

Godišnje izvješće o osposobljavanju za 2021.

Sažetak





Rukopis je dovršen u travnju 2022.

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

Luksemburg: Ured za publikacije Europske unije, 2022.

PDF ISBN 978-92-9400-379-9 doi:10.2847/12212 BZ-07-22-525-HR-N

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

Reproduciranje je dopušteno pod uvjetom da se navede izvor. Za svaku upotrebu ili umnožavanje fotografija ili drugog materijala koji nije zaštićen autorskim pravom Agencije EU-a za azil potrebno je zatražiti dopuštenje izravno od nositelja autorskih prava.



Predgovor



predstavljaju prvi korak prema mogućnosti pružanja određenih kvalifikacija za djelatnike u području azila i prihvata.

Prilikom obilježavanja desete obljetnice Europskog potpornog ureda za azil (EASO) prepoznato je kako pružanje zajedničkog osposobljavanja doprinosi jačanju kvalitete i usklađenosti provedbe zajedničkog europskog sustava azila. Agencija je 2012. preuzela europski program osposobljavanja u području azila. Tijekom narednog desetljeća raspon modula je proširen. Kako ćete vidjeti u izvješću, tijekom 2021. postignuta su daljnja poboljšanja u pogledu razvoja temeljnih modula i povećanja raspona modula u području prihvata. Također su uvedena dobrovoljna ocjenjivanja, koja

Nakon što je 2021. usvojila svoju novu Strategiju za prihvata, Agencija je izradila nekoliko modula osposobljavanja povezanih s prihvatom i aktivno sudjeluje u jačanju kapaciteta nacionalnih službi za prihvata pružajući osposobljavanje za službenike za prihvata u zemljama područja EU+ i trećim zemljama koje se suočavaju s nerazmjernim pritiscima na svoje sustave prihvata. Tom jačanju sposobnosti doprinijeli su tehnički savjeti tima Agencije za prihvata.

U okviru pripreme za preobrazbu EASO-a u EUAA¹, pokrenut je opsežniji program osposobljavanja kako bi se ojačala temeljna uloga osposobljavanja u svim elementima novog mandata Agencije. Taj je kontinuirani rad neophodan preduvjet za veću konvergenciju nacionalnih praksi u području azila i prihvata. Dio novog mandata podrazumijeva da će Agencija moći brže rasporediti osoblje radi pružanja operativne pomoći državama članicama, uključujući u vrlo kratkom roku. Kako bi omogućila da ti timovi za potporu u pitanjima azila brzo postanu u potpunosti operativni i spremni za pružanje pomoći na terenu, Agencija je pripremila posebno uvodno osposobljavanje, koje bi se, u idealnom slučaju, trebalo provesti prije raspoređivanja.

Ovo godišnje izvješće o osposobljavanju pruža kontekstualne informacije u vezi s brojčanim podacima o provedbi osposobljavanja tijekom čitave godine. Vidjet ćete da je Agencija nastavila s primjenom internetskih rješenja, pa su sesije koje se održavaju uz fizičku prisutnost zamijenjene mrežnim seminarima, čime je zadržana visoka razina provedbe osposobljavanja. Daljnje usklađivanje s europskim standardima kvalitete u području edukacije ostalo je okosnica aktivnosti osposobljavanja Agencije, pa je usko surađivala s državama članicama kako bi zajamčila da se ti standardi zadrže i jačaju neovisno o tome gdje se osposobljavanje provodi.

Kvaliteta i zadovoljstvo i dalje su od presudne važnosti, a Agencija je tijekom godine uspostavila usluge snažnije potpore, kao i ojačani mehanizam izvješćivanja kojim se osiguravaju informacije za intenzivne aktivnosti ocjenjivanja u svrhu osiguranja neprestanog poboljšanja našeg osposobljavanja.

Nina Gregori

Izvršna direktorica Agencije Europske unije za azil

¹ Dana 19. siječnja 2022. Europski potporni ured za azil (EASO) postao je Agencija Europske unije za azil (EUAA). Informacije u izvješću odnose se na aktivnosti koje je EASO proveo u 2021., ali izvješće objavljuje EUAA.



Uvod

Ovo izvješće donosi pregled glavnih aktivnosti koje je Agencija provela tijekom 2021. Osposobljavanje čini sastavni dio kontinuirane potpore koju Agencija pruža državama članicama, zajedno s izgradnjom kapaciteta u kontekstu operativne potpore zemljama čiji se sustavi azila i prihvata suočavaju s nerazmjernim pritiskom. Pružanje zajedničkih materijala za osposobljavanje omogućuje bolju suradnju među državama članica u područjima azila i prihvata. Glavni je cilj osposobljavanja promicanje dobre prakse i usklađivanje praktične provedbe zajedničkog europskog sustava azila.

Godišnje izvješće o osposobljavanju pruža najnovije informacije o ishodima postignutima tijekom čitave godine i sadrži pregled glavnih aktivnosti osposobljavanja, kao i detaljniji prikaz određenih tema. Za više informacija pročitajte cjelovito Godišnje izvješće o osposobljavanju.

Pregled aktivnosti osposobljavanja



Ukupan broj sudjelovanja u tečajevima osposobljavanja u 2021. dosegao je **7 398**. Ukupna stopa sudjelovanja blago se smanjila u usporedbi s 2020., i to za 6 %. Iako se sudjelovanje u modulima smanjilo za 15 %, sudjelovanje u aktivnostima osposobljavanja unutar operativnih planova (standardni tečajevi, mentorstvo na radnom mjestu i prilagođeni tečajevi) povećalo se za 57 %.

Ključne brojke u pogledu aktivnosti osposobljavanja u 2021.





Praćenje povratnih informacija o aktivnostima osposobljavanja u 2021.



Agencija uzima u obzir povratne informacije sudionika u svrhu promicanja kulture kontinuiranog poboljšanja i učenja usmjerenog na polaznike te nastoji osigurati primjereno osposobljavanje koje se odvija u poticajnom i djelotvornom okruženju za učenje. Iz brojki u nastavku vidljiva je visoka **stopa zadovoljstva** općenito.

88 %

za sve aktivnosti
osposobljavanja

86 %

za aktivnosti
osposobljavanja u
kontekstu trajne
potpore

89 %

za aktivnosti
osposobljavanja u
kontekstu operativne
potpore

Aktualno

U potpunosti se primjenjuje nova metodologija dizajna



Prilikom osmišljavanja novih i nadogradnje postojećih modula sada se u potpunosti primjenjuje nova metodologija dizajna. Svi ishodi učenja definirani su na način da što bolje odražavaju stvarne zadatke koje polaznici obavljaju i uklonjena su sva preklapanja sadržaja.

Restrukturiranje osnovnih modula za polaznike

Dovršeno je restrukturiranje modula osposobljavanja na temu „**Uključenost**”, „**Metoda intervjua za azil**” (koji se prethodno nazivao „Tehnike intervjuiranja”) i „**Procjena dokaza**”.

Razvoj temeljnih modula

Izrađeni su novi temeljni moduli, kojima se pružaju osnovno i transverzalno znanje i vještine koji se potom mogu primijeniti na čitavi europski program osposobljavanja u području azila:

- **Uvod u pravni okvir o temeljnim pravima i međunarodnoj zaštiti u EU-u**
- **Uvod u etičke i profesionalne standarde**
- **Uvod u komunikaciju za djelatnike u području azila i prihvata**
- **Uvod u ranjivost.**

Tečajevi za voditelje osposobljavanja

Razvijeno je osposobljavanje posebno usmjereno na voditelje osposobljavanja, uključujući tematsko osposobljavanje na temu „**Osnove azila**” i osposobljavanje usmjereno na



unapređenje znanja i vještina voditelja osposobljavanja, kao što su „**Kako postati voditelj osposobljavanja pri EASO-u**”, „**Kako postati ocjenjivač pri EASO-u**” i „**Uvod u mentorstvo**”.

Moduli u tematskom području ranjivosti

Izrađena su dva nova modula - „**Podnositelji zahtjeva različitog SOGIESC-a**”⁽²⁾ i „**Žrtve rodno uvjetovanog nasilja**” - i nadograđen je modul „**Trgovina ljudima**”.



Usredotočenost na prihvata

Agencija je proširila raspon osposobljavanja osobito usmjerenog na prihvata.

Modul „**Prihvata**” bio je jedan od najpopularnijih u smislu sudjelovanja, zajedno s osnovnim modulima i modulom „**Intervjuiranje ranjivih osoba**”. Dva modula usmjerena na ranjive osobe u kontekstu prihvata („**Prihvata ranjivih osoba – blokovi A i B**”), koji su dovršeni 2020., također su privukla značajan broj sudjelovanja. Trenutačno je u izradi nekoliko modula osposobljavanja usmjerenih na prihvata, koji će činiti dio puta učenja za službenike za prihvata:

- **Uvod u prihvata**
- **Upravljanje sukobom i posredovanje u prihvat**
- **Psihosocijalna potpora i pomoć prilikom prihvata**
- **Upravljanje u kontekstu prihvata.**

Mreža nacionalnih kontaktnih mjesta za osposobljavanje u području prihvata

Agencija je uspostavila mrežu **nacionalnih kontaktnih mjesta za osposobljavanje u području prihvata**. Time se priznaje odlučujuća uloga koju nadležna tijela za prihvata imaju u pogledu uspješnog funkcioniranja zajedničkog europskog sustava azila, kao i važnost uključivanja tih tijela u redovna savjetovanja.

Operativni plan za posebnu potporu u području prihvata – Španjolska

Operativni plan za 2021. za posebnu potporu u području prihvata koji su potpisali EASO i Španjolska osmišljen je i proveden u uskoj suradnji s brojnim dionicima u području prihvata koji djeluju u Španjolskoj pod vodstvom državnog tajnika za migracije. Agencija je izradila **uvodni tečaj o prihvat**, kojim se osoblje koje djeluje u području prihvata upoznaje s pravnim načelima, normama i postupcima prihvata u skladu s Direktivom o uvjetima prihvata i nacionalnim pravom.

⁽²⁾ Seksualna orijentacija, rodni identitet i izražavanje i spolna obilježja (engl. *sexual orientation, gender identity and expression and sex characteristics*).



Mentorstvo u operacijama

Agencija je provela zajednički plan osposobljavanja, koji je bio usmjeren na povećanje broja tečajeva i specijaliziranih područja osposobljavanja provedenih zajedno s grčkom službom za azil u okviru operativnog plana Agencije za Grčku. Jedna od glavnih aktivnosti osposobljavanja bilo je mentorstvo na radnom mjestu, usmjereno na pružanje potpore službenicima za rješavanje predmeta u grčkoj službi za azil i privremenom osoblju EASO-a koje djeluje na terenu u svojstvu službenika za rješavanje predmeta.

Koordinatori službi za pojedine zemlje

Uvođenje uloge **koordinatora službi za pojedine zemlje**, koji djeluju kao glavna točka za kontakt s nacionalnim kontaktnim mjestima za osposobljavanje u području azila i prijeha, predstavlja značajan korak prema jačanju izravne suradnje s državama članicama.



Korisničko iskustvo u uporabi sustava e-učenja

Uvedeno je nekoliko poboljšanja kako bi se polaznicima zajamčilo bolje iskustvo učenja na internetu:



- **ново korisničko sučelje** za Sustav upravljanja učenjem
- **novi stil dizajna modula za e-učenje**, kojim je smanjen broj klikova/koraka potrebnih za otvaranje određene stranice sa sadržajem, s pristupom utemeljenim na pravilima kako bi se spriječila slobodna navigacija korisnika.

Agencija je uvela i koncept ekosustava tehnologija učenja, koji obuhvaća sve integrirane alate, platforme, automatske tijekove rada, digitalne usluge i ostale sastavne dijelove za upravljanje internetskim modulima, tečajevima i programima, uključujući njihov dizajn, produkciju, performanse i analizu iskustva polaznika.

- **Novom inačicom alata za upis u tečajeve osposobljavanja pri Agenciji EU-a za azil (ETET v2.0)** potaknut će se aktivno sudjelovanje nacionalnih kontaktnih mjesta za osposobljavanje u praćenju postupka upisivanja polaznika.
- **Optimizacijom korisničke službe** poboljšava se praćenje poteškoća, i to primjenom sustava za otvaranje zahtjeva za rješavanje poteškoća.
- **Novim sustavom za upravljanje kontaktima s dionicima** poboljšava se postupak slanja pozivnica na događanja, provedbe anketa i ad hoc ažuriranja.



Usklađivanje EASO-ova osposobljavanja s europskim normama

- Agencija je dovršila razvoj dviju metodologija u pogledu **analize potreba za osposobljavanjem** i **ocjenjivanja osposobljavanja**, koje su dovoljno fleksibilne da se mogu provoditi i u situacijama koje zahtijevaju brz odgovor i u onima koje zahtijevaju



dubinsku analizu, i to u različitim kontekstima u kojima se provodi osposobljavanje (uključujući operacije i pružanje potpore zemljama izvan EU-a).

- Centar za osposobljavanje surađuje sa skupinom stručnjaka iz akademske zajednice kako bi **ojačao svoju usklađenost s europskim normama kvalitete** u području višeg obrazovanja.
- Kako bi popratila praktičnu uporabu europskog sektorskog kvalifikacijskog okvira, Agencija je objavila „**Paket alata za ESQF**”, koji sadržava raznovrsne popratne dokumente.

U 2021. stekli smo prve certificirane voditelje osposobljavanja pri Agenciji EU-a za azil

Agencija je pokrenula postupak certificiranja iskusnih voditelja osposobljavanja uvođenjem ocjenjivanja i posebnog modula za stjecanje potrebnih vještina za ocjenjivanje polaznika. Ovo postignuće podrazumijeva da nadležna tijela država članica sada mogu ocijeniti jesu li njihovi polaznici postigli definirane ishode učenja te stoga mogu dokazati da posjeduju znanje i vještine potrebne kako bi obavljali svoje zadatke u skladu s dobrom praksom i zajedničkim europskim sustavom azila.

Zaključak

Krajem lipnja 2021. postignut je politički sporazum između Europskog parlamenta i Vijeća Europske unije o novom ojačanom mandatu kojim je uspostavljena **Agencija Europske unije za azil** (EUAA). U okviru novog mandata izričito je spomenuto osposobljavanje, uključujući osposobljavanje u područjima povezanim s prihvatom. Program osposobljavanja preimenovan je u **europski program osposobljavanja u području azila**.

Prema Akademiji Agencije Europske unije za azil

U skladu s člankom 8. stavkom 4. Uredbe o Agenciji Europske unije za azil, osigurava se i jača osposobljavanje visoke kvalitete koje je primjereno svrsi a Agencija je usredotočena na sljedeće aspekte:

- kvalitetu sadržaja – aktivnosti osposobljavanja osmišljene su na način da su primjerene svrsi
- kvalitetu provedbe i iskustva polaznika
- kvalitetu ishoda – pouzdanost, dosljednost i usporedivost ishoda osposobljavanja neovisno o mjestu i načinu provedbe.

Svaki napredak i poboljšanje u području osmišljavanja, provedbe i osiguranja kvalitete osposobljavanja pri Agenciji EU-a za azil omogućuju nam da postignemo još jedan strateški cilj: uspostavu Akademije Agencije EU-a za azil, potpuno i službeno priznatog pružatelja kvalifikacija. Tim će se statusom značajno poboljšati iskustvo polaznika jer će se olakšati



službeno priznavanje ishoda osposobljavanja pri Agenciji EU-a za azil – certifikata, kvalifikacija, diploma itd. u svim državama članicama EU-a i izvan EU-a.



