Sprievodca inkluzívnou prácou



OTVORENÝ SPACE:

OTVORENÝ SPACE
Sprievodca inkluzívnou prácou s mládežou s cudzineckým pôvodom v JKM/SPACE

Autorský tím
Elena Gallo Kriglerová
Alena Holka Chudžíková
Jana Kadlečíková

Vydalo:
Centrum pre výskum etnicity a kultúry (CVEK)
Heydukova 2139/3,
811 08 Bratislava, www.cvek.sk

CVEK
CENTRUM PRE VÝSKUM ETNICITY A KULTÚRY

Rok vydania: 2026
Vydanie: prvé
Grafická úprava: Lívia Lörinczová

Neprešlo jazykovou korektúrou.

Spolufinancované Európskou úniou v rámci projektu č 101184844: ImpactAS 2 – Impact Acceleration of Slovak CSOs 2 (ImpactAS II). Vyjadrené názory a stanoviská sú názormi a stanoviskami autora/-ov a nemusia nevyhnutne odrážať názory Európskej únie alebo Európskej výkonnej agentúry pre vzdelávanie a kultúru (EACEA). Európska únia ani Európska výkonná agentúra pre vzdelávanie a kultúru za ne nezodpovedá.

Spolufinancovaný Európskou úniou

IMPACT LAB

nadácia pontis

OTVORENÝ SPACE
Sprievodca inkluzívnou prácou s mládežou s cudzineckým pôvodom v JKM/SPACE





Obsah

Prečo vznikol tento sprievodca 4
Kto sú mladí s cudzineckým pôvodom v JKM/SPACE 6
Bariéry a skutočné potreby mladých s cudzineckým pôvodom 7
Bariéry na strane mladých s cudzineckým pôvodom 7
Bariéry na strane systému 8
Potreby mladých cudzincov relevantné pre JKM/SPACE 9
Zásady a princípy inkluzívneho prístupu k mladým cudzincom v JKM/SPACE 10
OBLASTI PRIAMEJ PRÁCE A PODPORY V JKM/SPACE 12
Vyhľadávanie a oslovovanie mladých cudzincov a cudziniek (outreach) 13
Prípravná fáza: mapovanie a identifikácia 13
Terénne vyhľadávanie a nadväzovanie kontaktu 15
Online vyhľadávanie a nadväzovanie kontaktu 16
Fyzické priestory, prvý kontakt a budovanie dôvery 18
Kľúčové oblasti nastavenia prostredia a prvého kontaktu 18
Individualizovaná podpora a poradenstvo 21
Kariérne a pracovné poradenstvo 21
Administratívna podpora a orientácia 22
Jazyk, škola, financie a praktické zručnosti 25
Jazyková podpora 25
Doučovanie 26
Finančná gramotnosť, trh práce a základy podnikania 27
Sociokultúrna orientácia a praktické zručnosti 28
Psychologická podpora, duševné zdravie a pohoda 30
Socializácia, integrácia a nízkoprahové aktivity 32
Participácia, dobrovoľníctvo a občianska angažovanosť 33
Dobrovoľníctvo 34
Začleňovanie mladých cudzincov do participatívnych mechanizmov 34
Komunikácia a dostupnosť informácií 36
Vytvorenie plánu efektívnej komunikácie 36
PRIPRAVENÝ TÍM: zloženie, zručnosti a bezpečie 38
Ideálne zloženie tímu 39
Zásady pre zostavovanie tímu JKM/SPACE 39
Kľúčové kompetencie tímu 41
Metodická podpora a rozvoj tímu 44
REGIONÁLNA SIEŤ: partnerstvá a spoločný postup 46
Kľúčoví partneri: mapovanie a typológia 47
Referenčný systém – nastavenie spolupráce 49
Sieťovanie a koordinácia 51

Prečo vznikol tento sprievodca

Jednotné kontaktné miesta (JKM/SPACE) postupne vznikajú ako podporný systém pre mladých ľudí v situácii NEET (mimo systému vzdelávania, zamestnania alebo odbornej prípravy) alebo v riziku, že sa do tejto situácie dostanú. Ich úlohou je zachytiť mladých, ktorí vypadávajú zo vzdelávania, práce či odbornej prípravy, a poskytnúť im koordinovanú, dostupnú a nízkoprahovú podporu na jednom mieste.

Výskum aj prax ukazujú, že **mladí ľudia s cudzineckým pôvodom** sú voči situácii NEET **výrazne zraniteľnejší** než ich rovesníci, ktorí sa narodili na Slovensku. Čelia špecifickým výzvam – jazykovej neistote, právnej a administratívnej nestabilite, sociálnej izolácii, kultúrnym rozdielom, prežitému stresu či nedôvere voči inštitúciám. Tieto faktory spôsobujú, že sa k podpore dostávajú neskoro alebo vôbec.

Bez cielenej inkluzívnej stratégie hrozí, že JKM/SPACE túto skupinu **nezachytí**, hoci patrí medzi najohrozenejšie.

Tento praktický sprievodca poskytuje pracovníkom a pracovníčkam JKM/SPACE **konkrétnu metodiku**, ako pracovať s kultúrne a jazykovo rozmanitou mládežou. Je navrhnutý tak, aby:

- pomohol JKM/SPACE aktívne vyhľadávať mladých cudzincov,
- odstránil bariéry, ktoré bránia ich zapojeniu,
- podporil inkluzívne a bezpečné prostredie,
- zabezpečil, že mladí cudzinci a cudzinky neprepadnú systémom podpory,
- posilnil kompetencie tímov JKM/SPACE pri práci s rôznorodou mládežou.

Dokument je zároveň **použiteľný pre akúkoľvek organizáciu pracujúcu s mládežou**, ktorá potrebuje efektívne zasiahnuť aj cieľovú skupinu mladých s cudzineckým pôvodom.

Tento praktický sprievodca slúži na troch úrovniach:

Praktická: terénni pracovníci a pracovníčky a zamestnanectvo JKM/SPACE a iných centier a organizácií pracujúcich s mládežou pre dennú prácu s klientelou

Systémová: koordinátori a koordinátorky JKM/SPACE a ďalších organizácií pre prácu s mládežou pre nastavenie tímov, procesov a partnerstiev

Strategická: tvorcovia politík na národnej úrovni v oblasti práce s mládežou a zriaďovatelia JKM/SPACE

Tento praktický sprievodca je koncipovaný ako **flexibilný nástroj**. Nie je to manuál, ktorý musíte implementovať ako celok. Jednotlivé organizácie, centrá a pracoviská si z neho môžu vyberať presne tie postupy, nástroje a odporúčania, ktoré v danej chvíli považujú za najužitočnejšie a ktoré sú prakticky realizovateľné v ich personálnych, priestorových i finančných podmienkach. Dokument tak môže slúžiť ako komplexná metodika pri nastavovaní nových služieb, ale aj ako „zásobník riešení" pre rýchlu inšpiráciu v každodennej praxi.

Tento dokument vychádza z kvalitatívneho výskumu o potrebách mladých v situácii NEET, ktorý realizovalo Centrum pre výskum etnicity a kultúry v Trnavskom kraji (2026), podkladov Regionálnej rady partnerstva Záruky pre mladých Trnavského samosprávneho kraja a analytických dát z Trnavského kraja.

Hoci je dokument vypracovaný v podmienkach Trnavského samosprávneho kraja, **všetky navrhnuté princípy a metodické postupy sú univerzálne prenositeľné a aplikovateľné v ktoromkoľvek regióne.**



Kto sú mladí s cudzineckým pôvodom v JKM/SPACE

Skupinou, na ktorú sa tento praktický sprievodca zameriava, sú **mladí ľudia vo veku 15 až 29 rokov s cudzineckým pôvodom, ktorí žijú na území Slovenska**. Z hľadiska pôvodu ide najmä o odídencov z Ukrajiny, štátnych príslušníkov tretích krajín (napr. zo Srbska, Vietnamu či Moldavska) a občanov iných členských štátov EÚ.

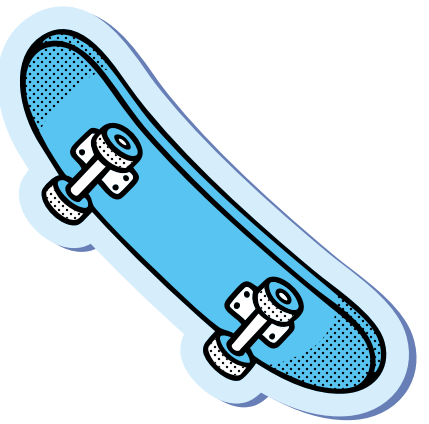
V kontexte JKM/SPACE tvoria títo mladí ľudia špecifickú kategóriu: **formálne často nespĺňajú definíciu NEET** (mnohí študujú na stredných či vysokých školách alebo pracujú), **no fakticky sú vysoko zraniteľní**. Ich životná situácia je nestabilná, sociálne siete sú krehké a čelia riziku prepadu do úplnej neaktivity.

Túto zraniteľnosť potvrdzujú aj dáta zbierané na úrovni EÚ. V roku 2021 bol podiel mladých cudzincov v situácii NEET výrazne vyšší než podiel ich rovesníkov, ktorí sa v danej krajine narodili (24,7 % oproti 12,3 %).

Mladí cudzinci a cudzinky v rámci EÚ tiež čelia trikrát vyššiemu riziku predčasného ukončenia vzdelávania a dvakrát vyššiemu riziku, že sa ocitnú v situácii NEET.

Pre JKM/SPACE to znamená, že mladí cudzinci a cudzinky sú **skupinou, ktorú treba cielene vyhľadávať, zachytávať a sprevádzať** ešte predtým, než sa dostanú do situácie NEET.

Napriek výzvam, ktorým čelia, pritom títo **mladí prinášajú aj veľký potenciál** – vysokú mieru adaptability v novom prostredí, životaschopnosť, motiváciu a medzikultúrne a jazykové zručnosti, čo predstavuje cenné príležitosti aj pre lokálne komunity.



Bariéry a skutočné potreby mladých s cudzineckým pôvodom

Pri nastavovaní a poskytovaní služieb v prostredí Jednotných kontaktných miest (JKM/SPACE) sa pomerne rýchlo stretnete so skutočnosťou, že mladí cudzinci a cudzinky majú výrazne inú východiskovú pozíciu než mladí, ktorí sa narodili na Slovensku. Tento rozdiel nesúvisí len s osobnými charakteristikami, ale najmä so štrukturálnymi bariérami, ktoré vyplývajú z ich odlišnej situácie a z nastavenia inštitucionálneho prostredia, ktoré často nie je pripravené na ich integráciu.

Bariéry na strane mladých s cudzineckým pôvodom

Mladí cudzinci a cudzinky čelia výzvam, ktoré zásadne ovplyvňujú ich schopnosť samostatne sa zorientovať v systéme a úspešne sa začleniť do spoločnosti, vzdelávania či na trh práce. Pri práci s touto cieľovou skupinou berte do úvahy nasledujúce výzvy:

Jazyková bariéra: Nedostatočná znalosť slovenčiny obmedzuje prístup k štúdiu, kvalifikovanej práci, komunikácii s úradmi aj nadväzovaniu priateľstiev a sociálnych väzieb.

Právna a administratívna neistota: Nestabilita pobytových statusov, zdĺhavé vybavovanie dokladov a existenčná neistota bránia dlhodobému plánovaniu budúcnosti.

Nedôvera k inštitúciám a strach z diskriminácie: Zložitosť byrokracie, negatívne skúsenosti s úradmi, a prežitá diskriminácia môžu viesť k tomu, že sa inštitúciám vyhýbajú. Mladí cudzinci a cudzinky častokrát pociťujú obavu, že otvorené priznanie ťažkostí by mohlo ohroziť legalitu ich pobytu.

Sociálna izolácia a obranná neviditeľnosť: Prekážky v komunikácii spúšťajú obranný mechanizmus samoizolácie. Uzatvárajú sa do sociálnych bublín rovesníkov s rovnakým migračným pôvodom, čo im síce poskytuje bezpečie, no oslabuje sociálny kapitál a možnosti integrácie.

Chronická preťaženosť a dvojitá záťaž: Mnohí mladí s cudzineckým pôvodom (najmä utečenci a odídenci) kombinujú prezenčné vzdelávanie na Slovensku s online štúdiom v domovine. Zároveň preberajú dospelé úlohy v rodine – tlmočia

na úradoch, starajú sa o súrodencov alebo predčasne pracujú, aby finančne podporili domácnosť.

Kultúrne odlišnosti a trauma: Odlišné spoločenské normy, kultúrny šok, či prežité traumy (najmä v prípade utečencov a utečeniek) vplývajú na duševnú pohodu mladých ľudí a často komplikujú integráciu do spoločnosti, ale aj ich možnosti a schopnosť vyhľadať pomoc, ak ju potrebujú.

Bariéry na strane systému

Výzvou však nie sú len prekážky na individuálnej úrovni. Samotné inštitucionálne prostredie na Slovensku vykazuje štrukturálne nedostatky, ktoré negatívne ovplyvňujú možnosti mladých cudzincov a cudziniek uspieť v živote a zaradiť sa do spoločnosti. Pri nastavovaní služieb JKM/SPACE berte do úvahy najmä tieto systémové bariéry:

Nedostatok štatistík a dát: O skupine mladých s cudzineckým pôvodom chýbajú na lokálnej aj národnej úrovni spoľahlivé a systematicky zbierané dáta, čo výrazne sťažuje plánovanie, nastavenie aj vyhodnocovanie podporných služieb. Téma začleňovania mladých cudzincov absentuje aj v strategických a rozvojových dokumentoch na lokálnej aj národnej úrovni.

Nedostatočná koordinácia a roztrieštenosť služieb: Jazykové vzdelávanie, uznávanie kvalifikácií, poradenstvo a ďalšie formy podpory fungujú väčšinou oddelene, bez vzájomného prepojenia, čo mladým cudzincom a cudzinkám sťažuje orientáciu a znižuje účinnosť pomoci.

Neviditeľnosť pre aktérov pracujúcich s mládežou: Organizácie a inštitúcie pôsobiace v tejto oblasti majú o potrebách mladých s cudzineckým pôvodom len nízke povedomie a v teréne o nich často ani nevedia, čím zostávajú mimo ich pozornosti aj ponuky.

Nedostatočné profesionálne kapacity: Väčšina existujúcich služieb disponuje len obmedzenými kapacitami, chýba im jazyková vybavenosť personálu a špecifické odborné zručnosti potrebné pre prácu s cudzincami a interkultúrnu komunikáciu.

Nevhodné informačné kanály: kanály, ktoré služby bežne používajú, mladí cudzinci vo väčšine prípadov vôbec nesledujú, v dôsledku čoho sa k nim informácie o dostupnej podpore nedostanú.

Potreby mladých cudzincov relevantné pre JKM/SPACE

Ak má JKM/SPACE účinne prekonávať popísané bariéry, nemôže k mladým cudzincom a cudzinkám pristupovať unifikovaným spôsobom. Vaša podpora by mala reagovať na ich konkrétne praktické aj psychologické potreby:

Oblasť potrieb	Konkrétny obsah podpory zo strany JKM/SPACE
Praktické a administratívne	Zorientovanie v úradnom systéme, podpora pri pobytových záležitostiach a komunikácii s inštitúciami, právne a sociálne poradenstvo, prevencia vykorisťovania
Kariérne a vzdelávacie	Jazykové kurzy, asistencia pri nostrifikácii dokladov a diplomov, kariérne poradenstvo zohľadňujúce cudzinecký status, pomoc pri hľadaní práce a brigád a prevencia vykorisťovania, finančná gramotnosť, ale aj vzdelávanie v oblasti sociokultúrnej orientácie či iných mäkkých zručností
Psychosociálne	Bezpečné prostredie bez stigmy, prvá psychologická stabilizácia v krízových situáciách a citlivé nasmerovanie na odbornú pomoc v zrozumiteľnom jazyku, podpora osobnostného rozvoja
Sociálne a integračné	Nadväzovanie neformálnych vzťahov s mládežou z majoritnej populácie aj inými cudzincami, podpora komunitného stretávania a adaptácia na život v novej spoločnosti, podpora participácie a dobrovoľníctva
Informačné	Šírenie overených a jasných informácií prostredníctvom kanálov, ktoré reálne využívajú (napr. Telegram, Instagram), v ich rodných jazykoch

Zásady a princípy inkluzívneho prístupu k mladým cudzincom v JKM/SPACE

Aby dostupné služby neostali pre mladých cudzincov a cudzinky nedostupné a neatraktívne, je dôležité vo vašej praxi dodržiavať nasledujúce kľúčové zásady a princípy. Tvoria totiž rámec pre všetky odborné aktivity JKM/SPACE. Ako konkrétne tieto zásady uplatňovať, sa dozviete v ďalších kapitolách.

1. **Aktívne vyhľadávanie (outreach)** – nepredpokladajte, že mladí s cudzineckým pôvodom prídu do JKM/SPACE sami od seba. Vo väčšine prípadov sa tak kvôli už spomínaným bariéram nestane. Identifikujte ich čo najskôr po príchode do regiónu, venujte však pozornosť aj tým, ktorí tu žijú dlhšie, a aktívne ich vyhľadávajte priamo v teréne. Zameriavajte sa na prostredia, kde sa mladí cudzinci a cudzinky reálne zdržiavajú.

2. **Efektívna komunikácia** – otvorene a opakovane komunikujte, že vaša ponuka je určená aj cudzincom a cudzinkám, keďže mnohí automaticky predpokladajú opak. Využívajte pritom aj oslovovanie mladých prostredníctvom online platforiem ako Telegram, Instagram a TikTok, kde títo mladí ľudia trávia najviac času.

3. **Kultúrna citlivosť a prijatie** – pripravte svoj personál na kultúrne citlivú a rešpektujúcu komunikáciu a pri zostavovaní tímu dbajte aj na expertízu v citlivých oblastiach, akými sú intímne témy či kultúrne a rodové odlišnosti. Zároveň aktívne rešpektujte a podporujte kultúrnu a náboženskú identitu cudzincov.

4. **Zapájanie ľudí s vlastnou migračnou skúsenosťou a komunitných lídrov** – zapojte ich do tímu alebo siete kontaktov, pretože ich prítomnosť výrazne uľahčuje prvý kontakt.

5. **Nízkoprahovosť a vytváranie bezpečného priestoru** – aktivity zamerané na mladých s cudzineckým pôvodom robte čo najviac dostupné, keďže títo mladí ľudia môžu čeliť výraznejším bariéram pri vstupe do systému podpory. Vytvárajte priestor, kde sa budú cítiť bezpečne, nájdu porozumenie a kde nemusia hneď „fungovať" podľa pravidiel slovenského prostredia.

6. **Budovanie dlhodobých vzťahov a dôvery** – keďže mladí cudzinci a cudzinky majú často na základe negatívnych skúseností a neistoty nízku dôveru v slovenské inštitúcie, je obzvlášť dôležité dôveru budovať postupne a opakovaným

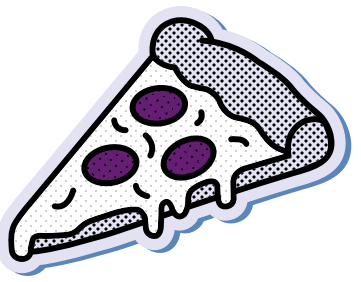
kontaktom, nie jednorazovo. Zostaňte s nimi v kontakte aj napriek počiatočnému nezáujmu či zriedkavej návštevnosti – práve trpezlivosť časom vedie k tomu, že vám mladí s cudzineckým pôvodom začnú dôverovať.

7. **Holistický a individualizovaný prístup** – pristupujte ku každému mladému človeku komplexne a s ohľadom na jeho/jej individuálny životný príbeh, nie len cez optiku jednej čiastkovej potreby. JKM/SPACE môže efektívne fungovať ako koordinačný bod, ktorý mladého človeka sprevádza viacerými nadväzujúcimi službami.

8. **Zameranie na hmatateľný úžitok a motiváciu** – ponúkajte služby s jasným a hmatateľným výstupom, keďže mladí ľudia sa ochotnejšie zapájajú do aktivít, z ktorých vidia konkrétny prínos. Práve viditeľná pomoc pri riešení ich bezprostredných potrieb je pre cudzincov a cudzinky často rozhodujúca pri budovaní dôvery a motivácie zostať s vami v kontakte.

9. **Mainstreaming služieb poskytovaných mladým s cudzineckým pôvodom** – nevytvárajte oddelené, špecificky „cudzinecké" programy. Začleňujte cudzincov a cudzinky do bežnej, existujúcej ponuky a túto ponuku podľa potreby prispôsobujte jazykovo, kultúrne aj personálne. Samostatná dočasná aktivita zameraná len na jednu komunitu môže byť užitočná ako prvý kontakt alebo most k dôvere, dlhodobým cieľom by však malo byť ich zapojenie do tých istých štruktúr, ktoré využíva aj domáca mládež.

10. **Princíp inklúzie a prepájania s majoritou** – organizujte alebo spoluorganizujte komunitné a kultúrne aktivity, ktoré prepájajú mladých s cudzineckým pôvodom s domácou mládežou, napríklad spoločné podujatia či gastronomické aktivity. Aktívne sa sieťujte s organizáciami, ktoré už s danými komunitami dlhodobo pracujú. Umožní vám to nadviazať na existujúcu dôveru namiesto budovania vzťahu od začiatku; kľúčová je pritom spolupráca s mladými priamo z cudzineckých komunít aj s partnerskými organizáciami a inštitúciami.





OBLASTI PRIAMEJ PRÁCE A PODPORY V JKM/SPACE



Vyhľadávanie a oslovovanie mladých cudzincov a cudziniek (outreach)

Mladí s cudzineckým pôvodom sú pre inštitúcie často „neviditeľní". Pasívny prístup („*ak nás potrebujú, prídu*") nefunguje. Jazyková bariéra, nedôvera, prežité traumy, preťaženie školou a prácou či negatívne skúsenosti s byrokraciou spôsobujú, že sami pomoc nevyhľadávajú. Preto je **proaktívne vyhľadávanie základným pilierom činnosti JKM/SPACE**.

Ciele vyhľadávania:

- nájsť mladých cudzincov a cudzinky tam, kde prirodzene sú,
- nadviazať prvý kontakt bezpečným spôsobom,
- postupne budovať dôveru,
- citlivo ich nasmerovať na podporu JKM/SPACE.

Prípravná fáza: mapovanie a identifikácia

Vyhľadávanie nezačína v teréne, ale **prípravou**. Pracovníci a pracovníčky JKM/SPACE musia najprv poznať lokálny kontext.

Fyzické a priestorové mapovanie: Kde sa mladí s cudzineckým pôvodom zdržiavajú?

Kde hľadať?

- nákupné centrá (najmä foodcourty),
- parky a verejné priestranstvá,
- športoviská,
- internáty, ubytovne, kolektívne bývanie,
- autobusové stanice, vlakové stanice.

Postup krok za krokom

1/ koordinačné stretnutie

Zvolajte stretnutie s mestskou políciou, sociálnymi pracovníkmi a pracovníčkami, komunitnými koordinátormi a koordinátorkami. Majú prehľad o miestach, kde sa zdržiava neorganizovaná mládež.

2/ pasívne pozorovanie

Navštívte vytipované lokality v rôznych časoch (napr. piatok–nedeľa, 15:00–21:00). Sledujte:

- vekové zloženie skupín, ktoré sa v nich stretávajú,
- jazyk komunikácie,
- dynamiku skupín,
- či sú prístupní kontaktu.

3/ tvorba dynamickej mapy
Vytvorte internú mapu JKM/SPACE s miestami a časmi, kedy je najväčšia šanca na kontakt. Aktualizujte ju **každý kvartál**.

Sieťovanie: Kto už má dôveru mladých s cudzineckým pôvodom?

Cieľ: Nadviazať spoluprácu s aktérmi, ktorí sú pre mladých cudzincov a cudzinky prirodzeným bezpečným bodom.

Kľúčové miesta:

Stredoškolské internáty – výskum ukázal, že internáty slúžia ako bezpečný mikrosvet a kľúčový integračný bod pre mladých s cudzineckým pôvodom (najmä tých bez sprievodu rodičov/opatrovníkov). Vychovávatelia a vychovávateľky tu často pôsobia ako zdroje podpory a sprostredkovatelia dôvery.
Školy s vyšším podielom študentov s cudzineckým pôvodom – základné a stredné odborné školy v regióne (vrátane bilingválnych či národnostných škôl).
Neziskový sektor – organizácie, ktoré už majú v komunitách vybudovaný status dôveryhodného partnera.

Postup krok za krokom
1/ Vytvorte adresár lokálnych organizácií (vrátane škôl) a komunitných centier, ktoré už realizujú aktivity pre cudzincov a cudzinky a majú vybudovanú ich dôveru.

2/ Zorganizujte osobné stretnutia, na ktorých predstavíte JKM/SPACE, vysvetlíte potrebu spolupráce a dohodnete vstup na ich aktivity.

3/ Vstúpte do existujúcich aktivít, ako sú jazykové kaviarne, neformálne kluby, integračné pikniky. Prvý kontakt tak môže prebehnúť v prostredí, kde sa mladí už cítia bezpečne. Nemusíte dôveru budovať úplne od nuly.

3/ Využívajte informačné schránky a nástenky v priestoroch partnerov, cez ktoré budete distribuovať informácie. Na internátoch, školách, na cudzineckej polícii a v priestoroch spolupracujúcich organizácií umiestnite bilingválne informačné materiály a schránky, kam môžu aj mladí s cudzineckým pôvodom anonymne vhadzovať svoje otázky alebo žiadosti o pomoc.

Cieľ: Zistiť, kde mladí cudzinci a cudzinky komunikujú a kde získavajú informácie o práci, bývaní a bežnom živote.

Postup krok za krokom

1/ Identifikácia kľúčových platforiem

Keďže mladí cudzinci a cudzinky takmer vôbec nesledujú tradičné slovenské komunikačné kanály, vyhľadajte ich komunitné skupiny pomocou kľúčových slov v ich materinskom jazyku (napr. *„Ukrajinci v Trnave“*, *„Srbija u Trnavi“*, *„Ubytovanie Trnava UA“*) na sieťach Telegram, Instagram, Facebook, WhatsApp.

2/ Databáza kanálov

Vytvorte tabuľku: názov skupiny, link, počet členov, jazyk, témy.

3/ Kontaktovanie administrátorov

Kontaktujte správcov týchto online komunít. Vysvetlite im poslanie JKM/SPACE ako bezpečného a bezplatného priestoru a požiadajte ich o možnosť pripnúť bilingválnu vizitku JKM/SPACE na vrchol ich diskusného kanála.

4/ Monitoring tém

Sledujte, čo mladí s cudzineckým pôvodom riešia. Môže ísť napríklad o:

- problémy s cudzineckou políciou,
- hľadanie práce,
- ubytovanie,
- preklady zmlúv.

Podľa toho prispôsobte obsah aktívneho online vyhľadávania a nadväzovania kontaktu.

Terénne vyhľadávanie a nadväzovanie kontaktu

Terénna práca je základ. Musí byť profesionálna, kultúrne citlivá a pravidelná.

Cieľ: Identifikácia potenciálnej klientely JKM/SPACE, nadviazanie prvého kontaktu, budovanie dôvery

Zásady kvalitnej terénnej práce

- **Príprava terénnych pracovníkov**

Pred vstupom do terénu by mali terénne tímy absolvovať prípravu zameranú na rozvoj interkultúrnych kompetencií a rešpektujúcu komunikáciu (pozri viac v kapitole Kľúčové kompetencie tímu). Terénni pracovníci a pracovníčky by mali mať pri sebe **jednoduché**,

viacjazyčné letáky a vizitky, ktoré oslovujú mladých v ich prirodzenom prostredí (nákupné centrá, parky, stanice).

- **Pravidelnosť a mobilita**

Terénne výjazdy do zmapovaných lokalít by mali prebiehať systematicky a opakovane – najmä popoludní a večer alebo počas víkendov, kedy mladí ľudia trávia čas vonku. Pravidelnosť je dôležitejšia než intenzita. Jednorazové akcie neprinášajú efekt stabilnej dôvery.

- **Prítomnosť na komunitných podujatiach**

JKM/SPACE má byť prítomné a viditeľné tam, kde sú mladí s cudzineckým pôvodom. Zúčastňujte sa na podujatiach organizovaných samotnými cudzineckými komunitami – kultúrne festivaly, pikniky, národné sviatky. Vystupujte neformálne ako stánok s ponukou bezplatných aktivít a hier pre mládež.

Ako vyzerá dobrý prvý kontakt?

- **Príklady bezpečného oslovenia**

„Ahoj, sme z centra SPACE. Máme priestor pre mladých, kde sa dá oddýchnuť, zahrať hry, porozprávať sa. Je to zadarmo a otvorené aj pre cudzincov."
„Vidím, že hovoríš po ukrajinsky – máme u nás človeka, ktorý hovorí po ukrajinsky. Môže ti pomôcť so školou alebo prácou."
„Robíme bezplatné doučovanie pred testami – môžem ti poslať info?"

- **Čomu sa vyhnúť**

„Potrebujete pomoc?"
„Ste v nejakej ťažkej situácii?"
„Pracujeme pre úrad."

Online vyhľadávanie a nadväzovanie kontaktu

Keďže podstatná časť komunikácie a sociálneho života mládeže s cudzineckým pôvodom prebieha v online priestore, **online vyhľadávanie a nadväzovanie kontaktu predstavuje rovnocenný pilier terénnej práce**.

Zásady kvalitného online pôsobenia

- **Aktívna, no nevtieravá online prítomnosť**

Pracovníci JKM/SPACE centier (ideálne vyškolení ľudia s migračnou skúsenosťou) sú prítomní v komunitných skupinách na Telegrame, Instagrame a ďalších. Do týchto skupín prispievajú **neformálnym, vizuálnym a zrozumiteľným obsahom** (pozri viac v kapitole Komunikácia a dostupnosť informácií).

- **Komunikačné zacielenie na hmatateľný úžitok**

Online kampane a príspevky nesmú pracovať s abstraktnou terminológiou („ponúkame integráciu/aktiváciu“), ale mali by **komunikovať konkrétnu**, **rýchlu a hmatateľnú pomoc pri riešení akútnych potrieb** (pozri viac v kapitole Komunikácia a dostupnosť informácií).



Fyzické priestory, prvý kontakt a budovanie dôvery

Fyzický priestor JKM/SPACE je jedným z najdôležitejších nástrojov práce s mladými s cudzineckým pôvodom. To, ako priestor vyzerá, aké signály vysiela a ako sa v ňom mladý človek cíti, priamo ovplyvňuje, či sa vráti, otvorí a či dokáže využívať ponúkanú podporu.

Mladí cudzinci a cudzinky vstupujú do nových inštitúcií často s obavami, hanblivosťou a nedôverou. Preto musí JKM/SPACE pôsobiť **neformálne**, **bezpečne**, **inkluzívne a nízkoprahovo** – ako miesto, kde môžu najprv „len tak byť", bez tlaku na výkon či okamžité riešenie problémov.

Cieľ: Vytvoriť fyzické a psychologické prostredie, ktoré:

- pôsobí bezpečne a neformálne,
- je kultúrne inkluzívne,
- umožňuje mladým s cudzineckým pôvodom vstúpiť bez stresu,
- podporuje prirodzené nadväzovanie vzťahov,
- umožňuje postupné budovanie dôvery,
- pripravuje pôdu pre neskoršiu aktivizáciu a zapojenie do programov JKM/SPACE.

Kľúčové oblasti nastavenia prostredia a prvého kontaktu

Fyzické nastavenie priestoru

Priestor JKM/SPACE musí od prvého momentu vysielať signál:

„Toto miesto je aj pre teba."

Inkluzívnosť prostredia podporujú **viditeľné symbolické prvky**:

- bilingválne orientačné tabule (SK, UA, EN a iné) vnútri aj pri vstupe,
- cudzojazyčné informačné materiály na viditeľných miestach,
- symboly kultúrneho uznania – knihy, plagáty, predmety, ktoré odrážajú kultúry mladých z rôznych komunít.

K prekonaniu počiatočného ostychu napomáha aj **vyhradený komunitný čas (napríklad bilingválny mládežnícky klub raz za dva týždne)** s prítomnosťou kultúrneho mediátora alebo rovesníckeho ambasádora.

Tip pre prax

- Umiestnite bilingválne nápisy (napr. „Vitaj / Ласкаво просимо / Welcome“) a piktogramy priamo pri vstupe a v oddychovej zóne. Vytvorte policu s cudzojazyčnými knihami, spoločenskými hrami a letákmi v rôznych jazykoch.

Nízkoprahový vstupný proces a diagnostika

Prvý kontakt musí byť **neformálny**, **bezpečný a bez jazykových bariér**. Formálny rozhovor alebo vypĺňanie tlačív pri prvej návšteve môže mladého človeka odradiť.

Ako má vyzerať prvá návšteva?

Privítanie bez tlaku – ponúknite niečo na pitie, ukážte priestor, nechajte mladého „len tak byť“.
Neformálny rozhovor – krátky, priateľský, bez administratívnych či diagnostických otázok.
Jazyková podpora – využite služby tlmočenia či kultúrnej mediácie, používajte jednoduchý jazyk.
Postupné mapovanie potrieb – k identifikácii potrieb pristúpte až po nadviazaní základného kontaktu.
Jednoduchá administratíva – dotazníky a formuláre majte pripravené v rôznych jazykoch a k ich vypĺňaniu pristúpte až pri druhej návšteve.

Celkovú evidenciu mladých ľudí môžete rozšíriť o dobrovoľné anonymizované položky (krajina pôvodu, materinský jazyk, pobytový status), ktoré slúžia výlučne na skvalitňovanie služieb a vyhodnocovanie dopadov práce JKM/SPACE.

Tip pre prax

- Pri prvej návšteve sa vyhnite vetám ako „Vyplňte tento formulár“ či „Potrebujeme vedieť vaše údaje.“ Namiesto toho zvoľte otvorený prístup: „Poď, ukážem ti, ako to tu funguje.“ alebo „Môžeš tu byť, oddýchnuť si, zahrať sa, porozprávať sa.“ Až neskôr môžete doplniť: „Ak budeš chcieť, môžeme sa potom porozprávať o tom, čo by ti pomohlo.“

Budovanie dôvery cez prístup prísnej láskavosti

Dôvera sa nebuduje jednorazovo. Vyžaduje si **čas**, **opakovaný kontakt**, **trpezlivosť a férové hranice**.

Dôveru v JKM/SPACE budujete tým, že...
...mladého človeka plne prijímate bez súdenia a rešpektujete jeho identitu,
...od začiatku nastavujete férové hranice a pravidlá fungovania v centre,
...podporujete zodpovednosť mladého človeka, pretože je to partner, nie pasívny prijímateľ pomoci,
...ste trpezliví, pretože prvotný nezáujem nie je odmietnutie, ale prirodzená obrana.

Tip pre prax

- Uplatňujte partnerský dialóg. Ak mladý človek nedodrží termín stretnutia, nereagujte výčitkou alebo sankciou, ale otvorene sa zaujímajte o dôvody, napr.: „Všimla som si, že si včera nemohla prísť, stalo sa niečo? Poďme sa pozrieť, ako si termín nastavíme nabudúce, aby ti to lepšie vyhovovalo."



Kariérne a pracovné poradenstvo

Mladí ľudia s cudzineckým pôvodom majú na slovenskom trhu práce odlišné postavenie než domáca mládež. Často majú iný pobytový status, chýbajú im kontakty a nepoznajú fungovanie trhu práce. Pracovné ponuky preto vyhľadávajú najmä cez sociálne siete alebo známych, čo zvyšuje riziko neformálnej, nestabilnej a slabo platenej práce. Bez cielenej podpory môžu aj napriek dosiahnutému vzdelaniu skončiť na nízkokvalifikovaných pozíciách alebo v neistých pracovných podmienkach.

Cieľ: Pripraviť mladých cudzincov na vstup na slovenský trh práce tak, aby sa vedeli orientovať vo vzdelávacom a pracovnom systéme, poznali svoje práva a našli uplatnenie zodpovedajúce ich zručnostiam, kvalifikácii a špecifickej situácii.

Ako na to?

Podpora pri zaraďovaní do systému (voľba školy, odboru či rekvalifikácie)
Vzdelávacia dráha mladých cudzincov a cudziniek je často prerušená alebo neistá. Poskytujte mladým s cudzineckým pôvodom poradenstvo pri výbere správnej školy či odboru a informujte ich o možnosti dokončiť či doplniť si vzdelanie formou rekvalifikácie.

Tip pre prax

- Katalóg škôl a burzy stredných škôl vám poslúžia ako rýchly a prehľadný vstupný nástroj. Vypracujte aj katalóg rekvalifikačných kurzov, či iných možností dopĺňania vzdelávania vhodných aj pre mladých ľudí s rôznymi typmi pobytov.

Sprevádzanie procesom hľadania práce
Pomôžte s prípravou životopisu a motivačného listu v podobe, aká sa vyžaduje na Slovensku. Nacvičte si spolu pracovný pohovor a aktívne mladých s cudzineckým pôvodom prepájajte so zamestnávateľmi otvorenými zamestnávaniu cudzincov. Ukážte im, na akých slovenských portáloch si môžu vyhľadávať pracovné ponuky a naučte ich, ako zhodnotiť tú, ktorá je pre nich najvhodnejšia.

Tipy pre prax

- Pri nácviku pohovoru si spolu precvičte aj bežné slovenské frázy a typické otázky, aby mladého človeka jazyková bariéra v strese nezaskočila.
- Zamerajte sa na **individuálnu diagnostiku talentov**. Nesústreďte sa len na známky a formálne vzdelávanie, ale využívajte moderné nástroje na identifikáciu silných stránok (napr. Gallupov test), ktoré formálne školstvo často potláča.

Podpora pri uznávaní kvalifikácie a nostrifikácii diplomov

Mnohí cudzinci a cudzinky prichádzajú s ukončeným vzdelaním alebo praxou zo svojej krajiny, ktoré sa im na Slovensku ťažko uznáva. Buďte pre nich sprievodcom v celom procese nostrifikácie. Pripravte prehľad dokumentov, ktoré treba doložiť, inštitúcií, na ktoré je potrebné či možné sa obrátiť, a informácie o potrebnom doplňujúcom vzdelaní.

Tip pre prax

- Vopred si pripravte písomný prehľad krokov nostrifikácie pre najčastejšie krajiny pôvodu cudzincov a cudziniek, ktorí vo vašom regióne žijú. Ušetríte čas pri opakujúcich sa prípadoch.

Prevencia pracovného vykorisťovania

Mladí s cudzineckým pôvodom sú v porovnaní s domácou mládežou zraniteľnejší voči neférovým pracovným podmienkam a prekarizovanej práci. Informujte ich o základných pracovných právach, o tom, ako rozpoznať dôveryhodného zamestnávateľa, a po nástupe do zamestnania s nimi zostaňte v kontakte.

Tip pre prax

- Dohodnite si krátky kontrolný rozhovor 2 až 4 týždne po nástupe do zamestnania. Overíte tak, či sú dohodnuté podmienky skutočne dodržiavané.

Administratívna podpora a orientácia

Mladí s cudzineckým pôvodom sa v zložitých a navzájom prepojených administratívnych požiadavkách orientujú len ťažko a ľahko sa môžu dostať do bludného kruhu. Náročná je aj oblasť bývania: najmä odídenci a odídenky čelia diskriminácii zo strany prenajímateľov a po skončení podpory môžu prísť o ubytovanie, čo ich vystavuje riziku akútnej krízy.

Cieľ: Pomôcť mladým cudzincom zorientovať sa v administratívnych postupoch, správne ich zvládnuť, nájsť stabilné bývanie a včas sa dostať k odbornej pomoci špecializovaných organizácií.

Ako na to?

Základný prehľad o pobytových statusoch

Komplexné poradenstvo v tejto oblasti presahuje kapacity JKM/SPACE. Osvojte si aspoň základný prehľad o hlavných typoch pobytu a nárokoch, ktoré sa s nimi spájajú, aby ste dokázali situáciu mladého človeka s cudzineckým pôvodom správne vyhodnotiť a čo najskôr ho nasmerovať na organizáciu, ktorá sa tejto agende venuje odborne a dlhodobo.

Tip pre prax

- Vytvorte si jednoduchú prehľadovú tabuľku na jednu stranu – hlavné typy pobytu a nároky, ktoré sa s nimi spájajú. Zabezpečte si priamy telefonický alebo e-mailový kontakt na konkrétnu osobu v organizácii venujúcej sa právnemu poradenstvu pre cudzincov a cudzinky, s ktorou môžete podľa potreby konzultovať

Jasný referenčný zoznam špecializovanej pomoci

V oblastiach, ktoré presahujú kapacity JKM/SPACE, buďte navigátormi. Vykonajte prvotné posúdenie situácie a nasmerujte mladého cudzinca alebo cudzinku na overeného partnera (pozri viac v časti Referenčný systém – nastavenie spolupráce).

Sprevádzanie administratívnym procesom

Keďže viaceré úradné kroky na seba nadväzujú alebo sa navzájom podmieňujú, pomôžte mladému cudzincovi alebo cudzinke zorientovať sa v ich správnom poradí naprieč jednotlivými úradmi a inštitúciami a upozornite ich na dôležité termíny, aby sa nedostali do bludného kruhu.

Tip pre prax

- Spíšte si spoločne s klientom či klientkou všetky kroky, ktoré ešte musí absolvovať, aj s ich vzájomnou podmienenosťou. Pomôže vám to včas odhaliť riziko bludného kruhu a hľadať spôsob, ako sa mu vyhnúť.

Podpora pri hľadaní bývania

Mladí s cudzineckým pôvodom sú voči nestabilite a nedostupnosti bývania zraniteľnejší než iné skupiny. Čelia diskriminácii zo strany prenajímateľov aj strate ubytovania po skončení podpory pre odídencov. Podporte ich prepájaním dopytu a ponuky,

napríklad zbieraním kontaktov na prenajímateľov ochotných prenajímať/predávať nehnuteľnosti cudzincom.

Tip pre prax

- Po každom sprostredkovaní ubytovania si od klienta krátko zistite, ako sa mu u daného prenajímateľa bývalo. Postupne si tak vybudujete databázu overených kontaktov, na ktorú sa môžete spoľahnúť pri ďalších klientoch.



Jazyk, škola, financie a praktické zručnosti

Vzdelávanie je pre mladých cudzincov a cudzinky dôležitou cestou k začleneniu, no zároveň v ňom čelia jazykovým, informačným, sociálnym a administratívnym bariéram. Keďže formálne vzdelávanie často nezohľadňuje ich špecifické potreby, rastie riziko predčasného ukončenia štúdia, nevhodného pracovného uplatnenia alebo straty zamestnania. Vzdelávanie v JKM/SPACE preto nemá kopírovať školu, ale má posilňovať sebadôveru, praktické zručnosti a sociálne väzby.

Jazyková podpora

Jazyková bariéra nie je len komunikačný problém, ale zásadná sociálna prekážka, ktorá mladých cudzincov a cudzinky izoluje a vystavuje tlaku v školskom systéme, pri hľadaní uplatnenia a v samotnom zamestnaní.

Cieľ: Zmierniť jazykovú bariéru, aby mali mladí ľudia lepší prístup k vzdelávaniu, práci a sociálnym vzťahom a dokázali zvládnuť dôležité situácie, ako sú prijímacie pohovory, maturita či hľadanie zamestnania.

Ako na to?

Identifikácia potrieb
Zistite, aké sú potreby mladých v oblasti jazykového vzdelávania – či sa mladý človek potrebuje zlepšiť v jazyku v bežných interakciách, alebo kvôli štúdiu, či kvôli zamestnaniu.

Sprostredkovanie kurzov
JKM/SPACE nemusia jazykové kurzy organizovať priamo. Mali by však poznať bezplatné a dostupné možnosti jazykového vzdelávania v regióne, napríklad ponuku MVO, jazykových škôl či integračných a komunitných centier, a mladých ľudí na ne nasmerovať.

Vytvorenie neformálnych formátov jazykového vzdelávania
Organizujte jazykové kaviarne alebo konverzačné kluby priamo v JKM/SPACE, zamerajte sa na precvičovanie slovenčiny prostredníctvom spoločných aktivít a hier v bezpečnom prostredí.

Digitálna jazyková príprava
Pri jazykovej príprave využívajte digitálne nástroje, zamerajte sa nielen na využívanie online vzdelávacích kurzov, ale aj praktické používanie slovenskej klávesnice, prácu s balíkom Office v slovenčine a orientáciu v školských a iných informačných portáloch (napr. EduPage).

Tipy pre prax

- Berte do úvahy psychickú záťaž, ktorej čelia mnohí mladí cudzinci a cudzinky. Najmä u mladých odídencov a odídeniek z Ukrajiny zohľadnite záťaž a únavu vyplývajúcu z kombinácie slovenskej školy a ukrajinského online vzdelávania a ťažkej životnej situácie.
- Zamerajte sa na rozvoj komunikácie a využívanie jazyka v bežných interakciách. Prispôsobte komunikáciu o jazykovom vzdelávaní mladým, namiesto „Hodina slovenského jazyka so zameraním na gramatiku začína v stredu." použite „Príď na pizzu a pokecajme po slovensky o filmoch a slangu."

Doučovanie

Frontálna výučba, jednotný prístup ku všetkým a dôraz najmä na vedomosti a výkon môžu mladých s cudzineckým pôvodom znevýhodňovať a viesť k zaostávaniu či predčasnému ukončeniu vzdelávania. Doučovanie im preto poskytuje individuálnu podporu v oblastiach, v ktorých ju potrebujú.

Cieľ: Pomôcť mladým cudzincom a cudzinkám úspešne napredovať vo vzdelávaní a znížiť riziko jeho predčasného ukončenia.

Ako na to?

Zistenie potrieb a nastavenie doučovania
Zistite, v ktorých oblastiach konkrétny študent alebo študentka potrebuje podporu a čo od doučovania očakáva. Môže ísť o jeden či viac predmetov alebo o prípravu na skúšky, testy či prijímacie pohovory.

Koordinácia dobrovoľníkov pre doučovanie
Prepojte mladých cudzincov a cudzinky s dobrovoľníkmi, najmä ich rovesníkmi, ktorí im pomôžu s prípravou na prijímacie skúšky alebo testy.

Využitie existujúcich kapacít pre doučovanie
Zmapujte organizácie, ktoré už doučovanie poskytujú, nadviažte s nimi spoluprácu a nasmerujte k nim mladých cudzincov a cudzinky.

Tipy pre prax

- **Využívajte rovesníckych dobrovoľníkov.** Prepojte študentstvo s cudzineckým pôvodom s domácimi rovesníkmi. Doučovanie „rovesník rovesníkovi" odbúrava strach z chyby a buduje priateľstvá, ktoré sú cestou k integrácii.
- **Zamerajte sa na hmatateľný úžitok.** Ponúknite doučovanie ako konkrétnu pomoc pred záverečnými testami. Je to silný motivátor, ktorý mladých do JKM/SPACE pritiahne.

Finančná gramotnosť, trh práce a základy podnikania

Mladí s cudzineckým pôvodom potrebujú finančné znalosti a základnú orientáciu v slovenskom daňovom, odvodovom a finančnom systéme, aby sa mohli uplatniť v práci alebo začať podnikať. Jazyková bariéra a neznalosť právneho a ekonomického prostredia ich totiž vystavujú vyššiemu riziku pracovného vykorisťovania a neférových praktík pracovných agentúr.

Cieľ: Zlepšiť postavenie mladých cudzincov a cudziniek na trhu práce, zvýšiť ich finančnú gramotnosť a podporiť ich podnikateľské ašpirácie.

Ako na to?

Vzdelávanie o pracovnoprávnej ochrane
Organizujte informačné stretnutia a workshopy o pracovných zmluvách na Slovensku. Vysvetlite rozdiely medzi dohodou, živnosťou a pracovným pomerom. Upozornite na riziká pri podpisovaní zmlúv a predstavte pracovné práva cudzincov, aj znaky vykorisťovania. Informácie sprístupnite aspoň v angličtine a jednom ďalšom najčastejšie používanom jazyku. Tieto stretnutia môžu viesť špecializované organizácie s expertízou v tejto oblasti (napr. Liga za ľudské práva, Mareena, Medzinárodná organizácia pre migráciu a ďalšie).

Informácie o daňovom, odvodovom a bankovom systéme na Slovensku
Vysvetlite mladým s cudzineckým pôvodom základy daňového, odvodového a bankového systému na Slovensku. Objasnite rozdiel medzi hrubou a čistou mzdou, typy pracovných zmlúv, otvorenie účtu, bezpečné používanie platobných kariet a ochranu pred online podvodmi. Stretnutia aj materiály pripravte v jazykoch, ktorým rozumejú.

Workshopy o podnikaní pre cudzincov
Poskytnite mladým cudzincom a cudzinkám prehľad o možnostiach podnikania na Slovensku vrátane rozdielov medzi živnosťou a s.r.o. a informácií o dostupných možnostiach financovania začiatku podnikania.

Mentorské schémy u zamestnávateľov
Podporte zamestnávateľov s vysokým podielom zamestnancov s cudzineckým pôvodom v zavedení schémy, v ktorej skúsenejší zamestnanec či zamestnankyňa sprevádza nového cudzinca pri adaptácii na pracovisku. Takáto schéma znižuje riziko, že nový zamestnanec s cudzineckým pôvodom v prvých týždňoch prácu opustí pre nedorozumenia, ktorým sa dalo predísť.

Tipy pre prax

- Pozvite ako lektorov alebo rovesníckych mentorov cudzincov či cudzinky, ktorí už na Slovensku úspešne podnikajú a môžu zdieľať reálnu skúsenosť.
- Vytvorte v JKM/SPACE zdieľaný šatník, ktorý mladým umožní zapožičať si formálne oblečenie na pracovný pohovor, čo odstráni jednu z bariér pre mladých v ťažkej socio-ekonomickej situácii.

Sociokultúrna orientácia a praktické zručnosti

Mladí s cudzineckým pôvodom často nepoznajú nepísané pravidlá spoločnosti ani fungovanie inštitúcií, ako sú zdravotníctvo, doprava či školstvo. **Sociokultúrna orientácia a praktické zručnosti** im pomáhajú zorientovať sa v novom prostredí, **zmierniť kultúrny šok**, nadväzovať vzťahy a predchádzať izolácii. Zároveň posilňujú ich sociálny kapitál a šance na úspešné začlenenie.

Cieľ: Pomôcť mladým ľuďom zorientovať sa v každodennom živote, pravidlách a inštitúciách na Slovensku a posilniť ich istotu v novom prostredí.

Ako na to?

Workshopy sociokultúrnej orientácie
Zrealizujte neformálne workshopy a komunitné aktivity zamerané na orientáciu v písaných i nepísaných pravidlách fungovania spoločnosti, zapojte mladých s cudzineckým pôvodom i mladých z domácej populácie, vytvoríte tak priestor pre ich prepájanie.

Online modul sociokultúrnej orientácie
Využite existujúce online nástroje vo vybraných jazykoch (napr. UA a EN), ktoré približujú kultúrne normy, každodenný život, práva a povinnosti na Slovensku. Môžete využiť napríklad bezplatné kurzy, ktoré organizuje Migračné informačné centrum IOM. Nadviažte na ne prezenčným workshopom alebo informačným stretnutím, kde možno témy rozobrať podrobnejšie.

Vzdelávanie o praktickom fungovaní inštitúcií

Zamerajte sa na informácie o tom, ako funguje doprava, verejná správa, zdravotná starostlivosť, kultúra a ďalšie inštitúcie, s ktorými sa cudzinci môžu v každodennom živote stretnúť.

Rozvoj mäkkých zručností a odolnosti

Organizujte podujatia zamerané na komunikáciu, riešenie konfliktov a sebapoznanie. Venujte sa aj rizikám, ktorým čelia cudzinecké komunity, napríklad dezinformáciám, nenávistným prejavom, zneužitiu osobných údajov a podvodom. Aktivity prispôsobte ľuďom s jazykovou bariérou pomocou vizuálnych pomôcok, tlmočenia a bilingválnych materiálov.

Tip pre prax

- Vezmite orientáciu priamo do terénu. Namiesto vysvetľovania v klubovni urobte s mladými „mestskú pátraciu hru" (quest) alebo praktickú pochôdzku – choďte spoločne kúpiť lístok na MHD cez automat/aplikáciu, navštívte klientske centrum, vyskúšajte si objednanie k lekárovi alebo založenie študentského účtu v banke. Reálna skúsenosť odbúra strach z úradov oveľa rýchlejšie než prednáška.



Psychologická podpora, duševné zdravie a pohoda

Duševné zdravie mladých s cudzineckým pôvodom ovplyvňuje kultúrny šok, jazyková bariéra pri vyjadrovaní emócií a skúsenosti so šikanou. U mladých utečencov a utečeniek sa pridáva aj riziko post-traumatickej stresovej poruchy. Pomoc často nevyhľadajú pre stigmu a obavu, že psychické ťažkosti ovplyvnia ich pobytový status. Prístup k odbornej starostlivosti navyše obmedzuje nedostatok jazykovo a kultúrne pripravených odborníkov a nízka kapacita verejných služieb.

Cieľ: Vytvoriť v JKM/SPACE bezpečné prostredie bez stigmy, ktoré poskytne mladým s cudzineckým pôvodom prvú psychologickú podporu, posilní ich odolnosť a nasmeruje ich na kultúrne citlivú odbornú pomoc mimo JKM.

Ako na to?

Stabilizácia a prvotná sanácia

JKM/SPACE nie je dlhodobou terapeutickou inštitúciou, ale miestom prvého kontaktu. Váš vyškolený odborný personál preto môže vykonať úvodné posúdenie psychického stavu a poskytnúť prvú pomoc pri akútnych krízach. Pre mladých cudzincov a cudzinky je kľúčové, aby táto sanácia prebiehala v prostredí, kde sa cítia prijatí bez ohľadu na pôvod.

Tip pre prax

- Pri prvom kontakte objasnite, že to, čo klient zdieľa o svojom duševnom stave, nijako nesúvisí s jeho pobytovým statusom – práve táto obava mnohých od vyhľadania pomoci odrádza.

Odolnosť a sebapoznávanie

Učte mladých cudzincov a cudzinky technikám zvládania stresu, emócií a sebaregulácie a využívajte moderné diagnostické a motivačné nástroje zamerané na ich silné stránky, nie na nedostatky. Využite spoluprácu s organizáciami, ktoré majú v tejto oblasti dlhodobé skúsenosti, napr. IPčko.

Tip pre prax

- Pri prvom rozhovore sa mladého človeka opýtajte aj na to, čo mu v minulosti pomohlo zvládnuť náročné obdobie. Nadviažete tak na jeho vlastné zdroje odolnosti namiesto budovania úplne nových.

Koučingové aktivity

Sprostredkujte koučing ako menej stigmatizujúcu alternatívu k tradičnej psychologickej starostlivosti, ktorá mladým cudzincom a cudzinkám pomôže zorientovať sa v ich cieľoch a budovať sebavedomie pri dôležitých životných krokoch.

Tip pre prax

- Ak klient alebo klientka odmietajú ísť k psychológovi, ponúknite im najprv koučovací rozhovor – rovnaké témy sa dajú otvoriť aj touto formou, ktorú mnohí ľudia vnímajú prijateľnejšie.

Osvetové kampane a program duševnej pohody

Realizujte osvetové kampane o duševnom zdraví v rôznych jazykových mutáciách s kultúrne prispôsobeným obsahom, trauma-informovaným rámcom a prehľadom dostupnej pomoci. Zvážte aj program podpory duševnej pohody v kultúrne citlivej a jazykovo prístupnej podobe s využitím rovesníckych ambasádorov z cudzineckých komunít.

Tip pre prax

- Do každej kampane zaraďte aj vysvetlenie, čo je normálna reakcia na abnormálnu situáciu. Zníži to obavu, že vyhľadanie pomoci znamená, že je s klientom niečo vážne v neporiadku.



Socializácia, integrácia a nízkoprahové aktivity

Priateľstvá a vzťahy s rovesníkmi sú pre mladých cudzincov a cudzinky kľúčové. Kým škola a kurzy prinášajú vedomosti, sociálne väzby im dávajú pocit prijatia a domova. Aktivity JKM/SPACE v oblasti socializácie a integrácie by mali **spájať dva prístupy**. Prvým je **prepájanie mladých cudzincov s domácou mládežou cez spoločné záujmy**, ktoré zmierňuje izoláciu a rozvíja sociálne väzby. Druhým je **vytváranie bezpečného komunitného priestoru**, kde nájdu oporu medzi rovesníkmi s podobnou skúsenosťou. Rešpektovanie ich kultúrnej identity a rozmanitosti podporuje sebadôveru a uľahčuje postupné začlenenie do novej spoločnosti.

Cieľ: Vytvoriť bezpečné a inkluzívne prostredie, ktoré mladým cudzincom pomôže prekonať izoláciu, budovať vzťahy s rovesníkmi z miestnej aj vlastnej komunity a posilniť pocit, že sú súčasťou miestneho spoločenstva.

Ako na to?

Podpora komunitnej súdržnosti

Mladí cudzinci a cudzinky potrebujú priestor, kde môžu byť spolu, hovoriť svojím jazykom a zažiť pocit bezpečia. Skupinové aktivity sú často účinnejšie než individuálne rozhovory.

- **Vytvárajte rovesnícke kluby**
  Umožnite pravidelné neformálne stretnutia cudzineckej mládeže v ich materinskom jazyku, napríklad v podobe vyhradeného času v týždni len pre ukrajinskú (alebo inú) mládež alebo vytvorenia priestoru a času po formálnych aktivitách, ako je doučovanie.
- **Zapájajte ľudí s vlastnou migračnou skúsenosťou**
  Využívajte rovesníckych ambasádorov priamo z komunity (pozri viac v kapitole Ideálne zloženie tímu).
- **Prepájajte svety**
  Postupne vytvárajte príležitosti na spoločné neformálne aktivity s domácou slovenskou mládežou, kde jazyk nie je bariérou (športové turnaje, hranie kvízov). Využite rovesnícke (peer-to-peer) formáty, ktoré vytvárajú mosty medzi komunitami.
- **Organizujte spoločné neformálne vzdelávacie aktivity**
  Workshopy zamerané na mäkké zručnosti či digitálnu bezpečnosť, kde sú zastúpené obe skupiny, umožňujú spoločné riešenie problémov.

Tip pre prax

- Pri prepájaní domácej a cudzineckej mládeže začnite aktivitami, kde nerozhoduje úroveň slovenčiny: zorganizujte medzinárodný kulinársky večer (kde mladí varia jedlá zo svojich krajín) alebo herný turnaj na hernej konzole / v stolnom futbale. Spoločný zážitok a zábava prirodzene prelomia ľady rýchlejšie než nútená diskusia.

Podpora kultúrnych identít

Uznanie kultúrnej identity cudzincov nie je prekážkou integrácie, ale jej základom. Pevné ukotvenie dodá mladému človeku sebavedomie pri prijímaní novej kultúry. Podporiť kultúrnu identitu a kultúrnu diverzitu môžete napríklad nasledujúcimi aktivitami.

- **Usporiadajte spoločnú oslavu sviatkov** (napr. Deň nezávislosti Ukrajiny) a významných komunitných udalostí v priestoroch JKM/SPACE. Vyšlete tým jasný signál, že tento priestor rešpektuje kultúrnu rozmanitosť.
- **Spoločné varenie** jedál z krajín pôvodu je jedným z najúčinnejších spôsobov, ako v neformálnom prostredí predstaviť svoju kultúru majorite a budovať vzájomný rešpekt.
- Zorganizujte podujatia zamerané na **prezentáciu kultúry krajiny pôvodu** (napr. interkultúrny večer), kde mladí cudzinci a cudzinky sami prezentujú zvyky, hudbu či históriu svojej krajiny, čo mení ich pozíciu z prijímateľov pomoci na nositeľov hodnoty.

Tip pre prax

- Zaveďte si v tíme prehľadný kalendár sviatkov a tradícií jednotlivých komunít zastúpených v regióne (napr. pravoslávne Vianoce a Veľká noc, ramadán). Prispôsobte tomu program aktivít. Vyhnite sa napríklad organizovaniu náročných fyzických či kulinárskych podujatí počas pôstnych období, čo mladým vyšle jasný signál skutočného rešpektu k ich zázemiu.

Participácia, dobrovoľníctvo a občianska angažovanosť

Účasť mladých ľudí na rozhodovaní a dobrovoľníctve pomáha predchádzať sociálnemu vylúčeniu. Mladí cudzinci a cudzinky sa však do týchto aktivít zapájajú málo a často v nich zostávajú neviditeľní pre jazykovú bariéru, nedostatočne inkluzívne podmienky a slabšie sociálne väzby. JKM/SPACE by preto mali posilňovať ich samostatnosť a vytvárať dostupné možnosti dobrovoľníctva, participácie a občianskej angažovanosti.

Cieľ: Podporiť mladých cudzincov a cudzinky v dobrovoľníctve, rozhodovaní a sebarealizácii a zabezpečiť, aby boli ich skúsenosti a potreby zastúpené pri tvorbe miestnych a regionálnych politík pre mládež.

Dobrovoľníctvo

Dobrovoľníctvo pomáha mladým ľuďom získať prvé pracovné skúsenosti, posilňuje ich sociálne začlenenie a zvyšuje zamestnateľnosť. JKM/SPACE môže prepájať mladých cudzincov a cudzinky s vhodnými dobrovoľníckymi príležitosťami, ktoré zohľadňujú ich špecifickú situáciu a potreby.

Ako na to?

Vyhľadávajte dobrovoľnícke príležitosti v regióne
Zmapujte dobrovoľnícke možnosti v útulkoch, pri športových podujatiach či ekologických projektoch, **pri ktorých nie je potrebná znalosť slovenčiny**. Prepájajte s nimi mladých cudzincov a cudzinky, s ktorými je JKM/SPACE v kontakte, a oslovujte ich aj priamo. Samotné informácie na nástenke alebo sociálnych sieťach nemusia stačiť.

Ponúknite mladým cudzincom a cudzinkám dobrovoľnícke zapojenie
Vytvárajte dobrovoľnícke príležitosti priamo v JKM/SPACE. Mladí cudzinci a cudzinky môžu pôsobiť napríklad ako:

- tlmočníci a sprostredkovatelia pri prvom kontakte s novými mladými ľuďmi z ich komunity,
- vedúci rovesníckych skupín, napríklad herných klubov či športových tímov, alebo ako doučujúci mladších detí,
- pomocníci pri organizovaní podujatí pre rôzne cieľové skupiny JKM/SPACE, nielen pre mladých s cudzineckým pôvodom.

Udeľujte bilingválne certifikáty
Za dobrovoľnícku činnosť udeľujte mladým cudzincom bilingválne certifikáty v slovenčine a angličtine. Môžu ich využiť pri hľadaní práce ako doklad o praxi.

Začleňovanie mladých cudzincov do participatívnych mechanizmov

Mladí cudzinci a cudzinky v mestských a školských mládežníckych parlamentoch často chýbajú pre jazykovú bariéru a pocit, že sú určené najmä domácej mládeži. Ich zapojenie však rozvíja ich schopnosti a iniciatívu a zároveň umožňuje zohľadniť ich potreby pri rozhodovaní.

Aktívne mapujte rozmanité možnosti participácie

Zamerajte sa nielen na mestské a školské parlamenty, ale aj pracovné skupiny, výskumné aktivity, workshopy, tematicky orientované stretnutia, či iné mechanizmy, ktoré nevyžadujú toľko zručností a osobného nasadenia, aby sa mladí na nich mohli zúčastniť. Aktívne oslovujte mladých cudzincov a cudzinky s možnosťou zapojiť sa do participatívnych procesov.

Presadzujte inkluzívnosť participatívnych procesov

Zasadzujte sa o to, aby boli existujúce **participatívne procesy inkluzívnejšie**, umožňovali participáciu mladých s cudzineckým pôvodom a znižovali bariéry, ktorým títo mladí v participácii čelia. Presadzujte, aby bol do programu participatívnych stretnutí zaradený aj **obsah relevantný pre cudzineckú komunitu**, napríklad témy týkajúce sa integrácie, diskriminácie v školách či dostupnosti bývania pre cudzincov. Mladým cudzincom a cudzinkám to umožní hovoriť o potrebách svojej komunity a zdieľať informácie, ktoré by inak mohli zostať pre samosprávu (alebo inú inštitúciu) neviditeľné.

Ponúknite praktickú pomoc inštitúciám

Ponúknite inštitúcii, ktorá realizuje participatívny proces **praktickú pomoc pre lepšie zapájanie mladých cudzincov a cudziniek**, ako je jazyková podpora, informovanie možných účastníkov o procese participácie, konzultácie k obsahu, kultúrna mediácia a podobne.

Zaveďte participáciu ako princíp fungovania

Urobte **participáciu jedným z princípov fungovania JKM/SPACE** aj vo vzťahu k mladým cudzincom a cudzinkám. Zapojte ich do mapovania potrieb, nastavovania procesov, plánovania aktivít, tvorby programu a hodnotenia fungovania JKM/SPACE.

Rozvíjajte zručnosti mladých potrebné na participáciu

Realizujte aktivity zamerané na **posilňovanie zručností aj mladých cudzincov a cudziniek a poskytovanie podpory v oblasti participácie**. Môžete napríklad zrealizovať krátke neformálne stretnutie pred participatívnym stretnutím, kde sa oboznámia s programom a témou stretnutia, aby mohli vopred sformulovať svoje príspevky bez stresu z jazykovej bariéry. Začleňte do programu JKM/SPACE aj aktivity zamerané na zlepšovanie komunikačných a prezentačných zručností.

Tip pre prax:

- Vizuálne hlasovanie a stena nápadov – nezačínajte hneď formálnou účasťou na zasadnutiach parlamentu. Vytvorte v priestoroch JKM/SPACE stálu vizuálnu hlasovaciu stenu (napr. magnetickú tabuľu alebo systém farebných žetónov), kde môžu mladí cudzinci jednoduchým vhodením žetónu alebo nalepením lístka spolurozhodovať o témach workshopov, vybavení centra či programe na ďalší mesiac. Je to nenáročný prvý krok k participácii, ktorý nevyžaduje pokročilú slovenčinu.

Komunikácia a dostupnosť informácií

Mladým cudzincom a cudzinkám často chýbajú informácie o dostupnej podpore a tradičné komunikačné kanály inštitúcií nesledujú. JKM/SPACE preto musí komunikovať aktívne a cielene, prekonávať jazykové bariéry, nedôveru k úradom aj sociálnu izoláciu. Komunikácia nemá len informovať, ale aj jasne ukázať, že JKM/SPACE je bezpečný a inkluzívny priestor určený aj pre nich.

Cieľ: Osloviť mladých s cudzineckým pôvodom zrozumiteľnou, viacjazyčnou a kultúrne citlivou komunikáciou cez kanály, ktoré používajú, a odstrániť prekážky v prístupe k službám JKM/SPACE.

Vytvorenie plánu efektívnej komunikácie

Komunikácia JKM/SPACE nesmie byť náhodná, ale musí vychádzať z poznania lokálneho kontextu a správania cieľovej skupiny. Bez proaktívnej komunikačnej stratégie hrozí, že mladí cudzinci a cudzinky zostanú pre inštitúciu „neviditeľní" a podpora sa k nim nedostane.

Ako na to?

Vychádzajte z dát z terénneho a digitálneho mapovania
Pred spustením komunikácie identifikujte platformy a miesta, kde mladí cudzinci reálne hľadajú informácie o živote, štúdiu a práci v regióne (pozri viac v kapitole Vyhľadávanie a oslovovanie mladých cudzincov a cudziniek (outreach)).

Definujte špecifické cieľové skupiny a ich potreby
V komunikačnom pláne rozlíšte prístup k študentom na internátoch, pracujúcej mládeži a mladým ľuďom v akútnej situácii NEET.

Stanovte minimálny jazykový štandard
Určite, ktoré kľúčové informácie JKM/SPACE sa budú poskytovať vo viacerých jazykoch. Tento štandard má zahŕňať informácie o aktivitách, informačné materiály, webovú stránku, informačný systém aj príspevky na sociálnych sieťach.

Zvoľte zrozumiteľný a neformálny štýl

Nahraďte úradnícky jazyk priateľským, prístupným tónom a vizuálnymi formátmi (krátke videá, stories, infografiky). Používajte krátke vety a jasné inštrukcie. Komunikujte jasný a konkrétny úžitok pre mladého človeka namiesto abstraktných fráz o „aktivácii a integrácii". Ponúknite bezplatné doučovanie, konverzačné jazykové kaviarne, pomoc s napísaním slovenského životopisu, asistenciu na cudzineckej polícii či priestor, kde si môžu s kamarátmi zahrať konzolové hry a pripojiť sa na internet.

Vysielajte explicitný signál otvorenosti

Vizuálom aj textom otvorene deklarujte, že ponuka, aktivity a priestory JKM/SPACE sú bezplatné a určené aj mladým ľuďom s cudzineckým pôvodom.

Zahrňte mladých cudzincov do komunikačných kampaní

Do tvorby komunikácie (videá, fotky) zapájajte aj mladých ľudí z radov cudzincov, ktorí už služby JKM/SPACE využívajú. Ak na sociálnych sieťach komunikuje niekto v rovnakom veku a z rovnakej komunity, búra to bariéru autoritárskeho prístupu dospelých, ktorý mladých často odrádza.

Kombinujte digitálne kanály a distribúciu cez partnerov

Sústreďte sa na platformy, kde mladí trávia čas (Telegram, Instagram, TikTok), a zároveň zabezpečte viacjazyčné informačné materiály na miestach prvého kontaktu – na stredoškolských internátoch, cudzineckej polícii, školách a v priestoroch spolupracujúcich mimovládnych organizácií.

Plánujte kampane s predstihom

Kľúčové oznamy a ponuky šírte cez partnerskú sieť a komunitné skupiny už niekoľko týždňov pred spustením aktivít, aby informácia prenikla aj k izolovanejším skupinám.

Tipy pre prax

- Namiesto platených kampaní oslovte 2 – 3 aktívnych mladých ľudí z komunity cudzincov, ktorí už majú v regióne sledovanosť na sociálnych sieťach (napr. študenti na stredoškolskom internáte alebo univerzite). Dajte im možnosť natočiť krátku autentickú prehliadku priestorov JKM („deň v SPACE") v ich rodnom jazyku a zdieľať ju priamo medzi rovesníkmi.
- Pripravte si vopred hotový príspevok na preposlanie (text v ukrajinčine/angličtine + pútavý obrázok + priamy kontakt) a pošlite ho priamo správcom lokálnych komunitných skupín a kanálov (napr. „Trnava – pomoc a bývanie UA"). Správcovi to ušetrí prácu a vám zabezpečí bezplatné pripnutie dôležitého oznamu na vrchol diskusie.

PRIPRAVENÝ TÍM: zloženie, zručnosti a bezpečie



Ideálne zloženie tímu

Zloženie tímu je jedným z najdôležitejších faktorov úspechu – priamo ovplyvňuje, či mladí cudzinci do JKM vstúpia, či sa vrátia a či dokážu využívať ponúkanú podporu.

Mladí s cudzineckým pôvodom do JKM/SPACE vstúpia, ak vidia, že...

...tím rozumie ich jazyku,
...sú prijatí bez predsudkov,
...majú možnosť hovoriť s niekým ako oni,
...dostanú pomoc, ktorá rieši ich reálne problémy,
...priestor pôsobí bezpečne, profesionálne a ľudsky.

Cieľ: Vybudovať odborne pripravený, jazykovo vybavený a vyvážený tím JKM/SPACE, ktorý prostredníctvom zapojenia ľudí s vlastnou migračnou skúsenosťou a rovesníckych ambasádorov dokáže odbúravať prístupové bariéry, budovať dôveru a zabezpečiť bezpečné prostredie pre mládež s cudzineckým pôvodom.

Zásady pre zostavovanie tímu JKM/SPACE

Garantujte jazykovú dostupnosť
Aspoň jeden stály člen tímu by mal aktívne ovládať jazyk, ktorým hovorí najväčšia skupina cudzincov v regióne, napríklad ukrajinčinu, srbčinu alebo angličtinu. To umožňuje prvý kontakt bez bariér, tlmočenie pri citlivých témach a rýchle riešenie situácií.

Zapájajte ľudí s vlastnou migračnou skúsenosťou
Najúčinnejším spôsobom, ako prekonať počiatočný strach, hanblivosť a sociálnu izoláciu mladých cudzincov, je **zapájanie ľudí s vlastnou migračnou skúsenosťou do činnosti JKM/SPACE**. Výskum potvrdzuje, že prítomnosť čo i len jednej osoby z vlastnej komunity v mládežníckom priestore zvyšuje ochotu ostatných cudzincov a cudziniek do tohto priestoru vstúpiť.

Prečo to funguje?

- človek s vlastnou migračnou skúsenosťou zdieľa ich skúsenosť „cudzinectva",
- pochádza z cudzineckej komunity a môže poznať aj ďalšie,

- pôsobí dôveryhodne,
- odbúrava strach a hanblivosť,
- dokáže vysvetliť JKM/SPACE zvnútra.

Ako tento model nastaviť?

výber ľudí s vlastnou migračnou skúsenosťou – integrovaní cudzinci a cudzinky, ktorí majú prirodzený rešpekt v komunite,

zaškolenie – zamerané na poslanie JKM/SPACE, etické hranice, postupy pri oslovovaní rovesníkov, prezentáciu JKM/SPACE ako bezpečného priestoru,

motivácia – finančná odmena, materiálna odmena (lístky na koncerty), certifikáty o praxi či dobrovoľníckej činnosti, mentoring.

Zabezpečte podporu odborníkov a odborníčok z viacerých oblastí

Tím je dobré doplniť o sociálnych pracovníkov a pracovníčky a psychológov a psychologičky, ktorí dokážu poskytnúť prvú pomoc v krízovej situácii, pracovať citlivo s ľuďmi po náročných skúsenostiach a sprevádzať ich pri riešení zložitejších prípadov. Zároveň je dôležité, aby bol tento personál odborne pripravený na poskytovanie kultúrne citlivej podpory mládeži z rôznych kultúrnych prostredí.

Dbajte na rodovú a kultúrnu vyváženosť

Pri citlivých témach (zdravie, vzťahy, bezpečnosť, diskriminácia) je dôležité, aby mladí cudzinci a cudzinky mali možnosť rozprávať sa s osobou, pri ktorej sa cítia bezpečne. Preto je dôležité, aby tím zahŕňal mužov aj ženy, ľudí rôzneho kultúrneho pôvodu a osoby, ktoré vedia pracovať s rodovo citlivými témami.

Tip pre prax

- Ak nie je možné obsadiť niektorú pozíciu na plný úväzok, vytvorte si stálu sieť externých bilingválnych expertov a mimovládnych organizácií, na ktoré sa tím JKM/SPACE môže okamžite obrátiť.

Kľúčové kompetencie tímu

Úspešná práca JKM/SPACE s mladými ľuďmi s cudzineckým pôvodom závisí od pripraveného, kultúrne citlivého a empatického tímu. Mladí cudzinci a cudzinky priestor využijú, ak v ňom majú pocit bezpečia, rešpektu a pochopenia. Tím preto potrebuje kľúčové kompetencie na profesionálnu a citlivú prácu s rozmanitou mládežou.

Cieľ: Rozvíjať interkultúrne, odborné a osobné zručnosti tímu JKM/SPACE potrebné na vytváranie bezpečného prostredia, odstraňovanie bariér a poskytovanie účinnej, kultúrne citlivej podpory mladým ľuďom s cudzineckým pôvodom.

Kľúčové kompetencie tímu JKM/SPACE:

Interkultúrna komunikácia a citlivosť znamená chápať pohľad ľudí z iného prostredia, rešpektovať kultúrne rozdiely a komunikovať bez stereotypov či predsudkov. Dôležité je hovoriť zrozumiteľne a používať jednoduchú slovenčinu, ktorá zmierňuje stres z jazykovej bariéry. Medzi kľúčové zručnosti v oblasti interkultúrnej komunikácie patrí otvorenosť a rešpekt k odlišnosti, sebareflexia a práca s predsudkami, flexibilita a adaptabilita, schopnosť pracovať s konfliktom, mediácia a prepájanie perspektív a ďalšie. **Interkultúrne tréningy zaraďte medzi povinné vzdelávanie tímov JKM/SPACE.**

Tip pre prax

- Zaveďte pravidlo „parafrázovania namiesto pritakávania“. Namiesto otázky „Rozumieš?“ (na ktorú klient z ostychu často odpovie áno) používajte výzvy ako „Skús mi vlastnými slovami povedať, čo urobíme ako prvé na úrade.“ Tým okamžite odhalíte skryté nedorozumenia bez toho, aby sa mladý človek cítil skúšaný.

Trauma-informovaný prístup vychádza z pochopenia, že apatia, uzavretosť či hnev môžu byť reakciou na vojnu, stratu domova alebo náročnú adaptáciu. JKM/SPACE majú vytvárať bezpečné a prijímajúce prostredie bez opätovnej traumatizácie. **Školenia o práci s traumou by mali byť súčasťou priebežného vzdelávania vybraných členov tímu**, napríklad psychológov a sociálnych pracovníkov.

Tip pre prax

- Umožnite klientom voľbu pri usadení a tempe rozhovoru. V miestnosti neumiestňujte stôl ako bariéru medzi vami a mladým človekom, nechajte dvere pootvorené a vopred oznámte, koľko času stretnutie zaberie. Ak spozorujete známky úzkosti, prerušte administratívny rozhovor a ponúknite neutrálny podnet (napr. pohár vody, prestávku alebo zmenu témy).

Základná jazyková príprava môže zahŕňať osvojenie si základných fráz v materinskom jazyku klientely, využívanie digitálnych prekladačov či spoluprácu s kultúrnym mediátorom. Aj krátka fráza v materinskom jazyku klienta vysiela signál rešpektu a prijatia. Začleňte do tímu JKM/SPACE **aspoň jedného člena alebo členku s aktívnou znalosťou jazyka** relevantnej komunity. Podporujte pracovníkov JKM/SPACE v rozvíjaní jazykových zručností nad rámec základných znalostí.

Tip pre prax

- Vytvorte pre tím interný „ťahák pre prvý kontakt" – zoznam 10 základných fráz a uvítacích pozdravov v ukrajinčine a srbčine umiestnený priamo pri recepcii/vstupe. Aj jednoduché privítanie v rodnom jazyku pri otvorení dverí okamžite znižuje počiatočný stres nového návštevníka.

Orientácia v systéme podpory cudzincov umožňuje odporučiť mladým vhodnú pomoc. Tím JKM/SPACE má poznať základné pobytové statusy, uznávanie vzdelania, pracovné práva aj organizácie v regióne, na ktoré sa môže obrátiť. **Táto oblasť by mala byť súčasťou priebežného vzdelávania tímu** JKM/SPACE.

Tip pre prax

- Majte na viditeľnom mieste v kancelárii laminovanú schému „Životné situácie cudzinca" na jednej strane s prehľadom troch najčastejších scenárov (dočasné útočisko vs. prechodný pobyt na účel štúdia vs. zamestnanie) a presným zoznamom troch kľúčových inštitúcií a ich lehotami pre každý prípad.

„Prísna láskavosť“ a empatia spája pochopenie a podporu s jasnými, férovými hranicami. Pracovník klienta podporuje, no zároveň vyžaduje dodržiavanie pravidiel, plnenie dohodnutých krokov a zodpovednosť za vlastnú budúcnosť (pozri viac v kapitole Fyzické priestory, prvý kontakt a budovanie dôvery).

Tip pre prax

- Ak mladý cudzinec z obavy z jazykovej bariéry odmieta poslať hotový životopis alebo ísť na dohodnutý pohovor, nepreberajte iniciatívu zaňho (napr. volaním zamestnávateľovi v jeho mene). Uznajte jeho strach, no nastavte pevnú dohodu: „Úplne chápem, že máš stres zo slovenčiny, na tvojom mieste by som ho mal tiež. Pohovor si tu spolu nacvičíme, ale zavolať a ísť tam musíš ty sám. Verím, že to zvládneš.“



Metodická podpora a rozvoj tímu

Aj dobre zostavený a pripravený tím potrebuje priestor na to, aby si svoje znalosti a zručnosti pri práci s cudzincami priebežne overoval, dopĺňal a odovzdával ďalej. Práca s touto cieľovou skupinou sa vyvíja spolu s tým, ako sa mení zloženie aj potreby komunít cudzincov v regióne, a preto je dôležité, aby sa členovia tímu vedeli týmto situáciám prispôsobiť.

Cieľ: Udržiavať a rozvíjať znalosti a zručnosti tímu prostredníctvom priebežného vzdelávania a jasne stanovených postupov pre náročné situácie.

Ako na to?

Metodická podpora

Zakomponujte princípy kultúrnej citlivosti a práce s cudzincami do metodickej brožúry JKM/SPACE, aby mal tím jeden záväzný a priebežne aktualizovaný zdroj. Brožúra by mala byť živým dokumentom, ktorý sa mení s tým, ako tím získava nové skúsenosti, nie jednorazovo spísaným materiálom.

Tip pre prax

- Brožúru dopĺňajte aj o konkrétne (anonymizované) prípady z praxe vášho tímu, nielen o všeobecné odporúčania – skutočná skúsenosť sa prenáša lepšie.

Pravidelná supervízia

Zaraďte prácu s mládežou s cudzineckým pôvodom ako stálu tému supervízie, v rámci ktorej tím reflektuje náročné prípady a zdieľa, ako ich zvládol. Supervízia by mala pokrývať nielen odborné, ale aj emocionálne náročné momenty, ktoré práca s touto cieľovou skupinou prináša.

Tip pre prax

- Aspoň raz za štvrťrok venujte celé supervízne stretnutie výlučne prípadom práce s cudzincami a cudzinkami, aby táto téma nezapadla medzi bežnú agendu.

Výmena skúseností medzi JKM/SPACE

Aktívne vyhľadávajte kontakt s inými JKM/SPACE alebo organizáciami, ktoré majú s prácou s cudzincami dlhodobé skúsenosti, a učte sa z ich postupov. Takáto výmena vám umožní vyhnúť sa chybám, ktoré už iní vyriešili, a rýchlejšie prevziať fungujúce postupy.

Tip pre prax

- Dohodnite si raz ročne krátku vzájomnú návštevu alebo online výmenu s takýmto pracoviskom – konkrétne postupy sa prenášajú lepšie než písané odporúčania.

Protokol pre diskriminačné incidenty

Nastavte jasný interný postup pre situácie, keď v priestore JKM/SPACE dôjde k diskriminačnému správaniu voči cudzincom či cudzinkám – kto zasiahne, ako sa situácia rieši ďalej a ako sa o nej informuje zvyšok tímu. Jasne stanovený postup chráni zároveň aj samotný personál, ktorý v danej chvíli musí rýchlo konať.

Tip pre prax

- Protokol majte zapísaný a vopred dostupný celému tímu – v momente incidentu nie je čas hľadať, čo sa má robiť.

REGIONÁLNA SIEŤ: partnerstvá a spoločný postup



Kľúčoví partneri: mapovanie a typológia

Efektívna integrácia a prevencia prepadu mladých ľudí do situácie NEET je multidisciplinárna výzva, ktorú JKM/SPACE nedokáže riešiť izolovane. Naviac v prípade mladých s cudzineckým pôvodom rôzne bariéry (jazykové, právne, psychologické) často presahujú kapacity jedného tímu. Preto by JKM/SPACE malo fungovať ako **„inteligentný uzol" v sieti regionálnej pomoci**, ktorý mladého človeka nielen prijme, ale prostredníctvom funkčných partnerstiev zabezpečí kontinuitu jeho podpory.

Na Slovensku pôsobí mnoho organizácií a inštitúcií, ktoré podporujú mládež a majú skúsenosti aj s mladými s cudzineckým pôvodom. JKM/SPACE preto nemusí zabezpečovať všetky služby samostatne. Funkčnú sieť pomoci vytvorí zmapovaním relevantných aktérov, pravidelnou komunikáciou a jasným nastavením spolupráce.

Mladí cudzinci a cudzinky čelia komplexným výzvam – od administratívnej náročnosti vybavovania pobytu až po potrebu psychologickej pomoci v materinskom jazyku. Mapovanie partnerov je nevyhnutné, aby pracovníci JKM/SPACE identifikovali expertov na konkrétne problémy a dokázali klienta nasmerovať k overenému zdroju pomoci. Bez poznania lokálneho kontextu a odborných kapacít hrozí, že pomoc bude neadresná alebo neúčinná.

Cieľ: Vytvoriť a pravidelne aktualizovať databázu relevantných aktérov v kraji, v ktorom JKM/SPACE pôsobí. Databáza by mala pokrývať všetky životné situácie mladých s cudzineckým pôvodom a umožniť efektívne vyhľadávanie a nadväzovanie kontaktu a integráciu.

Ako na to?

Systematicky mapujte organizácie pôsobiace v kraji
Zostavte prehľadný zoznam partnerov podľa typu zriaďovateľa a oblasti pôsobenia:

Špecializované organizácie pre cudzincov a utečencov – poskytujú právne poradenstvo, aktivity zamerané na sociálnu inklúziu a expertízu v migrácii (napr. IOM, Mareena, Liga za ľudské práva, Centrum pre výskum etnicity a kultúry, Človek v ohrození, Slovenská humanitná rada).
Vzdelávacie inštitúcie a poradenské centrá – zabezpečujú diagnostiku a začlenenie do škôl (školy, centrá pedagogicko-psychologického poradenstva a prevencie, Národný inštitút vzdelávania a mládeže, stredoškolské internáty).

Mládežnícke a komunitné centrá – vytvárajú bezpečný priestor pre voľný čas a neformálne vzdelávanie (klubovne, mládežnícke parlamenty, dobrovoľnícke centrá).

Organizácie duševného zdravia – poskytujú krízovú intervenciu a poradenstvo aj v cudzích jazykoch (napr. IPčko).

Komunity cudzincov a neformálni lídri – pôsobia ako kultúrni mediátori a sprostredkovatelia dôvery pri prvom kontakte.

Zamestnávatelia a lokálne podniky – poskytujú pracovné príležitosti, adaptáciu na pracovisku a prax.

Samosprávy (mestá a kraje) – vytvárajú lokálne stratégie, prevádzkujú centrá podpory a inštitucionálne zastrešujú financovanie.

Štátne inštitúcie – zabezpečujú agendu zamestnanosti a pobytového statusu (úrady práce, sociálnych vecí a rodiny, oddelenia cudzineckej polície).

Vytvorte si adresár priamych kontaktov na kľúčových partnerov

Zber priamych kontaktov na konkrétne osoby v partnerských organizáciách pomôže urýchliť komunikáciu v akútnych prípadoch. Cieľom je vybudovať si **sieť konkrétnych odborníkov**, na ktorých sa možno v akútnych prípadoch obrátiť priamo, čím sa eliminuje byrokratický kolotoč a znižuje riziko, že mladý cudzinec „prepadne cez sieť" systému. Tento adresár môžete začleniť do systému referovania klientov na kapacity mimo JKM/SPACE (pozri nasledujúcu kapitolu Referenčný systém – nastavenie spolupráce).

Realizujte bilaterálne alebo tematicky orientované stretnutia s vašimi kľúčovými partnermi

Iniciujte tematické stretnutia s partnermi na budovanie osobných vzťahov a zdieľanie informácií o aktuálnych kapacitách a zmenách v legislatíve.

Tip pre prax

- **Ako vytvoriť takýto adresár?**

  Adresár by mal byť živým dokumentom (dynamickou mapou), ktorý pracovníci JKM/SPACE aktualizujú pravidelne (napríklad štvrťročne). Pri každom partnerovi je nevyhnutné evidovať:

  1/ Meno konkrétnej kontaktnej osoby: Človek, ktorý pozná agendu mladých cudzincov a s ktorým má JKM/SPACE nadviazaný vzťah.

  2/ Priamy telefonický a e-mailový kontakt: Pre ad-hoc konzultácie, napríklad pri nejasnostiach v pobytových statusoch.

  3/ Jazyková vybavenosť: Informácia o tom, či daný odborník hovorí po ukrajinsky, anglicky alebo maďarsky je kľúčová pre efektívnu navigáciu klienta.

  4/ Špecializácia a kapacity: Či organizácia aktuálne poskytuje napríklad doučovanie, diagnostiku pre školy alebo krízovú intervenciu.

Referenčný systém – nastavenie spolupráce

Mladí s cudzineckým pôvodom sa oficiálnym inštitúciám často vyhýbajú pre nedôveru, nedostatok informácií alebo pocit, že ich služby nie sú určené pre nich. JKM/SPACE má preto fungovať ako bezpečný vstupný bod, ktorý mladého človeka stabilizuje a pri potrebách presahujúcich kapacity tímu ho spoľahlivo prepojí so špecializovanou pomocou, aby nevypadol zo systému podpory.

Referenčný systém JKM/SPACE musí byť otvorený a inkluzívny aj pre mladých s cudzineckým pôvodom. Zohľadnenie ich špecifických potrieb vo všeobecnom systéme zabezpečí, že po úvodnej podpore dostanú odbornú pomoc, ktorá presahuje možnosti tímu JKM/SPACE.

Cieľ: Začleniť potreby mladých cudzincov, najmä jazykové a kultúrne špecifiká, priamo do všeobecného referenčného systému JKM/SPACE.

Ako na to?

Zadefinujte JKM/SPACE ako navigátora

JKM/SPACE nemusí poskytovať všetky špecializované služby, napríklad komplexné azylové poradenstvo či dlhodobú terapiu. Má fungovať ako bezpečný vstupný bod: klienta stabilizovať a následne ho prepojiť s overeným partnerom. Jasne určite, ktoré služby zvládne váš tím a pre ostatné využite dostupné kapacity v regióne.

Vytvorte a aktualizujte nástroje referovania

Vypracujte si manuál referovania (cesta klienta), ktorý presne definuje procesné kroky od prvého kontaktu v neformálnom prostredí JKM/SPACE až po prijatie odborným partnerom. Začleňte do tohto dokumentu aj špecifické procesné postupy týkajúce sa mladých s cudzineckým pôvodom (napr. nasmerovanie na IPčko pri potrebe terapie v ukrajinčine).

Tip pre prax

- Do manuálu zapracujte odporúčanie, aby sa nevyužívalo „studené referovanie“ (iba podanie vizitky alebo odkazu na web). Pri prepájaní na externého partnera zvoľte „sprevádzané referovanie“: dohodnite termín priamo z centra s mladým človekom, vopred partnera s jeho súhlasom informujte o jazykových špecifikách a pri prvej návšteve (napr. na úrade či u psychológa) ponúknite mladému človeku sprievod pracovníka JKM/SPACE alebo komunitného sprostredkovateľa.

Bilingválny prehľad služieb

JKM/SPACE by malo disponovať formalizovaným zoznamom dostupných služieb v regióne (právne poradenstvo, psychologické poradenstvo, doučovanie, tlmočenie), ktorý je pravidelne aktualizovaný a dostupný v rôznych jazykových mutáciách (najmä SK + UA + EN). Pre zrozumiteľné komunikovanie informácií mladým cudzincom a cudzinkám postupujte podľa odporúčaní pre komunikáciu (pozri viac v kapitole Komunikácia a dostupnosť informácií), okrem jazykových mutácií používajte jednoduchý jazyk, vizuálne pomôcky a podobne.

Tip pre prax

- Vytvorte viacjazyčnú vizuálnu mapu pomoci pre klientov. Okrem interného adresára pre personál vypracujte zjednodušenú a vizuálne prístupnú verziu prehľadu služieb v relevantných jazykoch (najmä v ukrajinčine a angličtine), ktorú si môžu mladí cudzinci a cudzinky odfotiť alebo k nej získať prístup cez QR kód na informačných nástenkách. Takýto nástroj zvyšuje ich autonómiu pri navigácii v slovenskom systéme.

Adresár priamych kontaktov

Pre zrýchlenie pomoci v akútnych prípadoch je dôležité mať kontakty na konkrétne osoby v partnerských organizáciách namiesto všeobecných čísel na úrady (pozri viac v kapitole Kľúčoví partneri: mapovanie a typológia).

Využitie ľudí s vlastnou migračnou skúsenosťou alebo rovesníckych ambasádorov v procese

Prítomnosť osoby z rovnakej cudzineckej komunity v tíme JKM/SPACE výrazne uľahčuje prvý kontakt a zvyšuje ochotu mladých ľudí prijať odporúčanú externú pomoc.

Následné stretnutia

Referovanie nekončí odovzdaním kontaktu. Po 2 až 4 týždňoch overte, či klient pomoc využil a či bola primeraná, a pravidelne získavajte spätnú väzbu aj od partnerov. Takto včas odhalíte prekážky kontaktu s inštitúciou aj riziká, napríklad nedodržanie pracovných podmienok zamestnávateľom.

Sieťovanie a koordinácia

Potreby mladých cudzincov a cudziniek zasahujú viacero oblastí – od pobytového statusu a bývania až po duševné zdravie či uznávanie kvalifikácií. JKM/SPACE preto musí spolupracovať a koordinovať postup s ďalšími aktérmi, aby bola pomoc prepojená a zdroje sa využívali efektívne.

Cieľ: Začleniť JKM/SPACE do existujúcich platforiem regionálnej spolupráce, ukotviť integráciu mladých s cudzineckým pôvodom ako trvalú súčasť rozvojovej agendy kraja a efektívne využívať kapacity zapojených aktérov.

Ako na to?

Využívajte existujúce možnosti sieťovania s inými aktérmi

Pravidelne sa zúčastňujte na podujatiach typu Youth work brunch, ktorý organizuje mládežnícka organizácia GenT v Trnave. Tieto formáty slúžia na zdieľanie dobrej praxe, hľadanie synergií a zavedenie **spoločného manažmentu prípadov (case-management)** bez duplicity poskytovaných služieb.

Zasadzujte sa o mainstreamingový prístup

Proaktívne spolupracujte s partnermi na tom, aby mladí s cudzineckým pôvodom neboli oddeľovaní do špeciálnych projektov, ale **prirodzene začleňovaní do bežnej ponuky služieb** pre všetku mládež. Cieľom je, aby sa mestské klubovne či voľnočasové centrá stali inkluzívnymi pre všetkých bez ohľadu na pôvod.

Budujte spolupráce systematicky

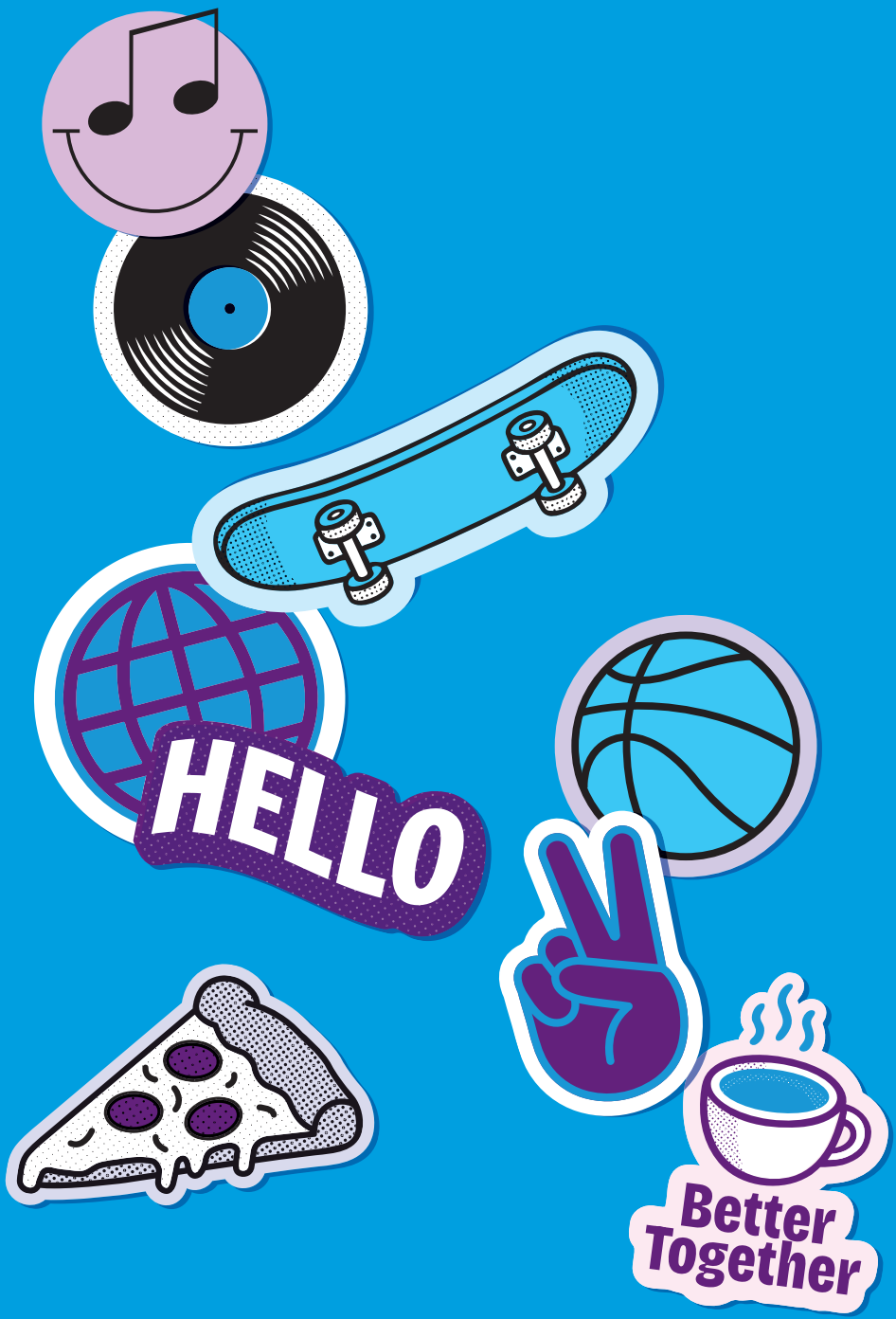
Podpis memoránd o spolupráci s partnermi, najmä miestnou a regionálnou samosprávou, ale aj inými aktérmi, môže pomôcť stabilizovať integračné aktivity. Inštitucionálne zastrešenie zaručuje kontinuitu partnerstiev, uľahčuje prístup k školám a chráni systém pomoci pred výpadkami pri personálnych zmenách v tímoch.

Tip pre prax

- Zapájajte mladých cudzincov priamo do poradných orgánov, pracovných skupín a sieťovacích stretnutí. Dajte im status lídrov inklúzie – ich hlas je najautentickejším zdrojom informácií o potrebách komunity a ich priame zapojenie zásadne zvyšuje dôveru ostatných cudzincov v oficiálne inštitúcie. Keď rovesníci z komunity vidia svojich zástupcov ako plnohodnotných partnerov JKM/SPACE, búrajú sa psychologické bariéry a nedôvera v inštitúcie.

Centrum pre výskum etnicity a kultúry je nezávislá mimovládna a výskumná organizácia založená v roku 2005, ktorá sa dlhodobo venuje témam sociálnej inklúzie, integrácie cudzincov a menšín, medzikultúrneho dialógu a tvorbe inkluzívnych verejných politík na lokálnej i celoštátnej úrovni. CVEK prepája výskum a zber dát priamo v teréne s tvorbou prakticky využiteľných metodík a odporúčaní pre verejnú správu, samosprávy a pomáhajúce profesie. Dlhodobo sa zameriava na mapovanie potrieb zraniteľných skupín, vrátane mladých ľudí, a poskytovanie odborného zázemia inštitúciám, ktoré sa usilujú o budovanie bezpečných, nízkoprahových a kultúrne citlivých podporných systémov v regiónoch.





©Centrum pre výskum etnicity a kultúry 2026