprekama nazivamo sve što sprečava da poruka bude primljena i shvaćena na ispravan način. Mogu biti **fizičke** (glasnoća, preveliki razmak između sugovornika), **psihološke** (okupiranost vlastitim mislima, predrasude), **fiziološke** (fiziološka stanja koja otežavaju potpuno razumijevanje poruke – glavobolja, slab sluh i sl.) te **semantičke** (način korištenja riječi, nepoznavanje jezika).

Stereotipiziranje ima za cilj svrstavanje pojedinaca u pojedine kategorije. Stereotipima definiramo druge kroz ono što bismo mi željeli da budu, a ne ono što oni stvarno jesu, što automatizmom daje ton komunikacijskom procesu. Negativnim stereotipom mi osuđujemo ili obezvrjeđujemo druge, oni mogu izazvati neprijateljstvo i povređuju princip pravednosti (diskriminiraju). Primjer za to su tvrdnje poput: svi ovi su lijeni..., svi oni su glupi..., nikad radišnih osoba od njih... itd. Radi se o "iskustvima" koja nam je direktno prenio netko drugi i u osnovi su neispravna. Poznato je da stereotipi često nastaju ili vode u predrasude, jednostavniji su od stvarnosti i otporni na promjene.

**Stereotipi** – skup osobina ili vjerovanja o tipičnim osobinama grupe ljudi; „znanje“ o pripadnicima različitih grupa (pozitivno i negativno). Stereotipi se vrlo teško mijenjaju:

- 1) oni koji ih imaju često ih nisu svjesni, jer su često mišljenje većine
- 2) predstavljaju lijeni način komuniciranja i time su prihvaćeniji
- 3) često su vezani za osjećaje, pa se jako uznemirimo ako netko misli drugačije

**Predrasude** (lat. *praejudicium* - suditi bez dovoljnih informacija ili znanja) - su negativni stavovi prema pripadnicima drugih grupa usmjereni protiv pojedinaca ili grupa ljudi, koji su bazirani na stereotipima (stereotip + negativne emocije). U pozadini diskriminacije nalaze se predrasude. Kako ti stavovi nisu zasnovani na valjanom iskustvu ili racionalnoj argumentaciji, veoma su rigidni i otporni na promjene.

**Mitovi** - Kad ljudi ne raspolažu s pravim činjenicama o nekoj pojavi nastaje specifični oblik uvjerenja koji se naziva mit. Osnovna uloga mitova je smanjiti neugodu koju izaziva mogućnost da nam se neki neugodni događaji stvarno dogode. Mitovi se u pravilu temelje na pretpostavci da se „takve loše“ stvari događaju „drugima“, pa zato pokazuju kako su „ti drugi jako različiti od nas“, te se stoga nama tako što ne može dogoditi.

# VJEŽBA

## VJEŽBA 5.4.1.

### Prepoznavanje utjecaja stereotipa u komunikaciji

**Cilj:** osvijestiti ulogu predrasuda u profesionalnom postupanju

**Metodologija:** grupni rad, rad u manjim grupama

**Trajanje:** 15 minuta

**Potrebni materijal:** kopirane ili PPT s fotografijama osoba, papir i olovka

#### Tijek vježbe

**1. korak:** Grupni rad (3 min.)

Na razini grupe sudionicima prikažite fotografije na temelju kojih trebaju odrediti profesiju osobe na slici. Traži se da rasprave što ih je vodilo na zaključivanje o pojedinim profesijama te koliko smo u svakodnevnom životu podložni stereotipima.

**2. korak:** Rad u manjim grupama (10 min.)

Podijelite sudionike u manje grupe od 3-4 člana. Njihov zadatak je da identificiraju najčešće stereotipe i ograničenja koji su im zapreka u komunikaciji s migrantima.

**3. korak:** Prezentiranje grupnog rada (2 min.)

Predstavnik svake grupe iznosi iskustva koja su imali tijekom izvođenja vježbe (npr. primjere koji su im stvarali dileme, eventualne poteškoće i sl.).

## Rad u multikulturalnom okruženju

Razumijevanje kulturoloških aspekata iz kojih dolaze migranti predstavlja izazove za stručnjake i iziskuje njihovu toleranciju na različitosti (kulturološke, jezične, običajne, rodne) te znanja i vještine o različitim kulturama i načinima komuniciranja. Osnovni smisao kulture sastoji se u tome da olakša, održi i produlji napredak ljudskog društva. Kultura objedinjuje svjesne i nesvjesne modele ponašanja, stečene i prenesene simbolima, koji tvore osebujna postignuća ljudskih skupina. Temeljnu srž kulture čine tradicionalne ideje (povijesno stečene i izabrane) i vrijednosti vezane uz te ideje. Kultura predstavlja određenu konfiguraciju ponašanja, normi, stavova, vrijednosti, uvjerenja i temeljenih pretpostavki koje se razlikuju od društva do društva.

### Komuniciranje i kultura

Načini komuniciranja nisu isti u svim kulturama (razlike su moguće i među subkulturama), od verbalnih i sadržajnih specifičnosti do neverbalnih znakova koji mogu imati čak i suprotna značenja. Tako gesta koja se dobro razumije i prihvaća u jednoj kulturi može biti besmislena ili nepristojna u drugoj. Kako je ljudsko ponašanje većim dijelom određeno kulturom, za uspješnu komunikaciju među različitim kulturama važno je poznavanje kulturnog podneblja. Na taj način moguće je lakše procjenjivati tuđe ponašanje, običaje i način života neke osobe. U procesu komunikacije kulturne različitosti mogu voditi do nesporazuma i stvaranje krivih pretpostavki. Većina tih razlika može se objasniti kulturnim sindromima, među kojima se najviše spominju individualizam i kolektivism. Kolektivism je karakterističan za kulture koje naglašavaju temeljnu povezanost i uzajamnu ovisnost među osobama, u prvi plan se ističu ciljevi grupe (istočnoazijske zemlje, latinoameričke i afričke države). Individualizam se odnosi na kulture koje ističu temeljnu odvojenost i neovisnost pojedinca, a u fokusu su individualni ciljevi (SAD, Kanada, Australija, zapadnoeuropske države).

Područja najčešćeg nerazumijevanja među kulturama odnose se na vrijednosti (temeljna vjerovanja, nacionalne karakteristike), način komunikacije (stil govora, navika slušanja), pojam prostora i vremena. U pojedinim kulturama postoje određena pravila koja se direktno vežu za percepciju vremena, osobni prostor, dodirivanje, pogled, osmijeh. (Prilog 1-2).

Kako se kultura odnosi na ljude i njihovo ponašanje i uvjerenja, želimo li uspješno komunicirati važna je osjetljivost na kontekst koji se razlikuje od našeg. Komunikacija je manje problematična kad se odvija među zemljama s manjom kulturnom distancom, što podrazumijeva količinu razlike između kulturnih varijabli, posebice jezika.

Rodne razlike također mogu utjecati na komunikacijski proces. Istraživanja su pokazala da žene više upotrebljavaju indirektni govor, dok muškarci upotrebljavaju direktni govor.

Isto tako postoje velike razlike u emocionalnom doživljavanju i pokazivanju emocija kod osoba iz različitih kultura što je prvenstveno uvjetovano socijalizacijom.

Razumijevanjem kulturoloških aspekata iz kojih dolaze migranti izbjegavaju se negativni učinci postupanja pri čemu nije zadaća stručnjaka da osuđuju/prosuđuju, nego da osobu saslušaju i uvažavaju! Za stručnjake koji rade u multikulturalnim okruženjima usavršavanje u tom području je *sine que non* učinkovitog i djelotvornog postupanja.

# VJEŽBA

## VJEŽBA 5.5.1.

### Prihvatanje različitosti

**Cilj:** osvijestiti različitosti unutar skupine i u susretu s drugim kulturama

**Metodologija:** grupni rad, rad u manjim grupama

**Trajanje:** 20 minuta

**Potrebni materijal:** papir i olovka, flipchart papiri, markeri

#### Tijek vježbe

##### 1. korak: Uvod (2 min.)

Sudionicima najavite vježbu i upoznajte ih s ciljem. Zamolite ih za suradnju, napominjući da će se tijekom vježbe svrstavati u podgrupe prema nekim njihovim specifičnim znanjima, interesima i vještinama te je potrebno da pažljivo slijede vaše upute.

##### 2. korak: Rad u manjim grupama (5 min.)

Zamolite sudionike da svi ustanu i stanu u jedan kraj prostorije. Potom zamolite da na lijevu stranu prostorije stanu svi sudionici koji su vozači, a na desnu oni koji nisu. Zatim da se izdvoje oni koji skijaju, rone, sviraju, slikaju, plešu, itd.

##### 3. korak: Sumiranje (3 min.)

U završnoj raspravi ukaže se na različitosti unutar skupina i našu mogućnost pripadanja različitim skupinama. Od sudionika se traži da podijele svoja iskustva vezana uz vježbu.

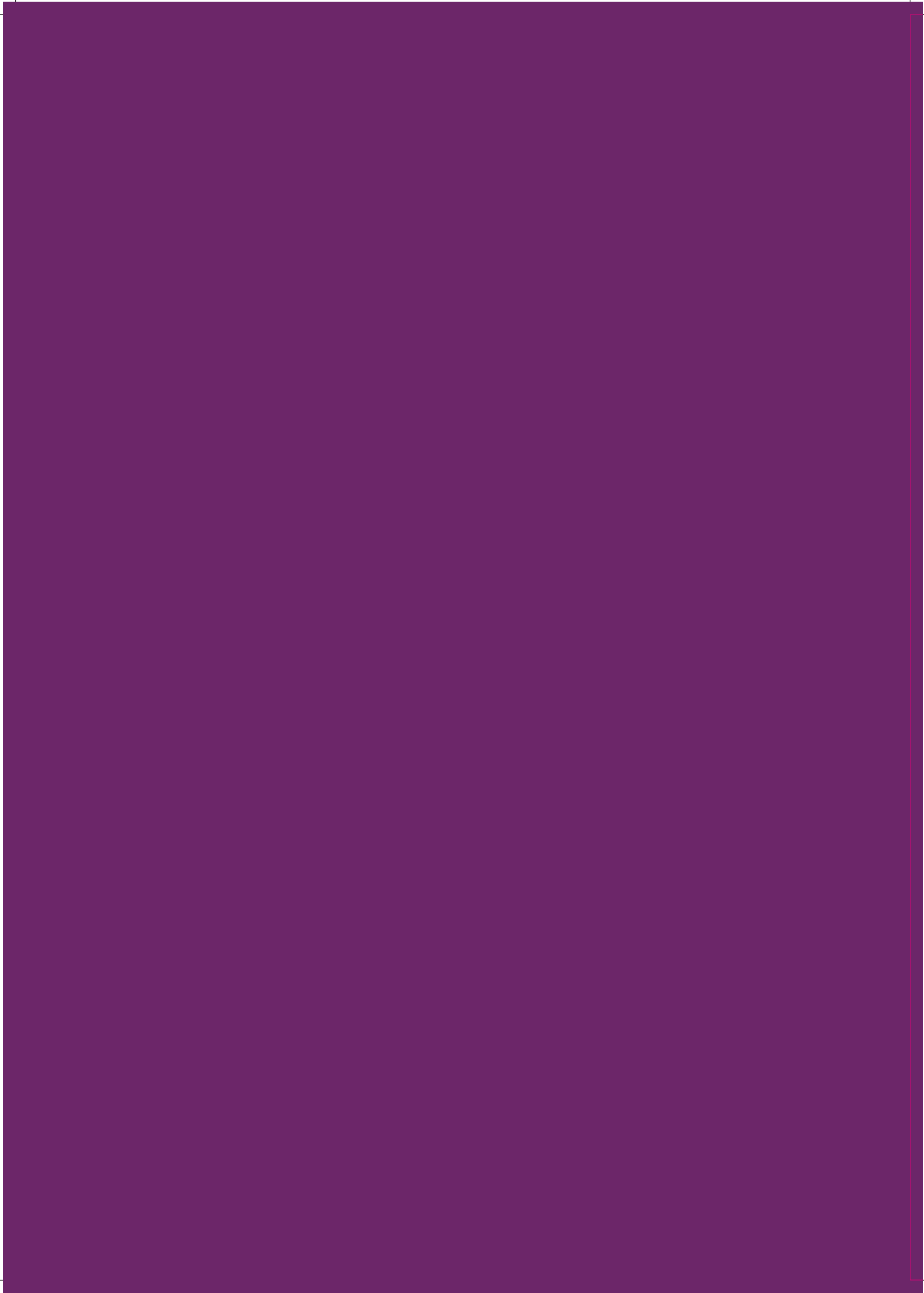
##### 4. korak: Grupni rad (6 min.)

Podijelite sudionike u manje skupine od po 3-4 člana. Na razini grupe trebaju raspraviti svoja osobna iskustva u susretu s osobama iz drugih kultura s obzirom na razlike:

- u verbalnom i neverbalnom ponašanju
- u stavovima i vrijednostima

##### 5. korak: Grupni rad (4 min.)

Na razini grupe sažimaju se uočene razlike i zapisuju na flipchart papir, te se raspravlja o mogućnostima integracije i prevladavanja uočenih različitosti.







USPOSTAVA  
PRVOG  
KONTAKTA  
I VOĐENJE  
RAZGOVORA



USPOSTAVA  
PRVOG  
KONTAKTA  
I VOĐENJE  
RAZGOVORA

# UVOD

Stručna provedba razgovora (intervjua) sastavni je dio rada stručnjaka u području migracija i predstavlja posebnu vještinu koja doprinosi profesionalnom postupanju. Obuhvaćeni su relevantni faktori važni za uspostavu prvog kontakta i vođenja razgovora s ranjivim skupinama. Prikazuju se načini izbjegavanja sekundarne traumatizacije i drugih štetnih posljedica koje razgovor može potaknuti kod ranjivih skupina. Također je razmotrena i uloga jezičnih posrednika koji se uključuju tijekom razgovora i važnost njihovog profesionalizma.

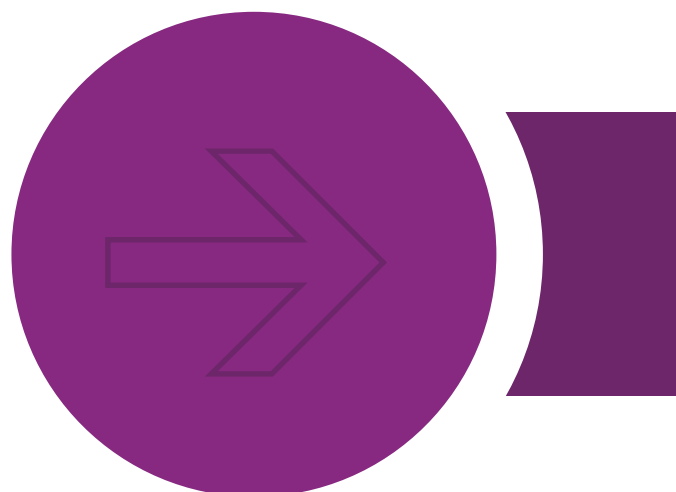
## *Cilj*

Razviti vještinu vođenja razgovora s ranjivim skupinama vodeći računa o njihovim potrebama.

## *Očekivani ishodi*

Nakon edukacije polaznici će:

- razumjeti važnost i ulogu komunikacije u uspostavi prvog kontakta;
- razviti profesionalnu osjetljivost u razgovoru s migrantima;
- razumjeti potrebe migranata;
- prepoznati poteškoće u procesu razgovora s migrantima;
- razumjeti ulogu jezičnih posrednika.

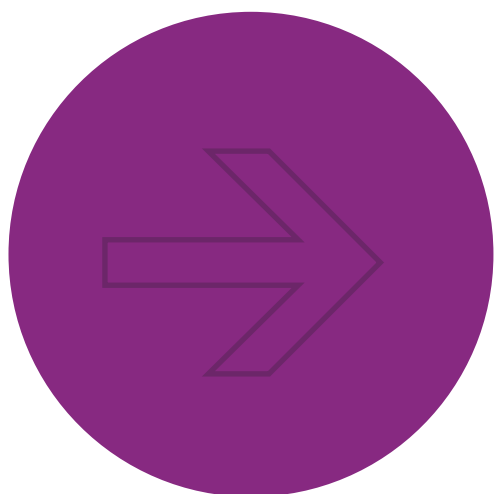


## Uspostava prvog kontakta

Prvi utisak o nekoj osobi i njezinom radu donosimo vrlo brzo, u prvih sedam sekundi, pa je razumljivo da na prvom kontaktu počiva ključ uspjeha ili neuspjeha odnosa koji se uspostavlja, a onda i daljnji tijek razgovora. Važan je način na koji govorimo ili gledamo sugovornika. To ukazuje na naš odnos prema sugovorniku i utječe na to kako ćemo prihvatiti sadržaj poruke koju nam šalje. Posebno treba voditi računa o kulturi iz koje sugovornici dolaze, uspostavi vizualnog kontakta, o međusobnoj udaljenosti između sugovornika (o osobnom prostoru) te načinu sjedenja. Sjedeća pozicija treba biti takva da nam omogućava osim verbalnog načina komuniciranja i uvid u neverbalno komuniciranje sugovornika. Osmijeh, pokazivanje zainteresiranosti, otvoreni stav, održavanje kontakta očima i poštivanje osobnog prostora neki su od načina koji doprinose uspostavi povjerenja i učinkovite komunikacije sa sugovornikom. Geste koje mogu otežati uspostavu povjerenja (fizički kontakt, naginjanje nad sugovornika i sl.) trebalo bi izbjegavati.

Zadobivanje povjerenja ugroženih skupina, njihov pristanak na suradnju i dobivanje iskrenih odgovora tijekom razgovora najčešće je otežano zbog njihove osobne povijesti i okolnosti iz kojih dolaze. Nepovjerenje je jedna od posljedica traumatizacije koja iziskuje stručan i strpljiv pristup. Razgovor o prijašnjem iskustvu potiče traumatizirane osobe da to iskustvo ponovo proživljavaju, pa je izbjegavanje njihova česta reakcija. Prisjećanje na teške događaje izaziva neugodu i čovjekova prirodna reakcija je izbjegavanje i potiskivanje neugodnih doživljaja. Međutim, teški događaji djeluju na nas i dalje, samo što nismo toga svjesni. Za svaki razgovor se treba pripremiti, što uključuje njegovo planiranje, odabir strategije ispitivanja, definiranje uloga i pozicija s kojih ispitujemo, poklanjanje pozornosti prvom utisku (halo-efekt), obradu odgovora i u konačnici formiranje i donošenje određene odluke/mišljenja.

S djecom i maloljetnicima treba postupati obzirno da sam komunikacijski proces ne bi štetno utjecao na njihovo psihičko stanje (osobito pri ispitivanju/svjedočenju). Pri tome se uzima u obzir njihova dob, značajke njihove ličnosti, obrazovanje i prilike u kojima žive. Tijekom uspostave kontakta sa sugovornikom na profesionalcima nije da prosuđuju nego da saslušaju!



# VJEŽBA

## VJEŽBA 6.1.1.

### Uvježbavanje prvog kontakta

**Cilj:** osvijestiti važnost prvog kontakta

**Metodologija:** grupni rad, rad u paru, rad u manjim grupama

**Trajanje:** 20 minuta

#### **Tijek vježbe**

**1. korak:** Grupni rad (3 min.)

Od sudionika se traži da unutar grupe izaberu svoj par na način da s nekim iz grupe uspostave kontakt putem pogleda.

**2. korak:** Rad u paru (15 min.)

Zamolite sudionike da sjednu sa svojim parom te da se naizmjenice predstave i pokušavaju uspostaviti kontakt verbalnim putem.

**3. korak:** Rasprava (5 minuta)

U manjim grupama sudionici raspravljaju:

- Kako ste se osjećali dok ste tražili svoj par?
- Jeste li imali poteškoća u traženju para?
- Kojim kriterijima ste se vodili pri odabiru para?
- Kako ste se osjećali u prvom kontaktu s vašim parom?

## Vođenje razgovora

Stručna provedba razgovora (intervjua) sastavni je dio rada stručnjaka (i onih u području migracija) i predstavlja posebnu vještinu koja doprinosi profesionalnom postupanju. Ovisno o stupnju profesionalnog znanja i vještina, prvenstveno ovladavanja komunikacijskim tehnikama, stručnjaci nastoje pronaći najbolje načine da dobiju osnovne informacije koje im trebaju za daljnje postupanje.

Razgovor (intervju) je susret osoba „licem u lice“ koje se mogu vidjeti, čuti i sporazumjeti. Provodi se s unaprijed poznatom svrhom. Može biti vođen kao dio svakodnevne radne rutine ili pak kao dio zakonodavnog postupanja (iskaz, istraživački intervju), ovisno o radnom mjestu stručnjaka (iskaz, klinički ili savjetodavni intervju) i cilju prikupljanja podataka (informativni, anamnestički). Cilj vođenja razgovora određuje i njegovo trajanje. Može se raditi o jednokratnim ili višekratnim razgovorima. Za neometani razgovor treba osigurati sigurno mjesto i vrijeme za razgovor, te voditi računa o povjerljivosti i zaštiti identiteta sugovornika/žrtve. Svakako treba izbjegavati prolazne prostorije, stalna prekidanja, zvonjavu telefona i slično.

Vođenje prvog razgovora može se podijeliti u tri faze: početnu fazu, fazu prikupljanja informacija i činjenica i završnu fazu.

U početnoj fazi razgovora potrebno se predstaviti i reći na koji način možemo pomoći, odnosno koja je naša profesionalna uloga. U slučaju kratkih intervjua nije se potrebno predstaviti (npr. kod pregleda putovnica, izdavanja obrazaca i sl.). Isto tako potrebno je informirati sugovornika o cilju razgovora vodeći brigu o njegovom emocionalnom i tjelesnom stanju, te utvrđivanju eventualnih hitnih potreba (zdravstvenih, psiholoških i sl.).

Tijekom razgovora važno je pratiti naznake koje upućuju da se sugovornik osjeća nelagodno - pokazuje znakove napetosti, akutnog umora i želi okončati razgovor. Preporuka je da u takvim situacijama razgovor treba prekinuti ili uzeti stanku do trenutka kad ga je moguće nastaviti. U zahtjevnijim situacijama treba omogućiti sugovorniku/ci da on/a sam/a odredi tijek i ritam intervjua. Cijelo vrijeme razgovora treba imati na umu i osobnu ulogu u komunikaciji sukladno ovlastima profesionalne uloge i unutar nje dopuštenim mogućnostima i ograničenjima (izbjegavajte davati obećanja koja ne možete ispuniti).

Ključne komponente koje pomažu djelotvornom razgovoru su: ohrabivanje, suosjećanje, pokazivanje strpljenja, pokazivanje da sugovornika prihvaćamo, aktivno slušanje, neprekidanje tijekom razgovora, izostanak kritiziranja i osuđivanja, te vještina postavljanja pitanja. Postavljanjem pitanja potičemo sugovornika na sagledavanje postojeće situacije, otvaranje novih mogućnosti i dobivanje informacija vezanih uz očekivanja za dobivanje potrebne pomoći. U radu sa žrtvama pitanja nikad ne trebaju biti koncipirana tako da izazovu snažne emocionalne reakcije. Pitanja treba postavljati na način da pružaju potporu. Svi navedeni činitelji doprinose učinkovitosti i valjanosti prikupljenih informacija tijekom razgovora.

Komponente koje ne doprinose djelotvornoj komunikaciji i onemogućuju dobar razgovor su: nesuosjećanje, neslušanje, kritiziranje ili osuđivanje, pričanje o sebi, obavljanje drugih radnji za vrijeme slušanja (npr. listanje papira i sl.), neuzimanje sugovornika „za ozbiljno“. Dio ograničenja proizlazi iz karaktera same traumatizacije i toga da traumatizacija dovodi u pitanje osjećaj sigurnosti i kontrole nad vlastitim životom, što ima za posljedicu izbjegavanje i neslušanje sugovornika od strane stručnjaka.

Davanje podrške i ohrabrenja možemo pokazati na različite načine: neverbalnim znakovima (izraz lica, pokreti glavom, položaj tijela koji pokazuje našu pažnju, paralingvalne rječice) i kroz verbalno poticanje („samo nastavite...“), te ponavljanjem ključnih riječi.

Razgovor je moguće poticati i izricanjem različitih tvrdnji koje mogu biti deskriptivne („Ja problem vidim kao...“), poticajne („Važno je da pokušamo sagledati problem s različitih strana“), mogu biti poziv na iskazivanje potreba („Što ste mislili kad ste rekli...“) i na traženje rješenja („Što bi vam pomoglo da se lakše odlučite...“) ili pak samokritične primjedbe („Smeta li vas možda što nismo provjerili dovoljno rano...“).

Na kraju razgovora potrebno je sažeti najvažnije i zahvaliti sugovorniku na sudjelovanju s uljudnom profesionalnošću i poštovanjem. Za cjelokupan razgovor potrebno je predvidjeti dovoljno vremena i izbjeći naglo završavanje ili nepotrebno prekidanje razgovora. Kad god je moguće, razgovor treba završiti na pozitivan način.

*Predavanje 6.3.*

*Trajanje: 30 minuta*

## **O čemu treba voditi računa u razgovoru sa žrtvama**

Postavljanje pitanja o iskustvu koje je zastrašujuće, ponižavajuće, bolno, može kod sugovornika prouzrokovati krajnju neugodnost. Uznemirenost zbog razgovora može se pojaviti tijekom samog razgovora, ali također prije ili nakon intervjua.

Tijekom komuniciranja sa žrtvom važno je odnositi se s pažnjom i poštovati njezina ljudska prava, te uvažiti neke specificitete koje ta vrsta komunikacije zahtijeva. Prije svega treba imati na umu, što je već ranije spomenuto, da većina žrtvi pati od nekog stupnja traumatizacije te da to može imati direktan utjecaj na uspostavljanje kontakta i način vođenje razgovora. Dakako da će razgovor biti djelotvorniji ako postoji mogućnost uspostave međusobnog povjerenja i prethodno osiguranih uvjeta za vođenje razgovora.

Tijekom razgovora, nažalost može doći do retraumatizacije, prisjećanja na sam događaj što vodi do ponovnog proživljavanja samog događaja, praćeno vrlo snažnim i uznemirujućim osjećajima, nametajućim mislima i krajnje vjernim slikama događaja koji im je ugrožavao život. Često se radi o akutnoj posttraumatskoj stresnoj reakciji koja je toliko psihološki ugrožavajuća i izaziva ponovnu patnju, tako da je normalna ljudska reakcija da se ovakva patnja i ovakva bolna iskustva nastoje izbjeći. To je ujedno i osnovni razlog izbjegavanja razgovora o bolnim temama.

Znanstvene činjenice govore da žrtve traume imaju vrlo izraženu potrebu za verifikacijom (potvrdom) svojeg traumatskog iskustva te postaju agresivni/depresivni ako okolina tu njihovu istinu dovodi u pitanje. Neke žrtve pate od gubitka sjećanja i tijekom razgovora sklone su davati iskrivljene odgovore kako bi popunile gubitke u pamćenju. Isto tako na postavljena pitanja mogu odgovarati sukladno tuđim očekivanjima, a ne na način da odgovori odražavaju njihovu povijest.

Većina nema dobru koncentraciju i disocirane su tijekom razgovora, imaju poteškoću sadržaj iznijeti na koherentan način, a prisutne su i duže pauze tijekom razgovora. Nepoznavanje poteškoća samih žrtava može navoditi stručnjake na krive zaključke i neprimjereni postupanje, stoga treba biti vrlo oprezan pri donošenju konačnih zaključaka o daljnjem postupanju.

Treba istaknuti da razgovor i metodologija ispitivanja djece, žrtava nasilja, žrtava trgovanja ljudima i drugih ranjivih skupina (djeca, starije osobe, osobe s poteškoćama) iziskuje specifičan pristup i metodologiju vođenja razgovora sukladno ciljevima razgovora (obavijesni razgovor, iskazi, svjedočenje, krizna intervencija, savjetovanje). U razgovoru s ugroženim skupinama potrebno je uvijek postupati sagledavajući njihove najbolje interese.

Voditelji intervjua moraju prepoznati svoje mogućnosti i ograničenja. Prvenstveno se moraju suočiti s osobnim predrasudama, strahovima i uvriježenim mišljenjima koja imaju vezano uz ugrožene skupine (migrante, seksualno zlostavljane osobe, siromašne osobe ili osobe koje su u nepovoljnom društvenom ili ekonomskom položaju).

Emocionalna iscrpljenost ili nelagoda, predstavlja uobičajenu reakciju na slušanje osobnih ispovijesti sugovornika, posebno ako se radi o traumatizaciji i zlostavljanju (npr. kod trgovanja ženama). Ponekad voditelji intervjua nisu dovoljno pripremljeni za ove uznemiravajuće osjećaje i potrebna im je potpora pri vođenju takvih razgovora. Kad tijekom života i sami imaju osobno iskustvo s elementima zlostavljanja ili diskriminacije to može utjecati na način vođenje razgovora i njihove reakcije na sugovornika. Iznesene priče mogu oživjeti sjećanja na prošlost vezanu za zlostavljanje, ili pokrenuti stare emocije, koje ne samo

da su uznemirujuće, već mogu dovesti u pitanje razgovor i njegovo vođenje na temeljit i nepristran način. Voditelji intervjua se mogu, također, suočiti s osjećajem bespomoćnosti ili suprotno tome, mogu preuzeti ulogu „spasitelja“. U prvom slučaju, možda će izbjeći pružiti pomoć, vjerujući da su problemi preveliki, a da su raspoloživi resursi suviše mali, dok u drugom slučaju, mogu nuditi nerealna obećanja.

Rodna uloga također je važan činitelj u vođenju razgovora. U nekim slučajevima, kao što je slučaj s vođenjem intervjua sa ženom koja se bavi prodavanjem seksualnih usluga, muškarci, voditelji intervjua mogu imati lakši i manje nametljiv pristup. Međutim, u mnogim slučajevima koji uključuju trgovanje ljudima, u kojima su sugovornice bile prevarene, izdane, fizički i seksualno zlostavljane od strane muškaraca (primjerice, od članova obitelji, agenata, poslodavaca, vojske), moguće je da će takve osobe imati manje povjerenja, osjećat će se nelagodnije i sramit će se otkrivati osobne detalje pred muškarcem.

**Predavanje 6.4.**

**Trajanje: 30 minuta**

## **Postavljanje pitanja**

Postavljanje pitanja je pozitivan način na koji pokazujemo sugovorniku da ga slušamo. Na ovaj način pokazujemo interes i ohrabujemo (primjer: „I što se dalje dogodilo?“), dobivamo nove informacije (primjer: „Možete li mi navesti primjer...“, „Možete li mi reći nešto više o tome...“), omogućava nam upoznavanje osjećaja (primjer: „Kako ste se osjećali...?“), pojašnjavamo kazano (primjer: „Dakle, vi ste onda...“ ili „Ako sam dobro razumjela, spomenuli ste...“).

Postavljanje pitanja bolje razjašnjava određenu situaciju („Kako vi vidite ovu situaciju?“). Pitanjima je moguće razbiti problem na manje situacije („Možete li podijeliti ovaj problem u nekoliko manjih problema?“), odnosno redefinirati neki problem („Što je zapravo problem u toj situaciji? Možete li ga iskazati (definirati) na još nekoliko načina?“). Postavljanjem pitanja možemo uputiti sugovornika da spozna vlastita očekivanja („Što očekujete od sebe u toj situaciji? Kako biste voljeli razriješiti tu situaciju?“) i odgovornost za problem („Kako ta situacija i njezino rješenje ovisi o vama i vašem ponašanju?“). Spoznavanje drugih načina kako se može gledati na situaciju („Kako drugi gledaju na tu situaciju? Što bi netko koga posebno cijenite rekao u ovoj situaciji?“).

Tijekom razgovora moguće je postavljati različite vrste pitanja: otvorena i zatvorena pitanja, konkretna i sugestibilna pitanja. Otvorena pitanja omogućavaju sugovorniku da odgovori šire na postavljeno pitanje, ona započinju riječima: što, gdje, kada, tko, koliko, na koji način, objasnite. Koristeći ova pitanja izbjegava se odgovaranje s „Da“ i „Ne“, te je moguće prikupiti dodatne informacije o predmetu razgovora. Pitanja koja počinju sa „Zašto“ treba izbjegavati jer je najčešći odgovor na njih zato i ne omogućavaju dobivanje širih informacija u razgovoru. Isto tako, u radu s ranjivim skupinama pitanje „Zašto?“ može implicirati određeni stupanj okrivljavanja ili optuživanja sugovornika i dovesti do raspada već uspostavljenog povjerenja tijekom razgovora.

Na zatvorena pitanja moguće je odgovoriti jednostavno s „da“ i „ne“. Koriste se u situacijama kad nemamo potrebu za dodatnim informacijama. U praksi ova pitanja često navode osobu da odgovori na određeni/očekivani način.

Sugestibilna pitanja spadaju u grupu pitanja koju svakako treba izbjegavati u razgovoru, gledano s komunikacijskog aspekta sugeriranjem odgovora ne dobivamo nikakvu novu informaciju. Kod djece i traumatiziranih osoba ona ne nose samo rizik sugestije, nego ih je u nekom sudskom postupku moguće pobijati što kod žrtve stvara dodatni pritisak. Kad kod je to moguće, bolje je postavljati konkretna pitanja otvorenog tipa putem kojih je moguće prikupiti potrebne informacije.

U radu sa žrtvama pitanja nikad ne trebaju biti koncipirana tako da izazovu snažne emocionalne reakcije. Postavljanje pitanja o iskustvu koje je zastrašujuće, ponižavajuće i bolno, može prouzrokovati krajnju neugodnost. U nekim situacijama (npr. kod žena žrtava trgovanja ljudima) potrebno je posebno upozoriti sugovornika na temu razgovora i moguću uznemirujuću prirodu pitanja koja će se postavljati. Ona pitanja



koja izazivaju uznemirenost ili prisiljavaju na otkrivanje traumatskih detalja, a koja nisu neophodna da bi se shvatilo iskustvo sugovornika treba izbjegavati. Pitanja treba postavljati na način da pružaju potporu žrtvi.

*Predavanje 6.5.*

*Trajanje: 15 minuta*

## **Povratna informacija**

Jedan od važnih činitelja komunikacijskog procesa je i povratna informacija koja treba biti izložena na jezgrovit i jasan način, te treba provjeriti je li shvaćena ispravno.

Ona može biti potvrđujuća i korektivna. Korektivna povratna informacija treba biti dana u duhu brige i skrbi, u ograničenim količinama (da se ne oteža „procesuiranje“ pruženih informacija, izbjegne preplavljanje davanjem previše informacija odjedanput), treba omogućiti da osoba komentira povratnu informaciju iz svoje perspektive. Uvijek je bolje da je opisna, temeljena na konkretnim činjenicama, konstruktivna i u isto vrijeme odmjerena, ali i pravodobno dana i upotrebljiva, odnosno provjerena. Povratna informacija koja počiva na kritiziranju i agresivnom stilu komunikacije u praksi je sasvim ne-účinkovita.

*Predavanje 6.6.*

*Trajanje: 20 minuta*

## **Vrste neslušanja**

Kako bismo znali da aktivno slušamo žrtvu, važno je prepoznati situacije kad ne slušamo. U literaturi se navodi sedam vrsta neslušanja koja onemogućavaju djelotvornu komunikaciju:

- pseudoslušanje - slušatelj reagira kao da je usredotočen na razgovor, no ne sluša
- jednoslojno slušanje (primanje samo jednog dijela poruke npr. verbalnog)
- selektivno slušanje (samo ono što osobu zanima)
- selektivno odbacivanje (usredotočenost na teme koje se ne žele čuti - odbacivanje)
- otimanje riječi (slušatelj sluša toliko da ugrabi priliku za vlastiti „nastup“)
- obrambeno slušanje (najnedužnije izjave doživljavaju se kao napad na koji se reagira obranom)
- slušanje u zasjedi, slušanje radi napada na sugovornika

Ne slušamo ni u situaciji kad uspoređujemo sebe s drugima (primjer: „Ja si to ne bi nikad dozvolila...“), kad imamo negativan stav prema osobi (primjer: „Samo mazohist si to može dozvoliti, baš je glupa...“), ili kad dajemo direktne savjete (primjer: „Otiđite sad i napravite to i to...“), zatim kad umirujemo (primjer: „Samo se smirite, imali smo mi tu i težih slučajeva...“), kad se uvijek slažemo (primjer: „Posve ste u pravu...“) i zadnji način kad mislimo na to što ćemo odgovoriti (primjer: „Što da joj odgovorim?“).

Žrtve ili traumatizirane osobe imaju istančan osjećaj za autentičnost komunikacije koji prije svega proizlazi iz njihove izuzetne ranjivosti u kombinaciji s ovisnošću o svojoj okolini, pa je jako važno slušati i čuti ih. Prilika da ih netko sasluša, može imati terapeutsko djelovanje. Kad su naši stavovi i osjećaji u neskladu s onim što poručujemo, žrtva ima osjećaj neautentičnosti. To kod nje potiče sumnju, nepovjerenje i stvara nesporazume.

# VJEŽBA

## VJEŽBA 6.6.1.

### Kad ne slušam?

**Cilj:** osvijestiti oblike neslušanja

**Metodologija:** individualni rad, rad u manjim grupama

**Trajanje:** 15 minuta

**Potrebni materijal:** Prilog 3, olovka

**Preporuka:** Pripremite dovoljan broj Priloga broj 3.

#### *Tijek vježbe*

**1. korak:** Individualni rad (2 minute)

Polaznicima podijelite Prilog 3. Objasnite im da moraju registrirati oblik neslušanja koji je tipičan za njih kao osobe.

**2. korak:** Rad u manjim grupama (10 minuta)

Podijelite sudionike u manje grupe od 3 člana. U grupi iznose najčešće situacije neslušanja sugovornika i moguće razloge za to.

**3. korak:** Sumiranje (3 minute)

Trener sažima iskustva na razini grupe.

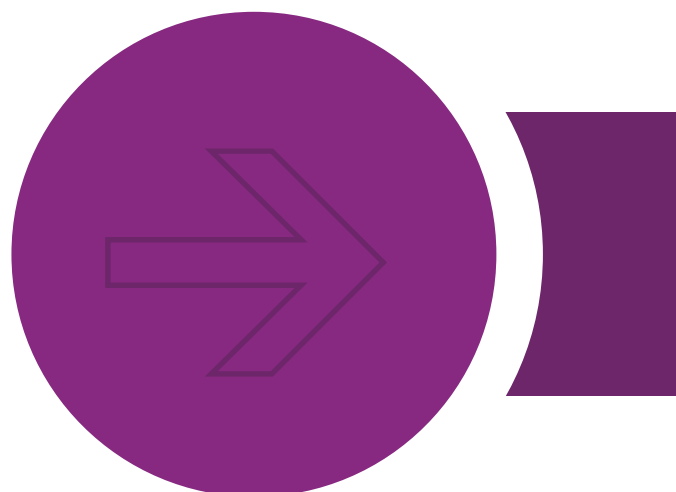
## Uloga jezičnih posrednika (tumača)

Pokazalo se da je vrlo značajna uloga kulturoloških i jezičnih posrednika koji se uključuju tijekom razgovora u procesu prikupljanja informacija. Bilo da se radi o postupcima ostvarivanja legalnog statusa ugroženih osoba, savjetovanju ili nekom drugom postupku. Njihovo uključivanje u procesu prikupljanja informacija predstavlja rizik ako odabrani pojedinci nisu dobro provjereni (npr. da nisu povezani s trgovcima ljudima) i pomno odabrani. Oni mogu pomoći izgradnji povjerenja u prvom kontaktu i učiniti da se sugovornik/ca osjeća ugodno. Ali i suprotno, sugovornik/ca mogu se osjećati posramljeno govoriti pred osobom iz njezine zajednice koja ima isto kulturno porijeklo. Treba izbjegavati prevoditelje koji su skloni kriticismu, a da bi se izbjegla njihova ranjivost i pogođenost informacijama koje čuju tijekom intervjua potrebno je održati s njima kratke sastanke i upozoriti ih na moguće uznemiravajuće teme koje se mogu pojaviti tijekom razgovora.

Prevoditelji obično imaju praktično znanje o kulturi i jeziku zemlje porijekla klijenta, ali i o zemlji domaćina. Savjeti ovih osoba pokazali su se korisnima za ovu vrstu rada. Ključno je da osoba s kojom se razgovara razumije o čemu se govori. Međutim, neispravno je sve poteškoće i nesporazume pripisivati kulturološkim razlikama (koje se ionako ne mogu premostiti) ili suprotno, negirati sve kulturološke razlike i sve interpretirati iz svoje subjektivne perspektive i osobnog stava. I u jednom i u drugom slučaju nedovoljno se vodi računa o osobi iz druge kulture (npr. tražitelju azila). Važno je da prevoditelji poznaju svoje granice u odnosu na sadržajnu stručnost i osobni stav prema predmetu razgovora.

Ako se razgovor vodi uz prevoditelja, on prethodno treba imati informacije o nacionalnim, vjerskim, etničkim i drugim kulturalnim aspektima koje valja uzeti u obzir. Treba izdvojiti i posebno osjetljiva područja koja mogu štetiti razvoju odnosa ako im se pristupi na pogrešan način. Ponekad se radi o specifičnim izrazima koje neka osoba može smatrati neprimjerenima. Potrebno je obratiti pažnju ne samo na emocije sugovornika i vlastite emocije, nego i na one tumača.

Dobar tumač može u velikoj mjeri doprinijeti razgovoru. Potrebno je objasniti što se od njega očekuje, trebao bi se ograničiti isključivo na točno prevođenje onog što se reklo, a ne parafrazirati i postavljati vlastita pitanja. U nekim slučajevima veliki problem predstavlja činjenica da se ne shvaćaju opasnosti koje su vezane za narušavanje povjerljivosti i etično postupanje, ali ne samo prevoditelja već svih stručnjaka u području. Ukratko, u radu s ovim skupinama osoba, traži se visoka razina profesionalizma i etičnosti u postupanju.



# VJEŽBA

## VJEŽBA 6.7.1.

### Interkulturalna osjetljivost

**Cilj:** demonstrirati način provjere interkulturalne osjetljivosti

**Metodologija:** individualni rad

**Trajanje:** 15 minuta

**Potrebni materijal:** Upitnik interkulturalne otvorenosti

**Preporuka:** Pripremiti dovoljan broj upitnika za svaku grupu i za voditelja vježbe. Sudionike uvedite u samu vježbu tako što ćete im dati kratki uvod. Prije izvođenja vježbi budite sigurni da sudionici razumiju upute kako bi se mogli usredotočiti na svrhu vježbe.

#### Tijek vježbe

**1. korak:** Individualni rad (10 minuta)

Sudionicima podijelite upitnik interkulturalne otvorenosti. Na skali od 1-5 moraju označiti koliko su spremni komunicirati u različitim situacijama.

**2. korak:** Sumiranje i rasprava (5 minuta)

Zbrojem zaokruženih odgovora dobiva se rezultat koji upućuje na interkulturalnu osjetljivost:

> 20 nezadovoljavajuća interkulturalna osjetljivost

21- 30 niska interkulturalna osjetljivost

31-40 prosječna interkulturalna osjetljivost

41-50 visoka interkulturalna osjetljivost

Dobiveni podaci govore o osobnoj osjetljivosti polaznika na druge kulture.



# PSIHOLOŠKA TRAUMA

CJELINA 7.



# PSIHOLOŠKA TRAUMA

# UVOD

Obradene teme i praktične vježbe trebaju sadržajno omogućiti stručnjacima da bolje ocijene i prepoznaju aktualno stanje migranata i svoje postupanje prilagode potrebama pojedinih ranjivih skupina.

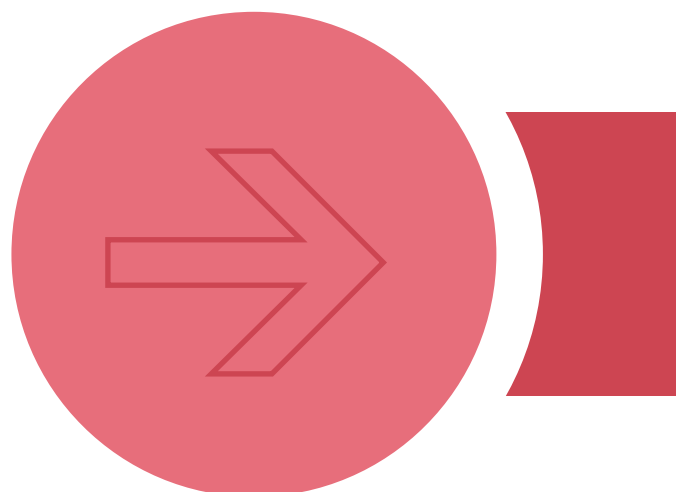
Navode se osnovne značajke traumatizacije i učinci koje ona ima na djecu. Opisane su moguće posljedice koje imaju traumatski događaji te potrebne intervencije u radu s djecom. Također se naglašava uloga komunikacije s dobnom različitim skupinama djece. Navode se osnovne preporuke kako treba komunicirati s djecom predškolske i školske dobi i adolescentima. Nabrojene su najčešće zapreke u komunikaciji s traumatiziranom djecom koje bi stručnjaci trebali izbjegavati.

## *Cilj:*

- učinkovitije osiguranje zaštite dostojanstva u postupanju s ranjivim skupinama te sprečavanje re-traumatizacije žrtava;
- upoznati polaznike s osnovnim značajkama traumatizacije i učincima koje ona ima na djecu te koja je uloga komunikacije s dobnom različitim skupinama traumatizirane djece.

## *Očekivani ishodi:*

- upoznati se s određenjem traumatizacije i mogućim posljedicama traumatizacije;
- razumjeti bolje potrebe traumatiziranih osoba;
- moći prepoznati činitelje koji dovode do retraumatizacije i narušavaju psihičko stanje žrtve;
- upoznati se s posljedicama traumatizacije na djecu;
- prepoznati zapreke koje se javljaju u komunikaciji s traumatiziranom djecom.



## Traumatski događaj

Psihološka trauma je izazvana događajem izvan uobičajenog ljudskog iskustva i koji predstavlja (ili se tako čini) prijetnju za život. Karakterizira je intenzivan strah, osjećaj bespomoćnosti, gubitak kontrole nad vlastitim životom, strah od uništenja. Žrtve su obično izložene različitim traumatskim događajima. Postojeće procjene pokazuje da otprilike više od polovice žrtava pati od nekog stupnja traumatizacije.

U Dijagnostičkom i statističkom priručniku (DSM-IV) koje je izdalo Američko društvo psihijatara (APA, 1996) traumatski događaj je određen na sljedeći način:

1. To su neposredno doživljeni događaji koji uključuju (nisu samo na njih ograničeni), vojnu borbu, nasilje (seksualno nasilje, tjelesni napad), pljačku, otmicu, teroristički napad, mučenja, zatočeništvo vojnih zarobljenika u koncentracijskim logorima, prirodne katastrofe, teške automobilske nesreće, dijagnosticiranu po život opasnu bolest.
2. Viđeni događaji koji uključuju svjedočenje događajima (nisu samo na njih ograničeni) i promatranje nasilnog ranjavanja ili nasilne smrti druge osobe uslijed nasilnog napada, nesreće, rata, pogled na leševe ili dijelove tijela.
3. Događaj o kojem pojedinac saznaje od preživjele bliske osobe o nasilju, teškoj nesreći, teškoj ozljedi člana obitelji, bliskog prijatelja ili teškoj bolesti vlastitog djeteta.

Izloženost bilo kakvom traumatskom događaju rezultira uznemirujućim i neugodnim reakcijama koje narušavaju mentalno zdravlje traumatizirane osobe te smanjuju njezinu kvalitetu života.

Kod traumatskog događaja, naglasak je na njegovom intenzitetu i činjenici da izaziva posljedice na psihičkom planu kod većine ljudi, neovisno o njihovim raspoloživim načinima suočavanja, pa se te reakcije smatraju neizbježnim i univerzalnim. Mogu se javiti neposredno nakon samog traumatskog događaja ili kasnije tijekom života.

Traumatski događaji se razlikuju prema više dimenzija: stupanj prijetnje za vlastiti život; stupanj gubitka značajnih i bliskih osoba; neizbježnost stresora (brzina pojave i djelovanje stresora); trajanje i jačina stresora; stupanj udaljevanja i protjerivanje pojedinca iz zajednice; stupanj izlaganja smrti, umiranju, povrjeđivanju, razaranju i kaosu; stupanj moralnog konflikta u situaciji; uloga u traumatskom događaju (izvršitelj ili žrtva); mjesto traumatskog događaja; mogućnost ponavljanja traumatskog događaja; jednostruko ili višestruko izlaganje traumatskom događaju; stupanj složenosti stresora (jednostavan, složen); utjecaj događaja na zajednicu. Što je više ovih dimenzija prisutno u određenom traumatskom događaju, to je veći potencijal za razvoj patološkog ishoda. Traumatski događaj može biti prouzročen od strane čovjeka ili može biti prirodna katastrofa. Smatra se da je vjerojatnost nastanka traume veća ukoliko je izazvana namjernim ljudskim činom. U istraživanjima karakteristika traumatskog događaja pokazano je da je za oporavak, odnosno prevladavanje traumatskog događaja važniji način kako ga osoba interpretira i kvaliteta socijalne okoline, nego intenzitet i neposredno trajanje samog događaja.

## Posljedice i reakcije na traumatizaciju

Kod traumatskog događaja, naglasak je na njegovom intenzitetu i činjenici da izaziva posljedice na psihičkom planu kod većine ljudi, neovisno o njihovim raspoloživim načinima suočavanja, pa se te reakcije smatraju neizbježnim i univerzalnim. Mogu se javiti neposredno nakon samog traumatskog događaja ili kasnije tijekom života. Postoji nekoliko načina na koji se proživljava traumatski događaj.

Učestalim i nametljivim prisjećanjem samog događaja, snovima, ponovljenim doživljavanjem događaja



(„flashback“). Podražaji iz okoline koji podsjećaju ili su isti kao podražaji tijekom traumatizacije, izazivaju fiziološke ili/i psihološke reakcije identične reakcijama na sami događaj.

Drugi oblik reagiranja na traumatski događaj je izbjegavanje svega što bi moglo podsjetiti na taj događaj. Izbjegavanje se može odvijati u vidu svjesnog odvrćanja misli, osjećaja ili razgovora o samom događaju, preko izbjegavanja situacija, mjesta i ljudi koji se mogu povezati (koji podsjećaju) na njega, pa do tzv. „emocionalne amnezije“ - nemogućnosti dosjećanja nekog važnog, presudnog aspekta događaja.

Treća skupina reakcija na traumatizaciju uključuje simptome pojačane pobuđenosti koja se očituje u sniženoj toleranciji na frustraciju, poteškoćama na planu spavanja (pri usnivanju i spavanju), pojačanoj pozornosti, trzanju i na najmanji šum i intenzivnim fiziološkim reakcijama u dodiru s podražajima koji podsjećaju na traumatu.

Traumatizacija može zahvatiti sve ljude (neovisno o njihovom porijeklu, spolu, dobi, socio-ekonomskom statusu i sl.) i predstavlja univerzalno iskustvo na koje većina ljudi ima slične reakcije. Osim spomenutih reakcija, traumatski događaji vrlo često dovode do promjena u sustavu vrijednosti, vjerovanjima, stavovima, očekivanjima od sebe i drugih. Često se nakon traumatskih događaja javlja besperspektivnost i predviđanje loše budućnosti i osjećaj da budućnost uopće nema smisla. Traumatizirane osobe nerado iznose svoja iskustva i pričaju o traumatskom događaju.

Reakcije na traumatsko iskustvo su neizbježne te mogu varirati ovisno o dobi, prirodi traumatskog događaja i njegovu značenju za pojedinca. Mogu trajati nekoliko tjedana, ali i nekoliko mjeseci. S obzirom na javljanje govorimo o traumatskim stresnim reakcijama odnosno posttraumatskim reakcijama. Traumatske stresne reakcije su neposredne reakcije na traumatsko iskustvo koje se javljaju za vrijeme trajanja strahote ili neposredno nakon nje. Posttraumatske stresne reakcije su one reakcije koje se javljaju vezano uz sjećanje na traumatu i njezine neposredne posljedice. Opći oblik posttraumatskih stresnih reakcija sličan je za sve ljude.

Česte reakcije nakon traumatskih događaja:

- bolna sjećanja na događaj;
- uznemiravajući snovi o događaju;
- izbjegavanje osjećaja i razgovora vezanih uz traumatu;
- smanjenje zanimanja za uobičajene aktivnosti;
- osjećaj udaljenosti od drugih;
- iritiranost i izljevi srdžbe;
- smetnje koncentracije;
- pretjerani oprez i strah;
- pretjerana osjetljivost.

Traumatski događaj može se doživjeti kad je osoba sama, u grupi ili u široj zajednici. Kad pojedinac traumatu proživljava sam, osjeća strah, bespomoćnost i ugroženost. No, kad se takav događaj doživi u grupi, mogu djelovati razni socio-psihološki procesi, poput emocionalne zaraze, socijalnog pritiska, glasnina, promijenjenih normi ponašanja, identifikacije sa zlostavljačem. U situaciji kad trauma zahvaća cijelu zajednicu može doći do izrazito socijalno destruktivnih ponašanja. Osim što trauma izlaže pojedinca visokom stupnju smrti, umiranja i uništavanja, masovna traumatizacija smanjuje i razara sustav socio-kulturalne podrške koji je neophodan za oporavak.

Podaci pokazuju da se većina osoba izloženih traumatskom događaju (oko 80%) oporavi s vremenom spontano, dok je za preostalih 20% nužna stručna pomoć. Reakcije na traumatske događaje mogu primiti i patološki oblik. Najčešće u slučajevima kad pređu određenu mjeru po intenzitetu i subjektivnom osjećaju nepodnošljivosti, opsegu i trajanju. Kao posljedice traumatizacije najčešće se navode posttraumatski stresni poremećaj, depresija, anksioznost, ovisnosti, smetnje hranjenja, suicidalna razmišljanja i općenito narušeno fizičko i psihičko zdravlje.

Zaključno možemo reći da se posljedice traumatizacije očituju u psihološkom funkcioniranju traumatiziranih osoba.

ranih osoba, u socijalnom i međuljudskom funkcioniranju, tjelesno-zdravstvenim poteškoćama, promjeni u životnoj filozofiji i sustavu vrijednosti, ali i promjenama na nivou zajednice. Kod većine ljudi reakcije na traumatizaciju predstavljaju normalne odgovore na nenormalnu situaciju, mogu se javiti neposredno nakon traumatskog iskustva, ali i kasnije, te mogu trajati nekoliko tjedana ili nekoliko mjeseci, ne ovise o dobi, porijeklu, spolu, socio-ekonomskom statusu.

*Predavanje 7.3.*

*Trajanje: 45 minuta*

## **Postupanje s traumatiziranim osobama**

Među najzahtjevnija zanimanja spadaju ona koja su usmjerena na rad s ljudima. Osobe koje rade s traumatiziranim ljudima moraju imati kapacitet da izdrže situacije u kojima dominira bespomoćnost, ponekad strah, sram, očaj ili duboka tuga. Da bi se što bolje razumjelo ponašanje traumatiziranih, a u cilju postizanja učinkovitog postupanja s ugroženim skupinama, potrebno je razumjeti njihove osnovne karakteristike i neke činitelje konteksta koji ih određuju.

Osnovni razlozi za migraciju najčešće su tjelesna ugroženost, zabrinutost za djecu, prisilna evakuacija, razorenost doma. Ovakva, iznimno stresna situacija na koju pojedinac nema utjecaja, često puta ima za posljedicu razdvajanje od obitelji, ugroženost kako primarnih (tjelesna sigurnost), tako i sekundarnih potreba (socijalnih, ekonomske sigurnosti, društvenog statusa, potrebe za afirmacijom), te promjenu dotadašnjeg uobičajenog načina života.

Vrlo često se radi o osobama narušenog samopoštovanja kao posljedice postupanja prema njima u njihovoj zemlji porijekla. Te osobe u novoj sredini nemaju riješen legalni status, pa ni priliku ostvarivanja zadovoljavajućeg socijalnog statusa, ili su pak ograničenih radnih mogućnosti. Ne raspolazu socijalnom mrežom, odvojeni su od obitelji, zemlje porijekla i svega što im je donedavno predstavljalo svakodnevni život. Dio njih u kontinuitetu su zabrinuti za članove obitelji i rođake koji su ostali u zemlji porijekla, neki su svjedočili smrtima svojih najbližih. Kod njih se javlja osjećaj tzv. "krivnje preživjelog". Nepovjerenje, otuđenost, obiteljski problemi, zdravstveni problemi i problemi psihičke prirode, najčešće proizašli kao posljedica doživljene traumatizacije. Imaju osjećaj da ne znaju što se dešava s njima, ne razumiju i ne prepoznaju se, jednom riječju - nemaju kontrolu nad svojim životom.

Period prije samog progona obično je karakteriziran nepovoljnim prijetećim okolnostima koje djeluju stresogeno, a na subjektivnom planu doživljavaju se neizdrživima. Najčešće se radi o tjelesnoj ugroženosti, zabrinutosti za djecu, prisilnoj evakuaciji, razorenosti doma. Nova sredina iziskuje psihosocijalnu prilagodbu čija posljedica su neravnoteža između stresora i nemogućnosti suočavanja s njima.

U psihološkom smislu svako radikalno izmještanje osobe iz prvotne životne sredine u novu sredinu rezultira rascjepom između starog i novog psihološkog prostora. Stoga je za osobu koja je emigrirala vrlo važno da dobije podršku i da ima mogućnost razmjene iskustava i emocija s osobama koje potječu iz istog kulturalnog okvira. Uzevši to u obzir, kod migracija su u stanovitaj prednosti oni koji dolaze u novu sredinu u pratnji obitelji. S druge pak strane, to je istovremeno i prijetnja da će se obitelj zatvoriti od šire zajednice, odbijajući prihvatiti sve novo što nudi takva nova zajednica. Ako je nova sredina prihvaćajuća i pokazuje naklonost, u tom slučaju je olakšana daljnja egzistencija i mogućnost stvaranja novih socijalnih veza. Posljedice ovakve situacije mogu se očitovati na ponašajnom planu u vidu nesposobnosti za rad, smetnjama na planu ponašanja, kao i na socijalnom planu (problemi u interpersonalnim odnosima, socijalna izoliranost, napetost u obitelji i sl.), isto tako na psihičkom (pretjerano razmišljanje, stalna zabrinutost, gubitak energije, strah i osjećaj nesigurnosti, noćne more, gubitak koncentracije, osjećaj krivnje itd.) i zdravstvenom planu (glavobolja, tenzija u mišićima, srčane i želučane tegobe, gubitak/ili pojačani apetit, bolovi u rukama, nogama i leđima, hiperventiliranje).

Kako se radi o nizu gubitaka (materijalnih i nematerijalnih) koje su te osobe pretrpjele, dio njih treba proći/prolazi kroz proces žalovanja. Taj proces mogu olakšati određene psihosocijalne intervencije i psihološka podrška.

Pružanje pomoći traumatiziranim osobama u prvom koraku podrazumijeva utvrđivanje njihovih aktualnih

potreba, informiranje, zastupanje i osnaživanje te multidisciplinarnu suradnju stručnjaka na rješavanju pojedinih problema i poteškoća.

U rješavanju problema ugroženih osoba, bilo da se radi o ublažavanju posljedica traumatizacije, olakšavanju socijalne prilagodbe na novu situaciju, strukturiranju očekivanja i prihvaćanja realiteta, vraćanju sigurnosti u sebe ili pripremi za snalaženje u novim situacijama koje slijede, najčešće se pruža psihosocijalna pomoć.

Zadatak je psihosocijalnih intervencija u radu s traumatiziranim osobama podržati proces ozdravljenja uklanjajući prepreke koje mogu dovesti do dugoročnih štetnih posljedica izazvanih traumatizacijom. Potrebe za određenom vrstom psihosocijalne pomoći javljaju se pretežno pod utjecajem specifičnih značajki pojedinaca (ili skupina) i trenutnih vanjskih okolnosti (način smještaja, ishrana, organizacija slobodnog vremena). Stoga, dinamičnosti promjena u objektivnim i subjektivnim prilikama osobe treba biti prilagođena kako u kvalitativnom tako i u kvantitativnom pogledu. Za koju vrstu i razinu intervencije ćemo se odlučiti ovisi o više faktora. Prije svega to je uvjetovano potrebama pojedinaca, odnosno zajednice kao cjeline.

Traumatizirana osoba često ne uspijeva uskladiti vanjske i unutarnje odgovore u skladu s realnošću situacije, pa se ljutnja aktivira kao mehanizam reagiranja na ozbiljnu prijetnju, što dovodi do naglih i nepredviđenih oblika agresivnog ponašanja usmjerenog često na stručnjake. Ljutnja prije svega podrazumijeva pojačano uzbuđenje koje se manifestira kako na misaonom, tako na fiziološkom i ponašajnom planu. Često se putem unutrašnjeg govora aktualna situacija interpretira kao neprijateljska i nedobronamjerna. Ako redovito aktivirate negativne misli vi time stalno hranite svoju stresnu reakciju - produljujete i povećavate intenzitet svoje ljutnje. Način na koji ljudi percipiraju postojeću socijalnu podršku može ojačati njihovo vjerovanje da je drugima do njih stalo i da ih cijene, a može povećati i njihovo samopoštovanje i povjerenje u vlastitu sposobnost nošenja s poteškoćama.

Poželjno je da su stručnjaci realistični u procjeni aktualne situacije, prijateljski i topli. Stručnjakov pogled na svijet, spol i dob također utječe na pružanje psihosocijalne pomoći, tako da i ovaj aspekt ne treba zanemariti i treba ga prilagoditi potrebama korisnika.

*Predavanje 7.4.*

*Trajanje: 20 minuta*

## **Djeca i traumatski događaji**

U javnosti postoji tendencija minoriziranja značenja dječje traumatizacije i problema. Pojedini stručnjaci u području mentalnog zdravlja naglašavaju dječju otpornost i samooporavak nakon traumatskog iskustva povezan s očekivanim kulturalnim razlikama, dovode u pitanje vjerodostojnost dječjeg iskaza, ističući moguću sugestibilnost te probleme vezane za dječje pamćenje i iznošenje pojedinosti o traumatskom događaju.

Traumatski događaji mijenjaju djetetovu unutrašnju sliku svijeta, oblikuju shvaćanje sebe i drugih, te imaju dubok utjecaj na sadašnje i buduće doživljavanje i ponašanje. Tri karakteristike ličnosti odgovorne za to kako će netko reagirati na traumatski događaj:

- Identitet - osjećaj osobnog postojanja, unutarnja svjesnost. Snažniji identitet ličnosti olakšava suočavanje s traumatskim događajem jer omogućava reakciju koja ima polazište u sigurnoj privrženosti.
- Granice povezane s osjećajem identiteta, svjesnost o granicama između sebe i drugih.
- Regulacija osjećaja koja ima dvije podfunkcije: modulaciju osjećaja (sposobnost suočavanja s neugodnim stanjima) i toleranciju osjećaja (mogućnost doživljavanja neugodnih osjećaja bez znatnih vanjskih promjena).

Kao i odrasli, i djeca reaguju na traumatsko iskustvo znakovima/simptomima ponovnog proživljavanja, emocionalnog izbjegavanja i pobuđenosti. Fenomeni ponovnog proživljavanja ukazuju na to da elementi traumatskog iskustva ostaju aktivno prisutni u mentalnom životu djeteta. Ponovno proživljavanje kritičnih događaja i/ili iskustava ogleđa se u traumatskoj igri i obrascima ponašanja, nametajućim mislima, slikama, zvukovima ili mirisima, traumatskim snovima i psihološkim reagiranjem na podsjetnike. Izbjegavanje ili psihološko otupljivanje pokazuje kako dijete nastavlja ograničavati ili regulirati svoje osjećaje u pokušaju kontroliranja dojmova koji se stalno vraćaju. Djeca tada počinju izbjegavati određene misli, lokacije, konkretne pojave, ljude i ponašanja koji ih podsjećaju na traumatski događaj. Povećana pobuđenost, pak, uključuje poremećaje spavanja, razdražljivost, ljutnju, poteškoće s koncentracijom i drugo.

Reakcije djece nakon traumatskih i stresnih iskustava grupiraju se na razne načine: prema vremenu javljanja (neposredne i kratkoročne i dugoročne reakcije), prema specifičnostima s obzirom na dob djece (predškolska, školska djeca, adolescenti) te prema poželjnosti učinaka tih reakcija na dugoročnu prilagodbu (patološke i nepatološke reakcije). Razvojni traumatski poremećaj javit će se ako su ispunjeni sljedeći kriteriji:

- a) **Izloženost** višestrukim ili kroničnim traumatskim događajima praćena doživljajem straha, rezignacije, posramljenosti, poraza, stida. Djeca mogu biti izložena različitim traumatskim događajima: zlostavljanje i zanemarivanje, nasilje u zajednici, katastrofe i nesreće većih razmjera, ratni sukobi, nesreće i dr.
- b) **Kontinuirano ponavljanje poteškoća** u susretu s izvorom traumatizacije (emocionalne, tjelesne, ponašajne, kognitivne i odnosne poteškoće kao i problemi u samopoimanju).
- c) **Trajnije promjene u atribuciji i očekivanju** (negativno viđenje sebe, nepovjerenje prema skrbniku, gubitak očekivanja zaštite od strane skrbnika i institucija, nepovjerenje u socijalnu pravdu).
- d) **Poteškoće u funkcioniranju** (obrazovne, obiteljske, vršnjačke, poteškoće u odnosu na pravni sustav).

Reakcije na traumatske događaje smatraju se razumljivim ili normalnim reakcijama na nenormalne okolnosti. Traumatizacija kod djece može djelovati pervazivno, utječući na školsko postignuće, ometajući djetetov kognitivni razvoj, uzrokujući niz mentalnih i psihičkih poteškoća. Posljedice traumatizacije mogu se očitovati kao:

- posttraumatski stresni poremećaj,
- simptomi anksioznosti,
- poteškoće u ponašanju (agresivno i eksternalizirajuće ponašanje - predškolska djeca; veća zahtjevnost, slabija poslušnost i nepoštivanje pravila - školska djeca).

Mnogo je različitih vrsta potencijalno rizičnih i zaštitnih čimbenika dječje otpornosti na stres: od obilježja traumatskog iskustva, preko osobnih čimbenika djeteta do obilježja njegove obitelji i šire socijalne zajednice. Ukoliko je dijete izloženo neočekivanom i traumatskom događaju i ukoliko skrbnik ne može preuzeti funkciju moduliranja djetetovog iskustva, što se događa uslijed izloženosti narušenoj obiteljskoj dinamici ili nasilju, dijete ne može na prikladan način organizirati i razumjeti to iskustvo. Za razliku od odraslih, djeca nemaju drugih mogućnosti samozaštite, ovisna su o skrbniku/odrasloj osobi. Trauma privrženosti javlja se nakon traumatskih događaja koji su povezani s odnosima u kojima postoji snažna emocionalna veza i međuovisnost (npr. zlostavljanje i zanemarivanje djece te obiteljsko nasilje).

Traumatiziranoj djeci treba pomoć u ublažavanju emocionalnih i kognitivnih doživljaja. Današnje znanje u pružanju pomoći traumatiziranoj djeci temelji se na programima adekvatne psihosocijalne podrške koja uključuje direktan rad s traumatiziranim djetetom, rad s obitelji (skrbnikom), te intervencijama u zajednici. Pri uspostavi kontakta s djetetom valja biti strpljiv, osjetljiv na znakove koje dijete šalje, utvrditi kako igrom, crtežom i ponašanjem iskazuje svoj doživljaj situacije. Potrebno je pomoći djetetu da se suočava sa stresom. Djeca često imaju poteškoća u iskazivanju bolnih osjećaja. U slučaju gubitka potrebno im je pomoći da se suoče s gubitkom, dati im dozvolu da o tome govore, ali tek onda kad budu spremni. Kako bi što bolje

iskazali svoje osjećaje potrebno im je pomoći u stjecanju boljih komunikacijskih vještina. Dob i razvojni stupanj djeteta mogu značajno utjecati na njegovu sposobnost nošenja sa stresnim i traumatskim iskustvom. Uz dob su vezane promjene u kognitivnim sposobnostima djeteta koje mogu značajno utjecati na razumijevanje i interpretaciju pojedinih traumatskih događaja, mogućnost komuniciranja o događajima i reakcijama, kao i sposobnost pronalaženja adekvatnih načina sučeljavanja.

*Predavanje 7.5.*

*Trajanje: 20 minuta*

## **Kako komunicirati s djecom različite dobi o traumatskom događaju?**

### ***Dijete predškolske dobi***

- Koristiti kratke rečenice
- Koristiti imenice umjesto zamjenica
- Preoblikovati pitanja koja dijete ne razumije
- Izbjegavati postavljanje prevelike količine pitanja
- Biti strpljiv, koristiti tjelesni dodir, igre i priče
- Koristiti igre izražavanja

### ***Dijete osnovnoškolske dobi***

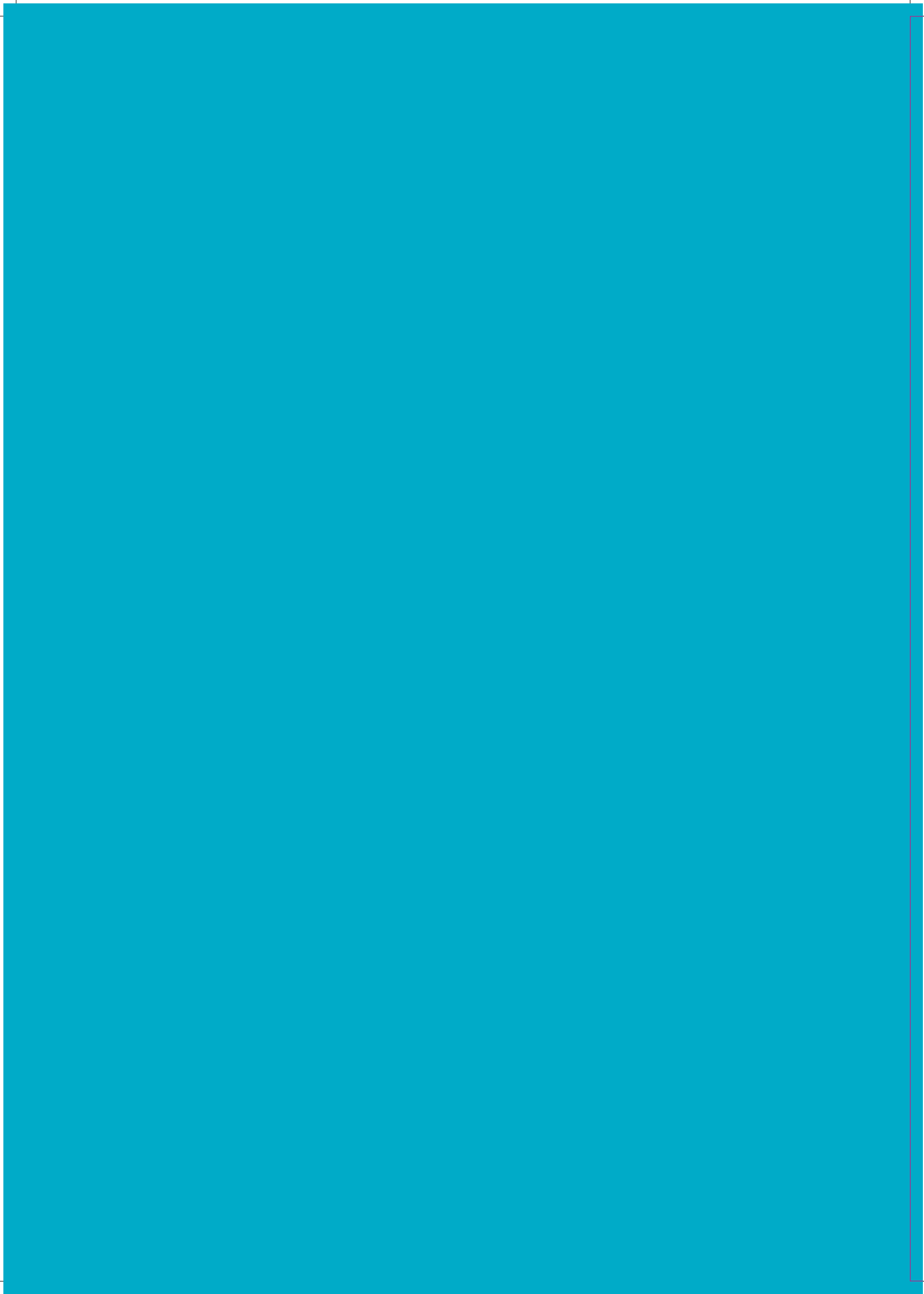
- Održavajte kontakt očima
- Pomozite djetetu da iskaže svoje osjećaje
- Budite realistični i iskreni
- Ne dajte obećanja koja ne možete ispuniti
- Koristite odabrane igre izražavanja (npr. crtanje)

### ***Adolescenti***

- Slušajte bez vrednovanja i kritičkih komentara
- Govorite malo
- Ne prekidajte
- Reflektirajte što ste čuli
- Vaša neverbalna komunikacija treba slati pozitivne poruke

### ***Zapreke u komunikaciji s djecom***

- Kad odrasla osoba previše govori
- Kad kritizira i donosi sudove, ismijava ili ponižava dijete
- Kad je agresivna ili dijete na nešto sili
- Ako se uzruja ili postane previše emocionalna
- Kad proturječi djetetu ili se svađa
- Ako nije u stanju uspostaviti atmosferu povjerenja





MENTALNO  
ZDRAVLJE  
PROFESIONALACA  
U RADU S  
RANJIVIM  
SKUPINAMA

CJELINA 8.



MENTALNO  
ZDRAVLJE  
PROFESIONALACA  
U RADU S  
RANJIVIM  
SKUPINAMA



# UVOD

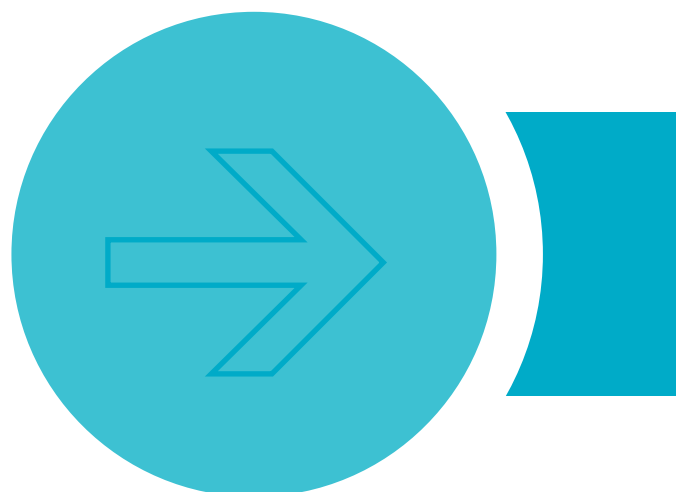
Rad s traumatiziranim osobama ima učinke i na stručnjake. U nekim slučajevima može dovesti do stresa, ili sagorijevanja na poslu, do snažnih emocionalnih reakcija, odnosno protuprijenosnih (kontratransfernih) reakcija pa i posredne traumatizacije. Njihove reakcije obično su rezultat osobne i profesionalne povijesti. Učenjem vještina samopomoći, razvijanjem odgovornosti za vlastito zdravlje i uključivanjem u superviziju moguće je skrbiti za mentalno zdravlje stručnjaka.

## *Cilj*

Omogućiti razumijevanje utjecaja traumatizacije na profesionalnoj i osobnoj razini u radu s migrantima.

## *Očekivani ishodi*

- razumjeti učinke traumatizacije na stručnjake;
- moći prepoznati osobna ograničenja u radu s traumatiziranim osobama;
- upoznati tehnike samopomoći i relaksacije.



## Profesionalni stres i prepoznavanje znakova stresa

Među najzahtjevnija zanimanja spadaju ona koja su usmjerena na rad s ljudima. Osobe koje rade s traumatiziranim ljudima izložene su specifičnim izvorima profesionalnog stresa. U pravilu se radi o neposrednoj komunikaciji s osobama koje trebaju tuđu pomoć, uživljavanju u emocionalna stanja drugih osoba. Radni ili profesionalni stres označava nesuglasje između zahtjeva radnog mjesta i okoline spram naših mogućnosti, želja i očekivanja da tim zahtjevima udovoljimo. Radni stres je češće kronične nego akutne prirode. Tako iz dana u dan sve teže podnosimo ponašanje suradnika, ostajemo sve duže na poslu, preuzimamo sve više zaduženja i iako nam se čini da to sve možemo podnijeti, prije nego što se snađemo počnemo sve dublje tonuti u ponor narušenog psiho-fizičkog zdravlja. Neki načini reagiranja donose privremeno olakšanje, primjerice upotreba alkohola za smanjivanje napetosti, cigarete i kava za podizanje razine budnosti i sl., no ne daju dugoročna rješenja.

Unutar radnog okruženja važno je prepoznati trenutak kad svakodnevno opterećenje poslom prijeđe uobičajenu granicu podnošljivosti stresa. Stres je osoban događaj i važno je da svaki pojedinac zna odabrati za njega primjerene načine suočavanja sa stresom. Postizanje svijesti o tome što se događa, što uvjetuje da određena situacija postaje problem i dovodi do stresa ili sagorijevanja omogućava da preveniramo daljnje učinke stresa. Postoje tri načina suočavanja sa stresom:

- a) Promjena izvora stresa - uključuje djelovanje usmjereno na mijenjanje situacije, uklanjanje izvora stresa (npr. osjećaj nestručnosti možemo smanjiti dodatnim stručnim usavršavanjem).
- b) Povlačenje pred stresom - korisna je strategija ako procijenimo da trenutno ne raspolažemo prikladnim mogućnostima djelovanja u pravcu neke promjene pa se udaljavamo iz neke situacije, privremeno odustanemo od nekih svojih zahtjeva, delegiramo odgovornost, jasno postavimo svoje granice.
- c) Prihvatanje - uključuje preventivno djelovanje pomoću podizanja fizičke i psihičke otpornosti (pravilnom prehranom, tjelovježbom, relaksacijom, pozitivnim razmišljanjem, očuvanjem smisla za humor, promjenom nerealističnih očekivanja poput „ja mogu sve“, izbjegavanjem iracionalnih vjerovanja, prestankom očekivanja zahvalnosti za svoj rad i dr.).

Unutar radnog okruženja važno je prepoznati trenutak kad svakodnevno opterećenje poslom prijeđe uobičajenu granicu podnošljivosti stresa. Reakcije na stres mogu biti fiziološke, tjelesne reakcije, reakcije na planu ponašanja. Najčešće ih prati osjećaj ljutnje, neraspoloženja, potištenosti i osjećaj gubitka kontrole. Javljaju se teškoće koncentracije, konfuzno mišljenje i zaboravljanje. Stres je osoban događaj i važno je da svaki pojedinac zna odabrati za njega primjerene načine suočavanja sa stresom. Unutrašnji govor (negativne misli) može stres dodatno poticati i intenzivirati (Prilog 6.).

Postizanje svijesti o tome što se događa, što uvjetuje da određena situacija postaje problem i dovodi do stresa ili sagorijevanja omogućava da preveniramo daljnje učinke stresa i sagorijevanja na poslu. Strategije samopomoći:

- strukturiranje vremena;
- postavljanje granica;
- promatranje unutrašnjeg dijaloga;
- tehnika samoohrabrivanja;
- rekreacija;
- tehnike relaksacije.

# VJEŽBA

## VJEŽBA 8.1.1.

### Tehnike samopomoći

**Cilj:** osvijestiti važnost tipičnih reakcija na stres u radnom okruženju

**Metodologija:** individualni rad

**Trajanje:** 20 minuta

**Potrebni materijali:** Prilog broj 5.

#### *Tijek vježbe*

##### **1. korak:** Uvod (1 minuta)

Sudionicima se kaže da se udobno smjeste i usmjere na svoje disanje, neka prate kako dišu, ne ubrzavajući niti usporavajući ritam disanja. Potom voditelj postavlja pitanja vezana uz njihovo radno okruženje.

##### **2. korak:** Individualni rad (9 minuta)

Voditelj postavlja sljedeća pitanja: Razmislite u kojim situacijama vas posao umara? Ima li nešto što je tipično za te situacije? Kojim znakovima vas tijelo upozorava na unutrašnju napetost? Što su znaci upozorenja? Koje misli, procjene i predodžbe prate vaš osjećaj premorenosti? Kako reagiram kad primijetim da sugovornik iznosi sadržaje slične mojim problemima ili iskustvima? U kojim situacijama mi se posao čini lakim? Kako to postićem? Što mi pomaže (ili bi moglo pomoći) u rješavanju teških situacija? Između svakog pitanja potrebna je kratka stanka kako bi sudionici razmislili o pitanome.

##### **3. korak:** Rasprava (10 minuta)

Na razini grupe raspravite o iskustvima pri čemu je bitno istaknuti važnost prepoznavanja tipičnih reakcija na stres i poznavanje načina samopomoći sukladno navodima u Prilogu broj 5.

## Sagorijevanje na poslu i posredna traumatizacija

Osobe koje rade s traumatiziranim ljudima izložene su specifičnim izvorima profesionalnog stresa, one moraju imati kapacitet da izdrže situacije u kojima dominira bespomoćnost, ponekad strah, sram, očaj ili duboka tuga. U pravilu se radi o neposrednoj komunikaciji s osobama koje trebaju tuđu pomoć, uživljavanju u emocionalna stanja drugih osoba, što ima specifične učinke i na stručnjake koji dovode do sagorijevanja na poslu, protuprijenosa i posredne traumatizacije stručnjaka/pomagača.

Sagorijevanje na poslu (engl. burnout) dovodi do sljedećih poteškoća kod stručnjaka: depresivnost, nemotiviranost za posao, osjećaj praznine i obeshrabrenosti, tjelesni simptomi stresa, cinizam ili ravnodušnost prema korisnicima. Radi se o tjelesnom, emocionalnom i mentalnom iscrpljenju stručnjaka.

Izvori koji dovode do sagorijevanja mogu se pronaći u određenim osobinama ličnosti stručnjaka kao što su perfekcionizam, idealiziranje pomaganja ljudima u nevolji, potreba samodokazivanja, nemogućnost da se kaže „ne“, odbijanje delegiranja poslova, prevelika očekivanja od poduzetih aktivnosti, ali isto tako mogu se nalaziti i u lošoj organizaciji posla, nedostatnoj pripremi za konkretan posao, izostajanju uzajamne podrške, profesionalnoj izolaciji i sl. Sagorijevanje na poslu ne javlja se odjedanput, prate ga određene faze. Faze sagorijevanja prikazane su u Prilogu 8.

Dobro psihološko zdravlje stručnjaka je važno. U protivnom je nemoguće govoriti o profesionalnom i efikasnom pružanju pomoći korisnicima. Osjetljivost i razumijevanje rasnih, etničkih i kulturalnih faktora, kao i otvorenost pomaže stručnjaku da prihvati korisnikove osjećaje, stavove i ponašanja koja su drugačija od njegovih osobnih i preduvjet je za iskrenu i autentičnu komunikaciju.

Objektivnost pak pomaže stručnjaku kao zaštita od razvijanja nepriličnih ili disfunkcionalnih emocionalnih osjećaja o/ili prema klijentu.



# VJEŽBA

## VJEŽBA 8.2.1.

### Individualna razina sagorijevanja na poslu

**Cilj:** ukazati na razinu sagorijevanja na poslu

**Metodologija:** individualni rad

**Trajanje:** 20 minuta

**Potrebni materijali:** Prilog 7, Prilog 5

**Preporuka:** Pripremite dovoljan broj kopija Priloga 5 i 7 za svaku grupu i za voditelja vježbe. Prije izvođenja vježbe budite sigurni da sudionici razumiju upute kako bi se mogli usredotočiti na svrhu vježbe.

#### **Tijek vježbe**

**1. korak:** Uvod (1 min.)

Najavite sudionicima da ćete im podijeliti upitnik kojim se procjenjuje razina sagorijevanja na poslu. Prođite zajednički uputu za rad navedenu u upitniku. Zamolite ih da pažljivo pročitaju tvrdnje i zaokruži broj tvrdnje čije ih značenje najbolje opisuje.

**2. korak:** Individualni rad (10 min.)

Podijelite sudionicima upitnik intenziteta sagorijevanja na poslu (Prilog 7) te im dajte par minuta za njegovo popunjavanje.

**3. korak:** Rasprava (5 min.)

Komentiraju se dobiveni rezultati u odnosu na postojeće norme. Kakva su moja iskustva i moji problemi? U kojim situacijama mi se posao čini lakim? Kako to postizem? Što mi pomaže (ili bi moglo pomoći) u rješavanju teških situacija?

**4. korak:** Sumiranje (4 min.)

Iskustva se sažimaju na razini grupe te se istakne važnost prepoznavanja tipičnih reakcija na stres i poznavanje načina samopomoći (Prilog 5.).

## Kontratransfer i posredna traumatizacija

Što su to protuprijenosne ili kontratransferne reakcije? To su reakcije koje se javljaju kod stručnjaka, a koje proizlaze iz njegove osobne i profesionalne povijesti. Možemo reći da kontratransfer predstavlja pojavu javljanja vlastitih osjećaja i misli stručnjaka potaknutih u pomažućoj situaciji iskustvom korisnika. Radi se o prijenosu stručnjakovih osjećaja na osobu s kojom radi. Tako čak i izvanjski lik korisnika ili sličnost njegove životne situacije sa stručnjakovom mogu kod stručnjaka pobuditi već doživljeno i utjecati na njegove nesvjesne reakcije prema korisniku.

Naša osobna povijest i neka iskustva tijekom života u velikoj mjeri utječu na pristup koji ćemo imati u radu s takvim korisnicima. Nekad se radi o snažnim emocionalnim reakcijama koje su ništa drugo nego rezultat interakcije između onoga što proživljava korisnik i nerazriješenih poteškoća ili ranijeg (i aktualnog) iskustva stručnjaka. Stoga je važno imati svijest o tome, te prepoznati dinamiku u kojoj naše osobno određuje doživljaj o onima kojima pružamo pomoć i podršku. Upravo prepoznavanje i određivanje aspekata osobnih profesionalnih reakcija pomaže izbjegavanju loše interakcije s korisnicima.

Isto tako protuprijenos može potaknuti/aktivirati niz obrambenih mehanizama profesionalaca, među kojima treba izdvojiti potiskivanje, poricanje, projekciju ili pak prenaplašeno i nekontrolirano iskazivanje osjećaja prema korisniku. Ta vrsta doživljavanja i ponašanja ne doprinosi profesionalnom ponašanju, a dakako da onda šteti i u procesu pružanja pomoći. Izlaz je prepoznavanje protuprijenosa, bilo u okviru supervizijskog rada ili rada na sebi.

Najčešće navođena ograničenja na koje stručnjaci nailaze radeći s korisnicima: ne osjećam se korisno, stranka/klijent me iskorištava, sve sam učinio/la, a ništa se nije u realnosti promijenilo, ljuti me način na koji stranka postupuje, sve što ponudim stranka odbija, stranka ne drži do onog što govorim i stalno inzistira na nemogućem, ne mogu udovoljiti strankama i zahtjevima radnog mjesta, osjećam se neefikasno i nekorisno itd.

Dosadašnja iskustva upravo pokazuju da suočavanje s ograničenjima iziskuje upravo one strategije koje stručnjaci savjetuju svojim strankama/klijentima. To je prije svega briga za svoje zdravlje, sagledavanje situacije na drugi način, otvaranje novih alternativa i perspektiva.

### Posredna traumatizacija

Posredna traumatizacija podrazumijeva psihičke učinke rada s traumatiziranim ljudima na pomagače. Naime, kod stručnjaka se javljaju isti znakovi i poteškoće koje imaju i traumatizirane osobe. Izdvajamo najučestalije:

- noćne more,
- prisilne misli,
- tuga i depresivnost,
- razdražljivost,
- osjećaj bespomoćnosti,
- kronični umor,
- probavne smetnje,
- veća podložnost nezgodama (posjekotine, uganuća),
- povećano konzumiranje alkohola, pušenje,
- uzimanje lijekova za smirenje.

Na kraju, valja reći da veći dio navedih karakteristika i vještina iziskuje kontinuirani rad na sebi i edukaciju stručnjaka jer samo na taj način moguće je sačuvati i osigurati zadovoljavajuću razinu u pružanju usluga korisnicima.

# VJEŽBA

## VJEŽBA 8.3.1.

### Projekcija

*Cilj:* osvijestiti ulogu projekcije u radu s korisnicima

*Metodologija:* individualni rad

*Trajanje:* 15 minuta

#### *Tijek vježbe*

**1. korak:** Individualni rad (12 minuta)

Od sudionika se traži da se prisjete jednog teškog sugovornika/klijenta koji im je predstavljao problem unutar radnog okruženja i da napišu pet rečenica koje počinju s:

„Ti si \_\_\_\_\_“.

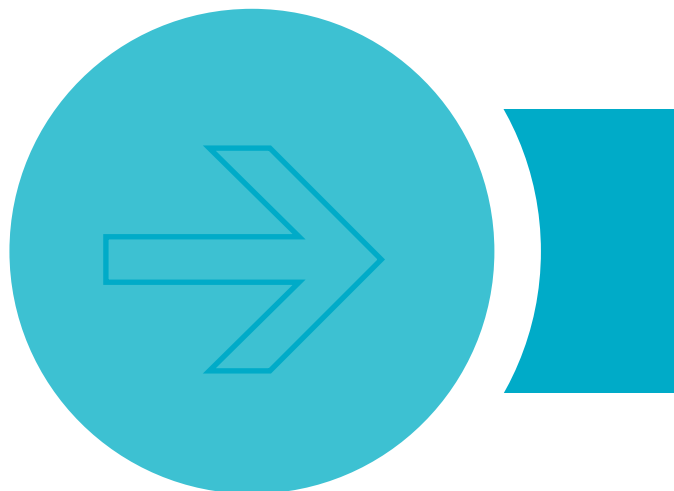
Kad to učine, trebaju te iste rečenice prepisati počevši s:

„Ja sam \_\_\_\_\_“.

Zatim trebaju vidjeti koje od JA tvrdnji se odnose na njih same kao osobe.

**2. korak:** Sumiranje (3 minute)

Sudionici raspravljaju iskustva na razini grupe i koju ulogu može imati projekcija u njihovom profesionalnom postupanju. Kako može otežati obavljanje radnih zadataka?



# VJEŽBA

## VJEŽBA 8.4.

### Tehnike relaksacije

**Cilj:** usvojiti tehniku relaksacije za učinkovito nošenje u radnom okruženju

**Metodologija:** individualni rad

**Trajanje:** 13 ili 7 minuta

#### Tijek vježbe

**1. korak:** Individualni rad - Progresivna mišićna relaksacija (13 minuta)

Sjednite udobno i zatvorite oči (ako vam je neugodno zatvoriti oči, gledajte u pod pred sebe). Dišite duboko i polagano izdišite. Promatrajte kako vam se kod disanja pomiče prsni koš i trbuh, kako se uzdižu i spuštaju. Stisnite desnu šaku do polovice mogućeg stiska i obratite pažnju kako osjećate povećanje napetosti u šaci. A onda pojačajte stisak, jako, ipak ne toliko da vas zaboli. Zadržite stisak, koncentrirajte se na osjećaj napetosti dok udišete i izdišete. Opustite stisak i pustite šaku da se odmori. Promatrajte promjenu u odnosu na situaciju u kojoj je šaka bila napeta i stisnuta.

Ponovite to lijevom šakom.

Napnite mišiće nadlaktice desne ruke do polovice moguće napetosti, a onda što više možete, kao da nekome pokazujete koliko su vam ruke jake, jako napnite mišiće, onda još jednom udahnite i kod izdisanja opustite. Osjetite promjenu u nadlaktici koja dolazi s opuštanjem mišića.

Ponovite to lijevom rukom. Usmjerite se opet na osjećaj napetosti i zatim opuštanja.

Pređite sad na mišiće glave i lica. Počnite sa čelom. Sakupite, stisnite obrve, kao da se mrštite; prvo do polovice mogućeg stiska pa jako, najjače što možete. Zatim udahnite i kod izdisanja opustite mišiće čela, tako da čelo opet postane glatko i opušteno. Osjetite razliku prema situaciji kad je bilo napeto.

Napnite mišiće očiju i to tako da stisnete oči, zažmirite, prvo do polovice moguće napetosti, a zatim što jače možete. Sa izdahom opustite stisak.

Krenite dalje s mišićima čeljusti. Napnite ih tako da čvrsto stisnete zube, polako pojačavajte pritisak. Ne zaboravite pritom na disanje. I opustite stisak. Osjećate težinu u čeljusti, kako se mišići opuštaju.

Napnite mišiće oko usana i to tako da usta „ušiljite“ koliko možete, da ih sakupite kao da ih želite smjestiti na najmanji prostor. I opustite stisak. Osjetite promjenu i težinu.

Produžite dalje prema mišićima ramena. Podignite ramena postepeno, što više, do ušiju. Nagnite glavu malo prema natrag tako da osjetite „jastučić“ između potiljka i ramena. Zadržite taj položaj, udahnite, i s izdisanjem opustite ramena i glavu. Pustite osjećaj težine da se raširi kroz taj dio tijela.

Napnite prsne mišiće: duboko udahnite, kratko zadržite dah i izdahnite. Sa izdisanjem nestaje napetosti u prsnoj koži.

Mišiće natkoljenice napnite tako da se uzdignete od podloge i pritom napnete mišiće na kojima ste dosad sjedili. Postepeno povećavajte napetost, i opustite.



# VJEŽBA

Napnite listove tako da držite nožne prste uz podlogu, a pete polako uzdižete od podloge, što više možete. I opustite.

Pustite sad pete na podu i uzdižite prste. Polako, i opustite.

Usmjerite se na disanje. Duboko udahnite i polako izdahnite. Promatrajte kako vam se kod disanja kreću grudni koš i trbušni mišići. Osjetite težinu i opuštenost u svim dijelovima tijela.

Ostanite tako neko vrijeme opušteni i uživajte u opuštenosti. Ne morate više ništa. Tijelo vam je toplo i teško.

Kad se želite vratiti iz stanja opuštenosti, protegnite se, razgibajte udove, otvorite oči.

**2. korak:** Individualni rad - Opuštajuće ritmičko disanje (7 minuta)

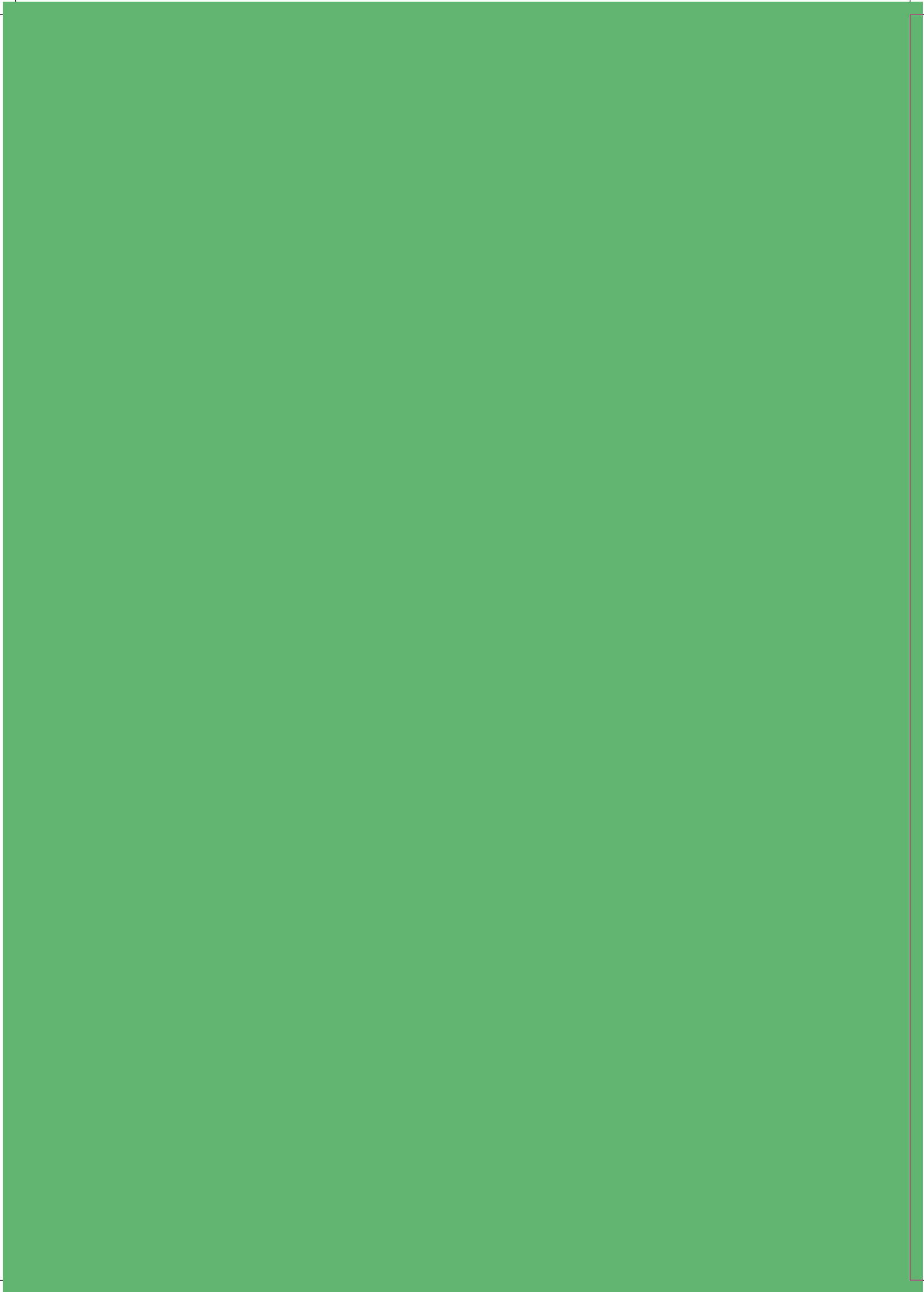
Sjednite udobno, uspravnih leđa, s rukama opuštenima u krilu.

Jednom rukom opipajte puls šake druge ruke i brojite otkucaje svog srca. Kad ste uhvatili ritam, počnite udisati zrak kroz nos, prvo u trbuh, pa u grudi, pa u ramena. Neka udisaj traje pet otkucaja srca. Zatim zadržite zrak brojeći tri otkucaja, a onda ga polako ispuštajte kroz usta, prvo iz ramena, pa grudiju i na kraju iz trbuha, brojeći pet otkucaja srca.

Odmorite se za tri otkucaja srca i počnite ponovo.

Ponovite to 5 do 6 puta dok se ne opustite ili dok vam nije ugodno.

Ako ne uspijete pronaći svoj puls, dišite tako da brojite do 7 udišući, do 4 zadržavajući dah, do 7 izdišući i do 4 odmarajući se prije novog udaha.





# TEHNIKE I VJEŠTINE POUČAVANJA

CJELINA 9.



# TEHNIKE I VJEŠTINE POUČAVANJA

# UVOD

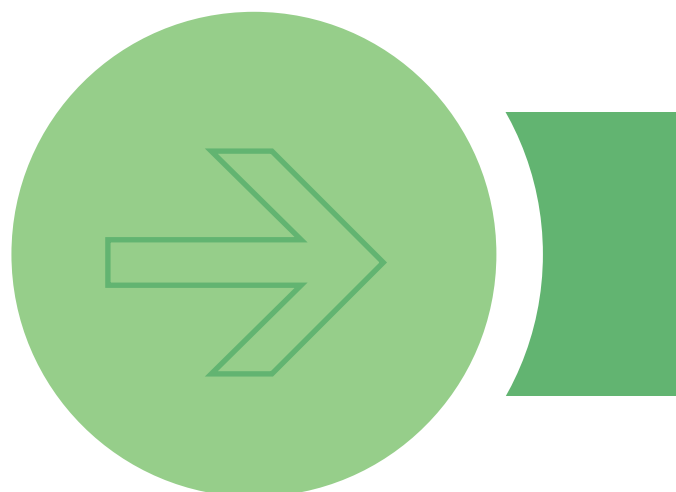
Navode se osnovne tehnike poučavanja i učinkovitog prezentiranja. Poseban naglasak je stavljen na ulogu povratne informacije iz publike te odgovaranje na pitanja. Također se navode opće preporuke za izradu prezentacije.

## *Cilj*

Poučiti polaznike osnovama tehnika i vještina važnih u poučavanju.

## *Očekivani ishodi:*

- upoznati se s osnovnim vrstama poučavanja;
- razumjeti činitelje dobre prezentacije i izlaganja;
- prepoznati i reagirati na povratne informacije iz publike;
- prepoznati osobna ograničenja vezana uz prezentacijske vještine.



## Vrste poučavanja

Prema nalazima u literaturi, istraživanja u području poučavanja možemo podijeliti u nekoliko skupina: istraživanja koja se bave djelotvornosti poučavanja, osobinama onih koji poučavaju, usporedbom ishoda pojedinih metoda poučavanja kao i provjerom njihove utemeljenosti na pojedinim modelima učenja.

Kad se radi o poučavanju onda nas posebno zanima djelotvornost poučavanja te što doprinosi njegovoj djelotvornosti. Dosadašnje spoznaje pokazale su da se radi o otvorenom stavu prema učenju, pokazivanju entuzijazma, izražavanju jasnih ciljeva i očekivanja u vezi s učenjem, poticanju usmjerenosti na zadatak te zainteresiranosti za mogućnosti savladavanja gradiva.

Za uspješno poučavanje potrebno je raspolagati određenim vještinama. Misli se prije svega na vještine planiranja izvedbe poučavanja i vještine utvrđivanja ishoda učenja. Dobra priprema je preduvjet za dobro održano predavanje i u okviru pripreme treba jasno odrediti što je poruka koju želimo prenijeti, kome je upućena i što želimo postići.

Poučavati možemo izravno, vođenim otkrivanjem ili samostalnim učenjem. Kad je pogodno izravno poučavanje?

U svim onim situacijama kad je glavna svrha iznošenje činjenica i podataka, kad je gradivo teško dostupno u drugom obliku, kad je slušače potrebno uputiti u novo gradivo. S druge strane na izravno poučavanje nećemo se odlučiti u svim onim slučajevima kad se želi postići primjena znanja ili uvježbavanje vještina, kad su dostupni drugi izvori informacija, kad je grupa koja se poučava heterogena, gradivo apstraktno i složeno s puno pojedinosti koje treba zapamtiti, te kad je za postizanje željenih ishoda učenja potrebno aktivno sudjelovanje onih koje poučavamo.

Prije nego se upustimo u poučavanje važno je znati što želimo poučavati, kad i kako ćemo poučavati i kako ćemo znati jesu li ostvareni ciljevi poučavanja.

Predavanje se obično sastoji od tri dijela: uvodnog u kojem se određuje cilj i širi kontekst izlaganja, središnjeg dijela u kojem se izlažu ključni pojmovi i njihov međuodnos, te se daju konkretni primjeri i dodatna objašnjenja. Završetak predavanja je dio u kojem se iznose glavni zaključci i ponavljaju najvažniji dijelovi predavanja.

Svako izlaganje najprije treba pripremiti. To podrazumijeva definiranje cilja izlaganja, važno je odrediti koliko će izlaganje trajati, doznati tko su slušači, kome predajemo. Najprije je potrebno strukturirati izlaganje, pripremiti potrebna tehnička pomagala i na kraju dobro uvježbati izlaganje.

Kako dobro strukturirati izlaganje? Navodimo nekoliko praktičnih naputaka o tome. U uvodnom dijelu važno je privući pažnju slušatelja, navesti temu o kojoj će se govoriti, teze i ideje o kojima će se govoriti, te navesti koliko će predavanje trajati. U glavnom dijelu treba iznijeti činjenice, brojke, statističke pokazatelje (kad god za to postoji mogućnost), dosadašnje spoznaje. U zaključku je potrebno sumirati glavne ideje, te svakako naglasiti glavnu ideju predavanja.

Važno je govoriti dovoljno glasno, održavati kontakt očima sa slušateljima. Dobro je glavne elemente izlaganja naglasiti pokretima ruke i tonom glasa. Potrebno je pridržavati se plana izlaganja i svakako predvidjeti vrijeme za pitanja i raspravu. Tijekom izlaganja važno je privlačenje i zadržavanje pažnje slušatelja što se može učiniti zapovjednim izričajem (npr. „Pazite! Ovo je sad važno!“ i sl.) promjenom glasa, položaja u kojem izlažemo i sl.

Poučavajući druge i sami najviše zadržimo u pamćenju. Pokazano je da se 90% onoga što se poučava druge zadržava u pamćenju, dok svega 10% onoga što se pročita, 20% onoga što se čuje, 50% onoga što se vidi i čuje, te oko 80% onoga što se vidi, čuje i napravi.

## Prezentacijske vještine

Danas je teško zamisliti stručnjake bez dobrih prezentacijskih vještina. Prezentacija traži fizičku prisutnost pred publikom kojoj izlažete, pa držanje prezentacije može predstavljati za pojedince stresno iskustvo. Provođenje uspješne prezentacije je vještina koja se uči s vremenom i vježbanjem. Što se češće ponavlja postat će sve lakša. Svaka prezentacija sadrži verbalni i neverbalni aspekt. Prema vrsti korištenog komunikacijskog kanala možemo govoriti o različitim vrstama prezentacija:

- govorna;
- pisana;
- govorna + pisana;
- multimedijalna.

Različite prigode odredit će koju vrstu komunikacijskog kanala koristimo. Tako među prednosti usmene prezentacije treba izdvojiti da bolje pamtimo ono što vidimo nego ono što čujemo, a još bolje pamtimo ono što vidimo i čujemo. Usmena prezentacija oživotvoruje temu, nudi podatke i informacije, ali i predstavlja govornika. Neovisno o kojoj vrsti prezentacije se radi potrebno je krenuti od pripreme prezentacije što uključuje sljedeće:

- definirati što je cilj izlaganja;
- odrediti koliko će izlaganje trajati;
- doznati karakteristike ljudi koji će vas slušati;
- strukturirati izlaganje;
- pripremiti tehnička pomagala;
- uvježbati izlaganje;
- definirati koja je prigoda;
- saznati tko će još i kada govoriti;
- znati tko je publika;
- znati koliko imate vremena;
- saznati kakav je prostor;
- saznati kakvi su tehnički uvjeti;
- provjeriti treba li pripremiti neke dodatne materijale.

### *Kako strukturirati izlaganje*

- Privucite pažnju slušatelja;
- Navedite temu o kojoj ćete govoriti;
- Navedite glavnu tezu izlaganja i ideje o kojima ćete govoriti;
- Kažite koliko će prezentacija trajati.

### *Prednosti usmene prezentacije*

- Bolje pamtimo ono što vidimo nego ono što čujemo;
- Još bolje pamtimo ono što vidimo i čujemo;
- Oživotvoruje temu, podatke, informacije;
- Predstavlja govornika.

## Činitelji dobre prezentacije i izlaganja

Da biste održali uspješnu prezentaciju potrebno je znati kako najbolje iskoristiti vizualna pomagala i druge tehnike (npr. odgovaranje na pitanja iz publike) na profesionalan način. Prezentaciju je potrebno prilagoditi publici i pri tome pokazati dovoljan stupanj fleksibilnosti za primanje povratnih informacija iz publike. Pet osnovnih činitelja utječe na opći dojam koji ostavljate na publiku tijekom prezentacije:

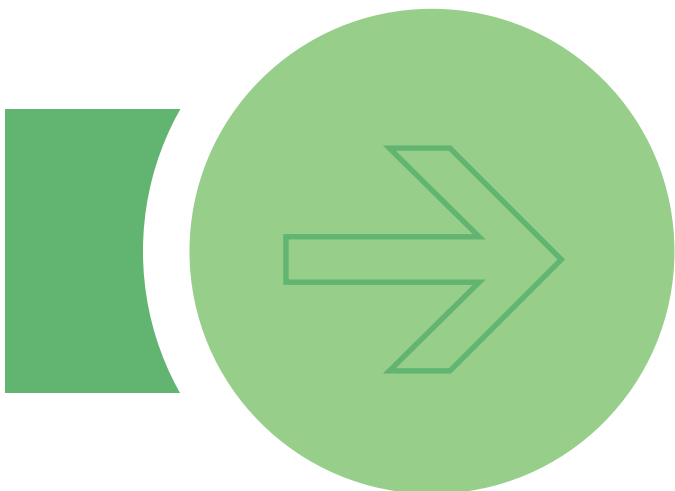
- struktura i sadržaj prezentacije;
- stil izlaganja;
- izgled i držanje;
- korištenje vizualnih pomagala;
- odgovaranje na pitanja.

Istraživanja pokazuju da se dojam koji ostavlja prezentacija više zasniva na izgledu i držanju, nego na sadržaju: 50% utjecaja zasniva se na izgledu, 40% na vašem samopouzdanju, a samo 10% na onome što zapravo kažete. Neverbalni znakovi u prezentacijama imaju četiri do pet puta jači efekt od riječi.

Gotovo je svaka osoba nervozna dok drži prezentaciju. Vježbanje prezentacije smanjit će nervozu. Držanje uspješne prezentacije naučena je vještina koju ćete steći što češćim izvođenjem. Zapamtite – nitko ne očekuje savršenstvo. Publika je obično na vašoj strani, pogreške koje se vama čine velikima, publika često i ne primijeti.

Prikladno držanje, koje nije previše kruto ili pretjerano opušteno, i dotjeran izgled signaliziraju da ste zanimljivi, entuzijastični i sposobni autoritativno govoriti o svojoj temi.

Na kraju prezentacije publika ima mogućnost sudjelovanja kroz postavljanje pitanja, a sve je to još uvijek sastavnica prezentacije. Što se tiče odgovora na pitanja potrebno je izbjegavati defanzivan stav (zainteresiranost publike smatrajte komplimentom), u pripremi prezentacije predvidite neka od mogućih pitanja pa za tu prigodu pripremite i dodatne informacije i materijale. Složena i teška pitanja preoblikujte, izbjegavajte razgovor s jednom osobom (to je moguće učiniti na način da završite odgovor gledajući neku drugu osobu iz publike). Ne odgovarajte na pitanja ako niste sigurni da ih potpuno ne razumijete. Vodite računa o vremenu i pripremite publiku napominjući da ćete odgovoriti samo na još jedno pitanje. Kad odgovorite na posljednje pitanje, možete u jednoj ili dvjema rečenicama sažeti svoj argument i završiti.





# VJEŽBA

## VJEŽBA 9.3.1.

### Uvježbavanje prezentacijskih vještina

*Cilj:* uvježbati prezentacijske vještine

*Metodologija:* individualni rad

*Trajanje:* 60 minuta

Polaznici na zadanu temu trebaju pripremiti prezentaciju u trajanju od 5 minuta. Potom svatko od njih prezentira, a voditelj i ostali polaznici ukazuju im na dobre i loše strane njihove prezentacije putem konstruktivne povratne informacije.

# PRILOG 1

## Kulturalne razlike

### *Vrijeme*

- Na zapadu se jako cijeni točnost.
- Na području Europe nepristojno je otići odmah poslije završetka večere.
- Na poslovnim sastancima uobičajeno je, ali ne nužno, da se na početku izmijene riječi o svakodnevnih stvarima, vremenu ili prometu. Međutim, u Saudijskoj Arabiji taj uvodni dio traje puno duže i pravilo je da se ne kreće s poslovnim razgovorima dok se ne popije kava ili čaj.

### *Udaljenost i usmjerenost*

- Europljani i Amerikanci preferiraju da se u razgovoru održava određena udaljenost, tzv. osobni prostor; Nijemcima je izuzetno bitan, dok su Talijani fleksibilniji.
- Najviše se u razgovoru približavaju ljudi u latinskim i arapskim zemljama te u Japanu.

### *Dodirivanje*

- U našoj i sličnim kulturama javno dodirivanje je prihvatljivo za žene, te za parove, ali se osjeća velika nelagoda ako se dodiruju osobe istog spola.
- U arapskim zemljama sasvim je normalno vidjeti dvije muške osobe koje hodaju ulicom držeći se za ruke, dok se muškarci i žene ne smiju dodirivati u javnosti.
- Japanci se, primjerice, vrlo malo dodiruju u javnosti.

### *Osmijeh*

- Amerikanci pokazuju više znakova prijateljskog ponašanja od drugih i smijeh održava zadovoljstvo, opuštenost, srdačnost.
- U Aziji se ljudi često smiješe kad im je neugodno, kad su tužni ili kad se ispričavaju. Korejci se, primjerice, jako rijetko smiju prilikom kontakata s kupcima pa djeluju hladno i nepristojno.
- 

### *Kontakt očima*

- Šveđani rjeđe gledaju u oči svojim sugovornicima nego ostali u Europi, ali njihov kontakt očima duže traje.
- Grci, primjerice, više od ostalih Europljana, koriste kontakt očima te će postati nervozni ako se drugi ljudi ne ponašaju isto.
- Arapi gledaju u oči svom sugovorniku i osjećat će se čudno ako sugovornik nosi tamne naočale, dok Japanci malo gledaju osobi u oči i dok razgovaraju njihov pogled je usmjeren u vrat sugovornika.

### *Pokreti glavom*

- Vrlo je neobično, ali je karakteristično da u Bugarskoj, Grčkoj i Italiji ljudi odmahuju glavom kada žele reći „Da“, a kimaju za „Ne“.

# PRILOG 2

## Karakteristike visoko i nisko kontekstualnih kultura

Neke od karakteristika visoko kontekstualnih kultura

- Ljudi su duboko povezani jedni s drugima.
- Informacije se lako i daleko šire.
- Tradicija se izuzetno vrednuje, stoga su promjene spore i teške.
- Društvo se jako oslanja na hijerarhiju i autoritet i onaj koji je na vrhu smatran je odgovornim za čine i aktivnosti svih u hijerarhiji ispod njega.
- Koriste se često neverbalni oblici komunikacije, govor tijela, te se oslanja često samo na interni kontekst ne ulazeći u komunikaciji u nekad ipak potrebne detalje.
- Prepoznaju se „poznavatelji“ i „nepoznavatelji“ – „poznavatelji“ lako komuniciraju, ekonomično i s rezultatima, dok se „nepoznavatelji“ teže snalaze jer nisu unaprijed „programirani“ i instruirani.

Neke od karakteristika nisko kontekstualnih kultura (u te skupine spadaju: Nijemci, Kanađani, Švicarci, Skandinavci, Amerikanci i Britanci).

- Izrazito individualiziran pristup.
- Ljudi su površno povezani.
- Ljudi ne dijele isti kontekst jedni s drugima.
- Cijeni se eksplicitna poruka, verbalna ili pismena.
- Budući nema početnog zajedničkog konteksta, javlja se tendencija korištenja univerzalnih pravila i vrijednosti na sve aktere.
- Ne radi se velika razlika između „insidera“ i „outsidera“.
- Ljudi su kreativni i efikasni u novim situacijama.

# PRILOG 3

Označite u tablici načine neslušanja karakteristične za vas.

<i>Vrste neslušanja</i>	DA	NE
Pseudoslušanje - slušatelj reagira da je usredotočen na razgovor, no ne sluša		
Jednoslojno slušanje - primanje samo jednog dijela poruke, npr. verbalnog		
Selektivno slušanje - samo ono što osobu zanima		
Selektivno odbacivanje - odbacivanje tema koje se ne žele čuti		
Otimanje riječi - sluša toliko da ugrabi priliku za vlastiti „nastup“		
Obrambeno slušanje - najneudržnije izjave doživljavaju se kao napad na koji se reagira		
Slušanje u zasjedi - slušanje samo radi napada na sugovornika		

# PRILOG 4

## Upitnik interkulturalne osjetljivosti

Označi koliko si spreman/a komunicirati u sljedećim situacijama, pri čemu brojevi imaju sljedeća značenja:

1- ne, uopće nisam spreman

2 - nerado, ali komuniciram

3 - ne znam (i da i ne)

4 - da, u ponekim situacijama

5 - vrlo rado, uvijek

1. U kojoj mjeri ste spremni započeti razgovor s osobom iz druge kulture.

1      2      3      4      5

2. U kojoj mjeri ste to spremni učiniti u prisutnosti prijatelja (prijateljice).

1      2      3      4      5

3. U kojoj mjeri ste spremni imati za prijatelja osobu iz druge kulture.

1      2      3      4      5

4. U kojoj mjeri ste spremni imati vezu s osobom iz druge kulture.

1      2      3      4      5

5. U kojoj mjeri ste spremni sudjelovati u rješavanju problema u grupi koju čine osobe koje dolaze iz različitih kultura.

1      2      3      4      5

6. U kojoj mjeri ste spremni otvoreno i pošteno promatrati grupu koja daje informacije i pri tome uvažavati njihove interkulturalne razlike.

1      2      3      4      5

7. U kojoj mjeri ste spremni voditi interkulturalnu grupu kroz faze rješavanja problema.

1      2      3      4      5

8. U kojoj mjeri ste spremni sudjelovati u radu grupe u kojoj su dio sudionika pripadnici druge kulture.

1      2      3      4      5

9. U kojoj mjeri ste spremni slušati i uvažavati razgovor kulturalno različitih ljudi.

1      2      3      4      5

10. Koliko ste općenito spremni uvažavati interkulturalne razlike.

1      2      3      4      5

# PRILOG 5

## Ja u situaciji stresa

### Tjelesne reakcije

- Promjene u prehrani
- Teškoće spavanja
- Noćne more
- Pojava alergija
- Lupanje srca
- Česte glavobolje
- Teškoće govora
- Nekontrolirano grčenje mišića (tikovi)
- Mišićna napetost
- Pad imuniteta (podložnost bolestima)
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

### Ponašanje

- Uznemirenost
- Razdražljivost
- Agresivnost
- Povlačenje
- Samoozljeđivanje
- Povećano uzimanje alkohola, duhana, droge
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

### Emocije

- Ljutnja
- Neraspoloženje
- Potištenost
- Osjećaj gubitka kontrole
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

### Mišljenje i pamćenje

- Teškoće koncentracije
- Konfuzno mišljenje
- Zaboravljanje
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

# PRILOG 6

## Unutrašnji govor (negativne misli)

- CRNO-BIJELE MISLI (nikad, uvijek)  
*Npr. Migrantima nikad ne možeš vjerovati.  
Uvijek neki problem kad sam ja u smjeni.*
- UMANJIVANJE POSTIGNUĆA  
*Npr. Premda sam dobio povišicu i šef me pohvalio,  
nije to ništa posebno.*
- PRETPOSTAVKE O DRUGIM LJUDIMA  
*Npr. Svi su migranti isti.*
- KATASTROFIČNE MISLI  
*Npr. Nema šanse da doživim mirovinu s ovim po-  
slom, prije ću umrijeti.*
- NEOPRAVDANO OKRIVLJAVANJE  
*Npr. Sam sam kriv što sam odabrao takav posao.*
- PONIŽAVANJE  
*Npr. To koliko zarađujem, govori samo za sebe koli-  
ko sam glup i nesposoban.*
- ZAKLJUČIVANJE NA TEMELJU EMOCIJA  
*Npr. Ne osjećam se krivim, to znači da dobro radim i  
da sam ispravno postupio.*

*Moje tipične negativne misli:*

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

# PRILOG 7

## Upitnik intenziteta sagorijevanja na poslu

Procijenite koliko se ove tvrdnje odnose na Vas, možete utvrditi stupanj svoje izloženosti profesionalnom stresu i sagorijevanju na poslu. Pažljivo pročitajte sve tvrdnje i zaokružite broj čije Vas značenje najbolje opisuje.

- 1 = Rijetko  
2 = Ponekad  
3 = Uvijek

1. Osjećam neprijateljstvo i srdžbu na poslu.	1	2	3
2. Primjećujem da se povlačim od kolega.	1	2	3
3. Sve što se traži da uradim doživljam kao prisilu.	1	2	3
4. Postajem sve neosjetljivija/i i bešćutnija/i prema klijentima.	1	2	3
5. Posao je veoma dosadan, zamoran i rutinski.	1	2	3
6. Primjećujem da mislim negativno o poslu i usmjeravam se samo na njegove loše strane.	1	2	3
7. Osjećam da postizem manje nego ikad prije.	1	2	3
8. Imam teškoća u organiziranju svog posla i vremena.	1	2	3
9. Razdražljiviji/a sam nego ikad prije.	1	2	3
10. Osjećam se nemoćnom/nim promijeniti nešto na poslu.	1	2	3
11. Frustracije izazvane poslom unosim i u privatni život.	1	2	3
12. Više nego ikad svjesno izbjegavam osobne kontakte.	1	2	3
13. Pitam se je li moj posao prikladan za mene.	1	2	3
14. O svom poslu mislim negativno čak i navečer prije spavanja.	1	2	3
15. Svakom radnom danu pristupim s mišlju „Ne znam hoću li izdržati još jedan dan?“	1	2	3
16. Čini mi se da nikog na poslu nije briga za ono što radim.	1	2	3
17. Provodim više vremena izbjegavajući posao nego radeći.	1	2	3
18. Na poslu se osjećam umorno i iscrpljeno, čak i kad se dobro naspavam.	1	2	3

Rezultati na Upitniku sagorijevanja na poslu  
do 25 dobro se osjećate  
26-35 u području ste rizika  
36-50 kandidat ste za sagorijevanje  
51-65 zahvaćeni ste  
iznad 65 „sagorjeli ste“



# PRILOG 8

## Faze sagorijevanja na poslu

### 1. Previsoka očekivanje i idealiziranje posla

- entuzijizam vezan uz posao
- potpuna posvećenost poslu
- visok stupanj energije
- pozitivni i konstruktivni stavovi
- dobra postignuća

### 2. Početno nezadovoljstvo poslom i pojavljivanje početnih znakova sagorijevanja

- prvi znaci tjelesnog i mentalnog umora
- frustriranost i gubitak nekih ideala
- smanjen radni moral
- dosada
- teškoće u komunikaciji s kolegama

### 3. Povlačenje, izolacija i povećanje znakova stresa

- izbjegavanje kontakata s drugim suradnicima
- veće komunikacijske poteškoće
- srdžba i neprijateljstvo spram okoline
- negativizam
- depresivnost i druge emocionalne poteškoće
- nesposobnost da se misli ili koncentrira
- tjelesna i mentalna iscrpljenost
- veći broj psihosomatskih teškoća

### 4. Apatija i gubitak interesa uz ozbiljno produbljivanje znakova stresa

- nisko osobno i profesionalno samopoštovanje
- kronično izostajanje s posla
- kronično negativni osjećaji o poslu
- potpuni cinizam
- nesposobnost komuniciranja s drugim osobama
- depresija i tjeskobnost
- napuštanje posla

# PRILOG 9

## Popis zadataka za pripremanje prezentacije

### **Struktura**

- Privlači li vaš uvod pozornost publike?
- Ocrtava li vaš uvod prezentaciju, određuje li kontekst i navodi li ciljeve?
- Jeste li jasno iznijeli glavne teze koje želite naglasiti?
- Prate li vaše glavne teze logično jedna drugu i jeste li ih dobro povezali?
- Jeste li dovoljno naglasili svoje glavne teze?
- Trebaju li vaše glavne teze potporu vizualnih pomagala?
- Jeste li u zaključku saželi glavne teze?
- Je li vaš zaključak snažan?
- Jeste li povezali završetak svoje prezentacije s njezinim uvodom?

### **Izlaganje**

- Poznajete li dobro svoju temu?
- Hoćete li čitati iz dodatnih bilježaka?
- Hoćete li sjediti ili stajati?
- Je li jezik prikladan vašoj publici?
- Jeste li vježbali korištenje vizualnih pomagala?
- Znate li se služiti opremom?

### **Izgled i držanje**

- Jeste li odjeveni u skladu s vrijednostima i očekivanjima vaše publike?
- Jeste li vježbali držanje za vrijeme govora (dok sjedite ili stojite)?
- Jeste li dotjerani na prikladan način u odnosu na očekivanja publike?

### **Vizualna pomagala**

- Jesu li vaša vizualna pomagala jednostavna, zanimljiva i lako čitljiva?
- Odgovaraju li vašem govoru i doprinose li vašoj prezentaciji?
- Jesu li u standardnom formatu i boji?
- Jesu li čitljiva i iz zadnjih redova?

### **Odgovaranja na pitanja**

- Jeste li objasnili publici kad ćete odgovarati na pitanja?
- Poznajete li dovoljno dobro svoju temu?
- Jeste li predvidjeli i pripremili se za moguća pitanja?
- Jeste li vježbali odgovaranje na pitanja?
- Imate li plan kako završiti vrijeme predviđeno za pitanja?
- Jeste li pripremili vrlo kratak sažetak koji ćete izložiti nakon odgovaranja na pitanja da biste ponovo naglasili svoju glavnu tezu ili cilj prezentacije?

# LITERATURA

## POGLAVLJE 1:

### Pravno uređenje zaštite tražitelja azila, izbjeglica i ranjivih skupina migranata na međunarodnoj, europskoj i nacionalnoj razini

#### CJELINA 1

##### Međunarodni pravni izvori:

- Opća deklaracija o ljudskim pravima, UNGA Res. 217 A(III), 10. prosinca 1948.
- Međunarodni pakt o građanskim i političkim pravima, UNTS vol. 999, str. 171, 16.12. 1966., SL SFRJ 7/71.
- Konvencija o statusu izbjeglica, UNTS vol. 189, str. 137, 28.7.1951.; SL SFRJ: MU 15/1960
- Protokol o statusu izbjeglica, UNTS vol. 606, str. 267, 31.1.1967., SL SFRJ: MU 15/67
- Konvencija za zaštitu ljudskih prava i temeljnih sloboda, ETS 5, 4.11.1950., NN: MU 6/99, 9/99.

##### Pravna stečevina EU o azilu:

- Direktiva o minimalnim standardima za davanje privremene zaštite (Council Directive 2001/55/EC of 20 July 2001 on minimum standards for giving temporary protection in the event of a mass influx of displaced persons and on measures promoting a balance of efforts between Member States in receiving such persons and bearing the consequences thereof, *OJ L* 212, 7 August 2001, str. 12)
- Direktiva o postavljanju minimalnih standarda za prihvatanje tražitelja azila (Council Directive 2003/9/EC of 27 January 2003 laying down minimum standards for the reception of asylum seekers, *OJ L* 31, 6.2.2003., str. 18)
- Uredba o kriterijima i mehanizmima za utvrđivanje država članica koje su odgovorne za zahtjev za azil koji državljanin treće države podnese u jednoj od država članica - Dublinska uredba (Council Regulation (EC) No 343/2003 of 18 February 2003 establishing the criteria and mechanisms for determining the Member State responsible for examining an asylum application lodged in one of the Member States by a third-country national, *OJ L* 50, 25.2.2003, str. 1)
- Direktiva o minimalnim standardima za kvalifikaciju i status državljanina treće zemlje ili osoba bez državljanstva kao izbjeglica (Directive

2011/95/EU of the European Parliament and of the Council of 13 December 2011 on standards for the qualification of third-country nationals or stateless persons as beneficiaries of international protection, for a uniform status for refugees or for persons eligible for subsidiary protection, and for the content of the protection granted, *OJ L* 337, 20.12.2011, str. 9)

- Direktiva o zajedničkim postupcima dodjeljivanja i oduzimanja međunarodne zaštite
- (Council Directive 013/32/EU of the European Parliament and of the Council of 26 June 2013 on common procedures for granting and withdrawing international protection (recast), *OJ L* 180, 29.6.2013., str. 60)
- Direktiva o dopunama Direktive Vijeća 2003/109/EZ o statusu državljanina trećih država koji imaju stalni boravak.

\* hrvatske verzije akata dostupne su na web stranici UNHCR-a ([www.unhcr.hr/zatita-izbjeglica/asylum](http://www.unhcr.hr/zatita-izbjeglica/asylum))

##### Članci i knjige (izbor na hrvatskom jeziku)

- Lapaš D., Međunarodnopravna zaštita izbjeglica. Zagreb: Hrvatski pravni centar, 2008. (<http://azil.com.hr/>) UNHCR, Azil. Temeljni propisi UNHCR-a u postupku azila ([www.unhcr.hr/publikacije](http://www.unhcr.hr/publikacije))
- Rodin S., Načelo non-refoulement u hrvatskom pravu. Informator 60:6048 (2012.), str. 1-3
- Baričević V., Azil i migracije: perspektiva rubnih zona Unije i prava migranata. Političke analize 2:5 (2011.), str. 30-35
- Lalić G., Međunarodni i europski standardi u zaštiti tražitelja azila: prihvatanje i pristup sustavu azila. *Hrvatska javna uprava* 9:3 (2009.), str. 749-772 ([www.iju.hr/HJU/HJU/pretrazivanje.html](http://www.iju.hr/HJU/HJU/pretrazivanje.html))
- Lalić Novak G., Europeizacija hrvatskoga sustava azila: mehanizmi i instrumenti utjecaja Europske unije na javne politike i institucije. *Društvena istraživanja* 22:2 (2013.), str. 237-255 (<http://hrcak.srce.hr/drustvena-istrazivanja>)
- Radina, A., Dijete izbjeglica u svjetlu Konvencije o pravima djeteta. U: Ceranić V., Oraić T. (ur.), *Zbornik radova povodom 20. godišnjice Konvencije o pravima djeteta*. Zagreb: Udruga

Pravnik, Pravni fakultet Sveučilišta u Zagrebu, 2009. Str. 235-256.

### Djeca bez pratnje

- UN Konvencija o pravima djeteta (1989.)
- Povelja o temeljnim pravima EU – članak 24 Prava djece
- Rezolucija EU o djeci bez pratnje (1997.)
- Action Plan on Unaccompanied Minors (2010 – 2014) SEC (2010) 534, European Commission
- Opći komentar br. 6 Odbora UN za prava djeteta o postupanju prema djeci bez pratnje i djeci odvojenoj od roditelja izvan svoje države prijekla (2005.)
- Odbor za prava djeteta; Prava djeteta u kontekstu međunarodnih migracija; 2012.
- Kraljević, R., Marinović, L., Živković Žigante, B., Djeca bez pratnje strani državljani u Republici Hrvatskoj, UNHCR Predstavništvo u RH, 2011.
- Policies on Reception, Return and Integration arrangements for, and numbers of, Unaccompanied Minors
- Minors – an EU comparative study, European Migration Network
- Pravobranitelj za djecu, Djeca bez pratnje – Djeca stranci odvojeni od roditelja; Zbornik priopćenja s Okruglog stola, Zagreb, 2008.

## CJELINA 2

### Pravni izvori (izbor):

- Migracijska politika Republike Hrvatske za razdoblje 2013. – 2015. godine (NN 27/13)
- Zakon o azilu (NN 79/07, 88/10, 143/13)
- Zakon o općem upravnom postupku (NN 47/09)
- Zakon o strancima (NN 130/11, 74/13)
- Pravilnik o obrascima i zbirkama podataka u postupku azila (NN 36/08, 46/08, 10/09, 88/11)
- Pravilnik o smještaju tražitelja azila, azilanata, stranaca pod supsidijarnom zaštitom i stranaca pod privremenom zaštitom (NN 36/08, 116/11)
- Pravilnik o besplatnoj pravnoj pomoći u postupku azila (NN 32/12)
- Pravilnik o visini novčane pomoći tražiteljima azila, azilantima, strancima pod privremenom zaštitom i strancima pod supsidijarnom zaštitom (NN 39/08)
- Pravilnik o sadržaju zdravstvenog pregleda tražitelja azila, azilanata, stranaca pod privremenom zaštitom i stranaca pod supsidijarnom zaštitom (NN 39/08)
- Pravilnik o načinu provođenja programa i provjeri znanja tražitelja azila, azilanata, stranaca pod privremenom zaštitom i stranaca pod supsidijarnom zaštitom, radi pristupa

obrazovnom sustava Republike Hrvatske (NN 89/08)

- Odluka o Programu hrvatskog jezika, povijesti i kulture za tražitelje azila i azilante (NN 129/09)
- Odluka o Nastavnom planu i programu hrvatskog jezika za tražitelje azila, azilante i strance pod supsidijarnom zaštitom starije od 15 godina radi pristupa srednjoškolskom obrazovnom sustavu i sustavu obrazovanja odraslih (NN 100/2012)

### Članci i knjige (izbor na hrvatskom jeziku):

- Bužinkić E., Kranjec J., Župarić-Iljić D., Usklađenost zakonodavstva i prakse hrvatskih institucija s europskom pravnom stečevinom u području azila i neregularnih migracija. Zagreb: Centar za mirovne studije, 2010.
- Lalić Novak G., Krešić M., Zaštita azilanata na hrvatskom području: od crkvenog azila do suvremenih tendencija. U: Leutar Z., (ur.), Zbornik radova Međunarodne znanstvene konferencije „Socijalni rad i borba protiv siromaštva i socijalne isključenosti – profesionalna usmjerenost zaštiti i promicanju ljudskih prava“. Zagreb: Zaklada “Marija De Mattias”, 2011., str. 49-66.

## CJELINA 3

### Pravni izvori (izbor):

- Migracijska politika Republike Hrvatske za razdoblje 2013. – 2015. godine (NN 27/13)
- Akcijski plan za uklanjanje prepreka u ostvarivanju pojedinih prava u području integracije stranaca u hrvatsko društvo za razdoblje od 2013. do 2015. ([www.vlada.hr](http://www.vlada.hr))
- Zakon o azilu (NN 79/07, 88/10, 143/13)

### Članci i knjige (izbor na hrvatskom jeziku):

- Benčić S.; Miletić G.; Parić A.; Župarić-Iljić D., *Azil u Hrvatskoj – integracijske politike*. Zagreb: Centar za mirovne studije, 2006.
- Mesić, M. *Međunarodne migracije: tokovi i teorije*. Zagreb: Zavod za sociologiju Filozofskog fakulteta, 2002.
- Mesić M.; Bagić D., Stavovi hrvatskih građana prema kulturnim različitostima. *Migracijske i etničke teme* 27 (2011.), str. 7-38 (<http://hrcak.srce.hr/met>)
- Mesić M., Multikulturalizam u Njemačkoj. *Migracijske i etničke teme* 26 (2010.), str. 243-262 (<http://hrcak.srce.hr/met>)
- Župarić-Iljić D.; Gregurović M., Stavovi studenata prema tražiteljima azila u Republici Hrvatskoj. *Društvena istraživanja* 22:1 (2013.), str. 41-62 (<http://hrcak.srce.hr/drustvena-istrazivanja>)

## CJELINA 4

### Pravni izvori (izbor):

- Zakon o suzbijanju diskriminacije (NN 85/08, 112/12)
- Zakon o strancima (NN 130/11, 74/13)
- Ustavni zakon o pravima nacionalnih manjina (NN 155/02, 47/10, 80/10, 93/11)
- Zakon o radu (NN 149/09, 61/11, 82/12, 73/13)
- Zakon o ravnopravnosti spolova (NN 82/08)
- Zakon o istospolnim zajednicama (NN 116/03)
- Zakon o državnim službenicima (NN 92/05, 142/06, 77/07, 107/07, 27/08, 34/11, 49/11, 150/11, 34/12, 49/12, 37/13, 38/13)
- Kazneni zakon (NN 125/11, 144/12)

### Članci i knjige (izbor na hrvatskom jeziku):

- Zimmer W., *Smjernice za prepoznavanje slučajeva diskriminacije*. Ludwig Boltzmann Institut za ljudska prava, Pučka pravobraniteljica i Ured za ljudska prava i prava nacionalnih manjina Vlade Republike Hrvatske, Zagreb, 2013. ([www.ombudsman.hr](http://www.ombudsman.hr))
- Grgić A., Ž. Potočnjak, S. Rodin, G. Selanec, T. Šimonović Einwalter, A. Uzelac, *Vodič uz Zakon o suzbijanju diskriminacije*. Ured za ljudska prava Republike Hrvatske, Zagreb, 2009. ([www.ombudsman.hr](http://www.ombudsman.hr))
- Vasiljević, S., *Slično i različito: Diskriminacija u Europskoj uniji i Republici Hrvatskoj*. Zagreb: Tim Press, 2011.
- Horvat A., Novi standardi hrvatskoga i europskoga antidiskriminacijskog zakonodavstva. *Zbornik Pravnog fakulteta u Zagrebu* 58:6 (2008.), str. 1453-1498 (<http://hrcak.srce.hr/30727?lang=en>)

### POGLAVLJE 2:

#### Vještine i znanja potrebni u radu s migrantima

- Ajduković, M. (1996). Profesionalna pomoć pomagačima. U: Ajduković, M. i Ajduković, D. (ur.). *Pomoć i samopomoć u skrbi za mentalno zdravlje pomagača*. Zagreb: Društvo za psihološku pomoć.
- Američka psihijatrijska udruga (1996). *Dijagnostički i statistički priručnik za duševne poremećaje*, četvrto izdanje, međunarodna verzija, Naklada "Slap", Jastrebarsko.
- Arambašić, L. (2003). Individualni stres i trauma U: Ajduković, D. (ur.) *Socijalna rekonstrukcija zajednice* Zagreb: Društvo za psihološku pomoć, 99-123.
- Bernal, G., Saez-Santiago, E. (2006). Culturally centred psychosocial interventions. *Journal of Community Psychology*, 34, 2, 121-132.
- DeVito Joseph A. (2001). *The Interpersonal*

Communication Book. The Lenigh Press, New York.

- Green, J.O., Burlison, B.R. (2003). *Handbook of Communication and Social Interaction Skills*, Mahwah, New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.
- Herman, J.L. (1996). *Trauma i oporavak*. Zagreb: Ženska infoteka.
- Kraljević, R. (2012). *Samopoštovanje kao činitelj komunikacijske kompetencije*, Zbornik Visoke poslovne škole Libertas, Zagreb, 5, 217-223.
- Kraljević, R. (2010). *Psihosocijalna pomoć migrantima*, Priručnik za stručnjake i pomagače, Zagreb: Hrvatski Crveni križ.
- Kraljević, R., Bunjevac, T. (2009). *Psihosocijalne intervencije kao oblik pomoći traumatiziranim osobama*. *Suvremena psihologija*, 12, 1, 135-154.
- Kraljević, R. (2008). *Vještine i znanja potrebni u komunikaciji sa žrtvom trgovanja ljudima*. U: *Suzbijanje trgovanja ljudima*. Priručnik za diplomatsko i konzularno osoblje. Međunarodna organizacija za migracije i Ministarstvo vanjskih poslova i europskih integracija. Zagreb: ARCODE, 112-122.
- Kraljević, R. (2007). *Rad sa žrtvama mučenja*. *Bilten projekta Zaštita tražitelja azila u Republici Hrvatskoj i regiji*, 2, 3, 3-5.
- Kraljević, R. (2004). *Integrative therapy principles as an approach in treatment of the victims of torture and members of their families*. *Voice Against Torture*, 11, 1-8.
- Kraljević, R. (2001). *Kako mjeriti traumu*. U: Cvitan, G., Tocilj-Šimunković, G. (ur.) *Trauma uronjena u rat*, Zbornik radova. Zagreb: IRCT Zagreb i Lumin, 23-25.
- Kraljević R., Bamburač Lj., Markeljević J., Kadenić, M. (1998). *A multidisciplinary approach to working with family members of torture victims: A case of rheumatoid arthritis*. U: L. T. Arcel (ur.) *War violence, trauma and the coping process*. Zagreb: Lumin, 172-179.
- *Preporuke Svjetske zdravstvene organizacije za vođenje razgovora sa ženama žrtvama trgovanja ljudima*: [http://whqlibdoc.who.int/publications/croatian/9241546255\\_scr.pdf](http://whqlibdoc.who.int/publications/croatian/9241546255_scr.pdf) (pristupljeno, 10. kolovoz 2013.)
- Watzlawick, P., Beavin, J., Jackson, D. (1967). *Pragmatics of Human Communication*. (e-book: [www.google.com](http://www.google.com))

# O AUTORICAMA

**Dr. sc. Goranka Lalić Novak** docentica je na Katedri za upravnu znanost na Pravnom fakultetu Sveučilišta u Zagrebu. Doktorirala je na Pravnom fakultetu s temom Pravni i institucionalni aspekti azila te magistrirala na Fakultetu političkih znanosti. Predaje različite kolegije na pravnom studiju, studiju socijalnog rada, stručnom preddiplomskom i diplomskom studiju javne uprave te poreznom studiju. Akademsko je mentorica Grupe za pomoć azilantima i strancima Pravne klinike Pravnog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu.

Područja njezinog interesa uključuju javnu upravu, migracije i azil. Samostalno i u kooautorstvu objavila je više znanstvenih i stručnih radova u domaćim časopisima te tri knjige, od kojih jednu pod naslovom Razvoj sustava azila u Hrvatskoj. Izlagala je na brojnim znanstvenim i stručnim konferencijama i skupovima u zemlji i inozemstvu te sudjelovala u više znanstvenih i stručnih projekata.

Članica je Akademije pravnih znanosti, Instituta za javnu upravu, Hrvatskog pravnog centra i Documente.

**Doc. dr. sc. Radojka Kraljević** zaposlena je na Fakultetu međunarodnih odnosa i diplomacija, Međunarodnog sveučilišta DIU Libertas u Zagrebu. Predaje veći broj kolegija i na preddiplomskom i diplomskom stručnom studiju Poslovne ekonomije na Visokoj poslovnoj školi Libertas. Objavila je dvije knjige, više od dvadeset znanstveno-stručnih radova, te druge, stručne i edukativne radove i materijale. Izlagala je na brojnim međunarodnim i domaćim znanstvenim i stručnim skupovima.

Certificirani je psihoterapeut, završila je izobrazbu iz obiteljske medijacije, izobrazbu za vođenje psihosocijalnog tretmana nasilnika. Uz znanstveni i nastavni rad kontinuirano je uključena u pomagački i supervizijski rad. Surađuje s nizom uglednih nacionalnih i međunarodnih organizacija u području psihosocijalnih intervencija, traumatizacije, komunikacijskih i pregovaračkih vještina.