



Potpore EUAA-e za osposobljavanje u kontekstu rata u Ukrajini

travanj 2022.



Rukopis je dovršen u travnju 2022.

Ni Agencija Europske unije za azil (EUAA) ni bilo koja osoba koja djeluje u ime Agencije ne odgovara za moguću uporabu informacija sadržanih u ovoj publikaciji.

HR PDF ISBN 978-92-9487-411-5 doi: 10.2847/987605 BZ-07-22-228-HR-N

© Agencija Europske unije za azil (EUAA), 2022.

Naslovnica © iStock.com/

Reproduciranje je dopušteno pod uvjetom da se navede izvor. Za svaku uporabu ili reprodukciju fotografija ili drugog materijala koji nije zaštićen autorskim pravom EUAA-e potrebno je zatražiti dopuštenje izravno od nositeljâ autorskih prava

Sadržaj

Sadržaj	3
Predgovor	4
Ospozobljavanje EUAA-e u kontekstu rata u Ukrajini.....	5
Prijetodlog ospozobljavanja obuhvaća sljedeće tečajeve/module:.....	6
1.1. Uvod u pravni okvir o temeljnim pravima i međunarodnoj zaštiti u EU-u	6
1.2. Privremena zaštita: razumijevanje trenutačnog okvira u kontekstu rata u Ukrajini ..	6
1.3. Uvod u etičke i profesionalne standarde.....	7
1.4. Uvod u ranjivost.....	7
1.5. Trgovina ljudima (1. razina).....	7
1.6. Uvod u komunikaciju za djelatnike u području azila i prihvata	8
1.7. Pružanje informacija i komunikacija raseljenim osobama iz Ukrajine	8
1.8. Komunikacija s osobama koje su doživjele traumatične događaje.....	9
1.9. Komunikacija s raseljenom djecom.....	10
EUAA-ini dodatni moduli programa obuke o azilu.....	11
1.10. Prihvat ranjivih osoba: utvrđivanje ranjivosti i pružanje početne podrške (dio A)....	11
1.11. Prihvat ranjivih osoba: procjena potreba i osmišljavanje intervencija (dio B).....	11
Dodatni tečajevi ospozobljavanja EUAA-e	13

Predgovor

Nakon invazije velikih razmjera ruskih vojnih snaga na Ukrajinu u veljači 2022. i sukoba koji je u tijeku između ukrajinskih vojnih snaga i ruskih napadača, EUAA se brzo mobilizirala kako bi ponudila potporu državama članicama koje pružaju ili očekuju da će pružiti zaštitu za više od 4 milijuna ljudi koji su napustili Ukrajinu kako bi potražili utočište u Europskoj uniji.

Kako su to zatražile države članice, EUAA podupire tijela u provedbi Odluke Vijeća od 4. ožujka 2022.¹ kojom se odobrava status privremene zaštite ukrajinskim državljanima, članovima njihove uže obitelji, kao i državljanima trećih zemalja dok uvjeti ne omoguće njihov siguran i trajan povratak. Budući da je to prvi put da je aktivirana Direktiva o privremenoj zaštiti, EUAA pruža i osposobljavanje o njezinoj provedbi.

U ovoj se brošuri predlaže niz dostupnih modula europskog programa obuke o azilu kako bi se pružila potpora državama članicama koje brzo izgrađuju kapacitete u relevantnim područjima kompetencija radi suočavanja s iznenadnim priljevom ljudi. Obuhvaćeni su moduli kojima će se novozaposlenom ili postojećem osoblju koje djeluje na području azila i prihvata omogućiti stjecanje vještina kao što su identifikacija potencijalnih žrtava trgovine ljudima, identifikacija i pružanje potpore ranjivim osobama kao i pružanje informacija novoprdošlim izbjeglicama.

Nina Gregori

Izvršna direktorica Agencije Europske unije za azil

¹ [Provedbena odluka Vijeća \(EU\) 2022/382 od 4. ožujka 2022. o utvrđivanju postojanja masovnog priljeva raseljenih osoba iz Ukrajine u smislu članka 5. Direktive 2001/55/EZ koja ima učinak uvođenja privremene zaštite](#)



Ospozobljavanje EUAA-e u kontekstu rata u Ukrajini

Europski program obuke o azilu nudi nekoliko tečajeva i modula ospozobljavanja koji službenicima i drugim dionicima koji djeluju u ime nacionalnih tijela pomaže u pružanju potpore ljudima koji bježe pred ratom u Ukrajini u različitim funkcijama.

Ciljna skupina obuhvaća cjelokupno osoblje koje radi s ljudima koji bježe iz Ukrajine, osobito u kontekstu Direktive o privremenoj zaštiti, i to:

- novo osoblje, uključujući službenike koji rade za nacionalna tijela za azil i/ili prihvat
- iskusne službenike za azil i prihvat.

Ovisno o nacionalnom kontekstu i strukturi, prethodno navedene osobe mogu raditi na različitim funkcijama (npr. kao pružatelji informacija, službenici za registraciju, službenici za prihvat na prvoj liniji).

Na temelju zadaća koje treba izvršiti i razine kompetencija dionika uključenih u pružanje informacija, ospozobljavanje će obuhvaćati sljedeća područja:

1. meke vještine koje se odnose na tijekove rada komunikacije i pružanja informacija
2. kontekst privremene zaštite
3. utvrđivanje ranjivosti, osobito djece i potencijalnih žrtava trgovine ljudima.

Za više pojedinosti obratite se nacionalnoj točki za kontakt o ospozobljavanju.

Za više informacija o ospozobljavanju EUAA-e posjetite stranicu o ospozobljavanju na mrežnom mjestu EUAA-e na kojem možete preuzeti i naš katalog ospozobljavanja (dostupan na svim jezicima EU-a).

Prijedlog osposobljavanja obuhvaća sljedeće tečajeve/module:

1.1. Uvod u pravni okvir o temeljnim pravima i međunarodnoj zaštiti u EU-u

Cilj je modula polaznicima pružiti osnovno znanje o ključnim pravnim odredbama koje se odnose na međunarodnu zaštitu u Europskoj uniji, u skladu s međunarodnim zakonodavstvom i zakonodavstvom EU-a. Polaznicima se pruža znanje o najrelevantnijim temeljnim pravima u kontekstu pristupa postupku azila, odnosno zabrane prisilnog udaljenja ili vraćanja i prava na azil. Modul omogućuje i opći pregled stupova zajedničkog europskog sustava azila (CEAS), s naglaskom na ključne definicije i glavne korake u postupku azila.

Glavna ciljna skupina	Novo osoblje koje radi u području azila, prihvata i privremene zaštite
Ishodi učenja	<ul style="list-style-type: none"> Prepoznati ključna temeljna prava relevantna za pristup postupku azila Utvrđiti glavne ciljeve pravnih instrumenata zajedničkog europskog sustava azila
Način provedbe	Internetski tečajevi
Trajanje	6 sati

1.2. Privremena zaštita: razumijevanje trenutačnog okvira u kontekstu rata u Ukrajini

EUAA je u kontekstu aktivacije Direktive o privremenoj zaštiti razvila kratko osposobljavanje s ciljem predstavljanja okvira EU-a o privremenoj zaštiti za službenike država članica čija je zadaća primjena novih odredbi. U sklopu ovog osposobljavanja objašnjavaju se temeljni koncepti povezani s privremenom zaštitom, s obzirom na odredbe EU-a i smjernice Europske komisije.

Glavna ciljna skupina	Cjelokupno osoblje koje radi na pitanjima povezanim s privremenom zaštitom
Ishodi učenja	<ul style="list-style-type: none"> Istaknuti glavne elemente povezane s aktivacijom i provedbom Direktive o privremenoj zaštiti na razini EU-a, u skladu s Direktivom o privremenoj zaštiti, Provedbenom odlukom Vijeća i drugim relevantnim smjernicama.
Način provedbe	Mrežni seminar
Trajanje	3,5 sati





1.3. Uvod u etičke i profesionalne standarde

Cilj je modula uvesti temeljna načela profesionalnih standarda, etičkih kodeksa i vrijednosti u kontekstu azila i prihvata. Istražit će se načela povjerljivosti, odgovornosti i ponašanja kako bi se osigurala profesionalna i dostojanstvena usluga na radnom mjestu.

Glavna ciljna skupina	Cjelokupno osoblje koje radi na pitanjima koja se odnose na privremenu zaštitu
Ishodi učenja	<ul style="list-style-type: none"> Prepoznati etičke i profesionalne standarde, uključujući povjerljivost, u kontekstu azila i prihvata. Prepoznati aspekte kulturne raznolikosti i osjetljivosti u profesionalnim situacijama u području azila. Prepoznati kršenje etičkih kodeksa i vrijednosti povezanih s azilom te njihove moguće posljedice. Utvrđiti ponašanja kojima se promiče profesionalna i dostojanstvena usluga u multikulturalnim situacijama azila i prihvata.
Način provedbe	Internetski tečajevi
Trajanje	otprilike 5 sati

1.4. Uvod u ranjivost

Cilj je modula polaznicima pružiti potrebno znanje i vještine za ranu identifikaciju podnositelja zahtjeva za međunarodnu zaštitu koji mogu biti ranjivi i koji mogu imati posebne potrebe.

Glavna ciljna skupina	Cjelokupno osoblje koje radi na pitanjima koja se odnose na privremenu zaštitu
Ishodi učenja	<ul style="list-style-type: none"> Prepoznati način na koji se koncept ranjivosti primjenjuje u kontekstu azila. Prepoznati kategorije i glavne pokazatelje ranjivosti u kontekstu azila. Identificirati osobe s potencijalnim posebnim potrebama u kontekstu azila.
Način provedbe	Internetski tečajevi
Trajanje	10 do 12 sati

1.5. Trgovina ljudima (1. razina)

Modul se sastoji od dviju razina. Prva razina obuhvaća podizanje svijesti o žrtvama ili potencijalnim žrtvama trgovine ljudima. Njezin je cilj sudionicima pružiti potrebna znanja i



vještine za utvrđivanje potencijalnih žrtava trgovine ljudima i za postupanje pri prvom susretu s takvim potencijalnim žrtvama.

Glavna ciljna skupina	Službenici za azil i drugi službenici koji dolaze u kontakt sa žrtvama ili potencijalnim žrtvama trgovine ljudima.
Ishodi učenja	1. razina <ul style="list-style-type: none"> • Uočavanje znakova trgovanjem ljudima. • Objasniti kako postupiti u slučaju prvog susreta sa žrtvom ili potencijalnom žrtvom trgovine ljudima.
Način provedbe	Internetski tečajevi + mrežni seminar
Trajanje	10 sati

1.6. Uvod u komunikaciju za djelatnike u području azila i prihvata

Cilj je modula stručnjacima u kontekstu azila pružiti potrebno znanje koje će im omogućiti djelotvornu komunikacijom u svakodnevnom radu. Ospozobljavanjem se kombiniraju temeljna načela teorije komunikacije i tehnika ispitivanja u kontekstu međukulturalnog azila.

Glavna ciljna skupina	Novo osoblje koje radi u području azila, prihvata i privremene zaštite
Ishodi učenja	<ul style="list-style-type: none"> • Utvrditi djelotvorne komunikacijske tehnike za dijeljenje i prikupljanje informacija u kontekstu azila. • Odrediti komunikacijske intervencije relevantne za kontekst azila kako bi se na najmanju moguću mjeru svele pogreške u komunikaciji koja proizlazi iz međukulturalnih razlika.
Način provedbe	Internetski tečajevi
Trajanje	5 sati

1.7. Pružanje informacija i komunikacija raseljenim osobama iz Ukrajine

Cilj je modula pružiti vještine potrebne za osmišljavanje i provedbu međukulturalnih komunikacijskih strategija s različitim ciljnim podskupinama. U njemu se navodi metodologija za procjenu potreba za informacijama raseljenih osoba, čime se polaznicima omogućuje osmišljavanje i širenje učinkovitih poruka, među ostalim kroz alate i proizvode za pružanje informacija koje izrađuje EUAA. Njime se učenike usmjerava na upotrebu različitih odgovarajućih kanala u skladu s komunikacijskim navikama različitih ciljnih podskupina.



Glavna ciljna skupina	Službenici za azil i prihvat i drugi dionici uključeni u pružanje informacija podnositeljima zahtjeva i drugim raseljenim osobama
Ishodi učenja	<ul style="list-style-type: none"> • Utvrditi potrebe za informacijama raseljenih osoba, uzimajući u obzir raznolikost i modele razmjene informacija među različitim ciljnim podskupinama. • Prilagoditi i širiti dostupne poruke odgovarajućim i dostupnim kanalima.
Način provedbe	Mrežni seminar
Trajanje	3,5 sati

1.8. Komunikacija s osobama koje su doživjele traumatične događaje

Traumatična iskustva mogu se pojaviti u različitim fazama raseljavanja: prije migracije – zbog izloženosti oružanom sukobu, nasilju, ekstremnom siromaštvu, kršenja ljudskih prava/proganjanja; tijekom putovanja i tranzita ili nakon raseljavanja – zbog nesigurnog pravnog statusa, zadržavanja, loših životnih uvjeta, razdvajanja od obitelji i mreža potpore, diskriminacije, izazova u pogledu identiteta ili drugih poteškoća s integracijom.

Ovim se predavanjem nastoje istražiti određeni rizici i zaštitni čimbenici relevantni za osobe izložene traumi. Usmjerena je na odgovarajuću komunikaciju s osobama koje se suočavaju s poteškoćama zbog traumatskih događaja u kontekstu raseljavanja kako bi se na najbolji način upravljalo reakcijama i izbjeglo traumatizaciju. Ovo predavanje dodatno se bavi neizravnom traumom među stručnjacima i nekim ključnim tehnikama za jačanje otpornosti među stručnjacima koji rade s preživjelim osobama.

Glavna ciljna skupina	Službenici za azil i prihvat i drugi dionici uključeni u pružanje informacija podnositeljima zahtjeva i drugim raseljenim osobama
Ciljevi učenja	<ul style="list-style-type: none"> • Prikazati utjecaj izloženosti traumatskim događajima u kontekstu raseljavanja i utvrditi potencijalne posebne potpore osoba koje su preživjele traumu. • Primjenjivati različite komunikacijske tehnike kako bi se izbjegla traumatizacija i upravljalo reakcijama izazvanima stresom. • Predstaviti osnovne tehnike za utvrđivanje neizravne traume i jačanje otpornosti među stručnjacima
Način provedbe	Mrežni seminar
Trajanje	3,5 sati

1.9. Komunikacija s raseljenom djecom

Komunikacija s raseljenom djecom i mladima odvija se u širokom rasponu konteksta povezanih s postupcima azila i prihvata te, u novije vrijeme, u kontekstu privremene zaštite. Stručnjaci za azil i prihvat komuniciraju izravno s djecom i mladima kako bi saznali više o njima i njihovoj obiteljskoj situaciji, procijenili njihove posebne potrebe, proveli određene postupke ili utvrdili njihova stajališta o odlukama koje mogu utjecati na njihove živote. Moraju moći prilagoditi svoj jezik i stil komunikacije kako bi izgradili odnos s djecom, uključili ih i pružili im podršku. Cilj je ovog predavanja stjecanje osnovnog razumijevanja postojećeg pravnog i političkog okvira o djeci u azilu i prihvatu, s osnovnom sposobnošću prepoznavanja dječje ranjivosti, posebnih potreba i potrebnih zaštitnih mjera pri radu s djecom te osiguravanje komunikacije prilagođene dobi.

Glavna ciljna skupina	Službenici za azil i prihvat (uključujući službenike koji komuniciraju s djecom u kontekstu privremene zaštite).
Ishodi učenja	<ul style="list-style-type: none"> • Utvrditi posebne potrebe i primijeniti odgovarajuće zaštitne mjere tijekom svih postupaka koji uključuju djecu u kontekstu azila (postupci/prihvat) u skladu s ključnim međunarodnim, regionalnim i nacionalnim pravnim i političkim okvirom u vezi s pravima djece u kontekstu azila. • Primijeniti pristup usmjeren na djecu i učinkovite komunikacijske vještine u interakciji s djecom (i povezanim dionicima) u kontekstu azila i prihvata. Na ovom tematskom predavanju sudionici će se upoznati s međunarodnim pravnim okvirom u vezi s djecom u postupcima azila.
Način provedbe	Mrežni seminar
Trajanje	6 sati





EUAA-ini dodatni moduli programa obuke o azilu

1.10. Prihvat ranjivih osoba: utvrđivanje ranjivosti i pružanje početne podrške (dio A)

Modul je usmjeren na koncept ranjivosti u kontekstu prihvata. Opisuju se različite kategorije ranjivih osoba, s naglaskom na implikacijama ranjivosti za potrebe prihvata, pokazateljima ranjivosti, zaštitnim čimbenicima i početnim koracima za pružanje podrške podnositeljima zahtjeva s posebnim potrebama u pogledu prihvata, psihološkoj prvoj pomoći te pristranosti i kako ih prevladati. Objasnjava se i kako sastaviti objektivna izvešća u kojima se opisuju zapažanja o ranjivosti te daje pregled osnovnih načela dodjele objekata i prostora za ranjive osobe i pružanja informacija ranjivim osobama.

Glavna ciljna skupina	Djelatnici u području azila i prihvata u izravnom kontaktu s podnositeljima zahtjeva za međunarodnu zaštitu u sustavu prihvata
Ishodi učenja	<ul style="list-style-type: none"> • Opisati pokazatelje ranjivosti, kategorije ranjivih osoba i implikacije ranjivosti podnositelja zahtjeva za posebne potrebe u pogledu prihvata. • Primijeniti tehnike i postupke za utvrđivanje podnositelja zahtjeva za azil s posebnim potrebama u pogledu prihvata i odlučiti kako razgovarati s njima. • Pokrenuti pružanje podrške podnositeljima zahtjeva s posebnim potrebama u pogledu prihvata.
Način provedbe	Internetski tečajevi + mrežni seminar
Trajanje	Otprilike 20 – 30 sati internetskih tečajeva nakon kojih slijedi jednodnevni mrežni seminar

1.11. Prihvat ranjivih osoba: procjena potreba i osmišljavanje intervencija (dio B)

Modul je usmjeren na važnost uključivanja potreba koje proizlaze iz ranjivosti podnositelja zahtjeva u odluce i aktivnosti u postupku prihvata, na provedbu procjene posebnih potreba u pogledu prihvata s podnositeljem zahtjeva za međunarodnu zaštitu te na način osmišljavanja i preispitivanja osobnih planova za prihvat u kontekstu postojećih i promjenjivih oblika ranjivosti. Cilj je modula omogućiti službenicima za prihvat da razumiju kako ranjivosti utječu na potrebe prihvata. Bilo bi najbolje da sudionici završe modul „Prihvat ranjivih osoba: utvrđivanje ranjivosti i pružanje početne podrške (dio A)” prije nego što započnu s ovim modulom.

Glavna ciljna skupina	Stručnjaci u području prihvata i azila u izravnom kontaktu s podnositeljima zahtjeva za međunarodnu zaštitu u sustavu prihvata.
Ishodi učenja	<ul style="list-style-type: none">• Opisati mogući učinak posebnih ranjivosti na potrebe u pogledu prihvata.• Procijeniti posebne potrebe podnositelja zahtjeva u pogledu prihvata.• Osmisliti i preispitati osobne planove za prihvat podnositelja zahtjeva za azil u kontekstu postojećih i promjenjivih ranjivosti.
Način provedbe	Internetski tečajevi + mrežni seminar
Trajanje	Otprilike 15 sati internetskih tečajeva nakon kojih slijedi jednodnevni mrežni seminar.





Dodatni tečajevi osposobljavanja EUAA-e

Ovisno o potrebama, može se razviti i provesti trajno stručno usavršavanje o temama za koje se pokaže da su od neposrednog interesa za države članice u trenutačnom kontekstu rata u Ukrajini, posebno u pogledu pružanja informacija. Trenutačno se razvijaju posebni mrežni seminari koji su usmjereni na konkretne aspekte pružanja informacija i sljedećih mjeseci mogu se uvrstiti u portfelj učenja: Upravljanje glasinama, Komunikacija u hitnim slučajevima, Procjena potreba za informacijama i komunikacijom.

Nadalje, iskusnim službenicima za prihvat mogu se ponuditi tematska predavanja o identifikaciji i pružanju neposredne potpore žrtvama seksualnog i rodno uvjetovanog nasilja kao i upravljanju sukobima.

Uzimajući u obzir izrazito zahtjevno radno okruženje i utjecaj na uključeno osoblje, može se ponuditi i tematsko predavanje o osobnoj dobrobiti.

