



Ni Agencija Europske unije za azil (EUAA) ni osobe koje djeluju u njezino ime ne odgovaraju za uporabu podataka iz ove publikacije.

Luxembourg: Ured za publikacije Europske unije, 2022.

PDF ISBN 978-92-9487-088-9 doi:10.2847/739258 BZ-01-22-107-HR-N

© Agencija Europske unije za azil, 2022.

Ilustracija na naslovnici: Irina_Strelnikova, © iStock, 2021.

Umnožavanje je dopušteno uz uvjet navođenja izvora.

Za svaku uporabu ili umnožavanje fotografija ili druge građe koja nije zaštićena autorskim pravom EUAA-e dopuštenje treba zatražiti izravno od vlasnika prava.





Upoznavanje s alatom

Informacije navedene u ovom alatu nisu ni u kojem slučaju iscrpne već predstavljaju zbirku smjernica i praktičnih savjeta o temama koje se odnose na usluge informiranja prije odlaska (PDO) ⁽¹⁾. Cilj je pružiti potporu državama članicama Europske unije i pridruženim zemljama u njihovu operativnom radu na preseljenju.

Što je svrha ovog alata?

Cilj je ovog alata službenicima nadležnim za preseljenje i instruktorima za informiranje prije odlaska ponuditi pregled tema kojima se pružaju dosljedne i precizne informacije o životu u zemlji preseljenja. To bi izbjeglicama trebalo pomoći a) da razviju znanja, vještine i stavove potrebne za uspješno prilagođavanje na život u novoj sredini, b) da razriješe pitanja i razloge za zabrinutost, c) stvore realna očekivanja prije dolaska i d) donesu informiranu odluku o preseljenju. Ovaj je alat usmjeren na usluge informiranja prije odlaska ⁽²⁾ koje se pružaju prije odlaska izbjeglica, ali je primjenjiv i na orijentaciju nakon dolaska.

Zašto je alat osmišljen?

Zemlje koje žele razviti ili osnažiti informiranje prije odlaska mogu ovaj alat rabiti kao vodič za planiranje opsega i sadržaja programâ. Instruktori mogu odabrati koje su teme i pod teme najrelevantnije za njihovo specifično informiranje prije odlaska, uz dužno razmatranje posebnosti ciljne skupine i vremena odvijanja programa (prije ili nakon dolaska). Čimbenici koje treba uzeti u obzir uključuju, primjerice, jesu li izbjeglice

pismene/nepismene, iz ruralnih/urbanih sredina, različitih vjerskih/kulturnih pozadina te jesu li bili izloženi različitim razinama multikulturalnih društava.

Što alat sadrži?

Ovaj dokument daje prijedlog tema koje mogu biti dio standardnog informiranja prije odlaska za odrasle ⁽³⁾, koje traje **tri puna dana**. Može se prilagoditi različitim trajanjima programa. Ovaj se alat može prilagoditi tako da pruža informacije specifične za lokalnu razinu ili na bilo koji drugi način koji odražava značajke područja gdje će izbjeglice boraviti. Sadržaj se predstavlja po cjelinama, koje su pak podijeljene u teme koje se lako prilagođavaju potrebama svakog programa.

Tamo gdje je to moguće navode se i pod teme ili dodatni aspekti tema. Cjelina 12. posvećena je socijalnim i osobnim vještinama i može se obraditi bilo na početku ili na kraju programa (ako se ne razdijeli i uključi u različite druge cjeline). Za svaku cjelinu postoji popis predloženih aktivnosti, igara i vježbi. One se temelje se na metodologiji koja izbjeglice potiče na sudjelovanje. Ovaj alat prati sažeta metodološka smjernica.

⁽¹⁾ Ovaj je alat izvorno razvijen u okviru projekta Facilitating Resettlement and Refugee Admission through New Knowledge (Olakšavanje preseljenja i prihvata izbjeglica s pomoću novog znanja – EU-FRANK). Projekt se financirao iz europskog Fonda za azil, migracije i integraciju koji je vodila Švedska agencija za migracije. U sklopu prelaska s projekta EU-FRANK, EUAA je provela postupak osiguranja kvalitete operativnih alata za preseljenje razvijenih u okviru ovog projekta.

⁽²⁾ UNHCR-ov priručnik o preseljenju, dostupan na: <https://www.unhcr.org/46f7c0ee2.pdf>

⁽³⁾ Neke zemlje preseljenja određenim kategorijama izbjeglica, kao što su djeca, tinejdžeri, lezbijke, homoseksualci te biseksualne, transrodne i interseksualne osobe (LGBTI) i žene, nude ciljane programe informiranja prije odlaska.





Kome je namijenjen ovaj alat?

Alat je namijenjen službenicima nadležnim za preseljenje odnosno instruktorima koji će osmisliti i/ili provoditi informiranje prije odlaska.

Koji se drugi alati i izvori mogu koristiti?

Radi jednostavnijeg upućivanja, teme i podteme u alatu prikazane su na praktičan i pojednostavljen način. Alat nudi samo naslove osnovnih sadržaja i definicije. Za većinu tema i podtema zapravo je predviđeno da se podijeli na više dijelova. Daljnje ideje o specifičnim temama ili sadržaju mogu se naći u referencama na kraju dokumenta. Predložene aktivnosti većinom su intuitivne. Međutim, praktične primjere i prateće materijale jednostavno je pronaći na internetu pretraživanjem po ključnim riječima u bilo kojoj tražilici.





Pregled tema informiranja prije odlaska

Cjeline	Teme	Pod teme	Predložene aktivnosti
Cjelina 1. Uvod u informiranje prije odlaska (PDO)	Informiranje prije odlaska u kratkim crtama		<ul style="list-style-type: none"> • Međusobno upoznavanje (primjerice tako da predložite „Pronađite nekoga tko ...”) • Uvodno poticanje/igra
	ili Informiranje nakon dolaska u kratkim crtama		
	Razvoj pravila grupe, zajedno sa sudionicima		

Cjelina 2. Pripreme za putovanje	Prikaz faza programa preseljenja	<ul style="list-style-type: none"> • Uloga agencije/ureda za preseljenje, posebice u slučaju informiranja nakon dolaska 	<ul style="list-style-type: none"> • Razmjenjivanje ideja: Što znate o [naziv zemlje preseljenja]? Što želite znati? Što ste naučili? Koja su vaša očekivanja? Zašto je po vašem mišljenju [naziv zemlje preseljenja] prava zemlja za vas? Rasprava o tome kako ste došli do ove točke u postupku preseljenja • Vježba „Tko sam ja?”
	Isprave potrebne za putovanje u [naziv zemlje preseljenja]	<ul style="list-style-type: none"> • Viza • Putne isprave 	
	Zdravstveni pregled		
	Formalnosti izlaska / sigurnosno odobrenje		
	Upoznavanje s kulturom: Zašto to činimo?		



Cjelina 3. Putovanje u [naziv zemlje preseljenja]	U zračnoj luci	<ul style="list-style-type: none"> • Prtljaga • Ukrcajna propusnica 	<ul style="list-style-type: none"> • Pakiranje (s praktičnim vježbama) • Vježba simulacije postupaka u zračnoj luci / ukrcavanja / leta
	Tijekom leta	<ul style="list-style-type: none"> • U zrakoplovu: što se smije, a što ne smije • Sigurnosni propisi 	

Cjelina 4. Dolazak i usluge prihvata	Prihvat i identificiranje		<ul style="list-style-type: none"> • Upoznavanje s različitim vrstama smještaja (putem videa ako postoji)
	Smještaj i prijevoz do konačnog odredišta		
	Dugoročni smještaj: najam kuće	<ul style="list-style-type: none"> • Opći aspekti najma kuće • Obveze najmodavca • Obveze stanara • Socijalni smještaj 	

Cjelina 5. Opći pre- gled zemlje preseljenja	Geografija i klima Jezik i kultura Povijest zemlje preseljenja Politički ustroj Javne službe i ustanove Prijevoz	Norme i navike Socijalna raznolikost Život u velegradu / malom gradu / na selu	<ul style="list-style-type: none"> • Instruktor pita sudionike što znaju o zemlji preseljenja • Sudionici pronalaze zemlju preseljenja (i svoju zemlju podrijetla) na karti • Sudionici (u skupinama) predstavljaju najistaknutije značajke svoje zemlje podrijetla • Instruktor predstavlja zemlju preseljenja (uz fotografije i videosnimke ako su dostupne).
---	---	--	---



**Cjelina 6.
Zakoni,
prava i
obveze u
zemlji
preseljenja**



Opća prava i obveze	<ul style="list-style-type: none"> • Ustav • Zakoni i propisi • Prava i obveze • Ljudska prava (uključujući vjersku slobodu) • Uloga i ponašanje vlasti 	<ul style="list-style-type: none"> • Kviz: što se smije, a što ne smije? • Usporedba zemlje boravišta sa zemljom preseljenja
Primjeri specifičnih aspekata propisanih zakonom	<ul style="list-style-type: none"> • Prava djeteta • Prava žena • Zakon o integraciji • Prometni propisi • Prava životinja • Prava i obveze izbjeglice 	
Osobne isprave	<ul style="list-style-type: none"> • Boravišna dozvola • Osobna iskaznica • Putna isprava • Vozačka dozvola • Isprave i tijela koja ih izdaju 	
Socijalna sigurnost	<ul style="list-style-type: none"> • Prikaz programa i povlastica socijalnog osiguranja u zemlji preseljenja • Osnovni zahtjevi za pristup državljana trećih zemalja glavnim povlasticama socijalnog osiguranja 	
Brak i spajanje obitelji	<ul style="list-style-type: none"> • Brak • Spajanje obitelji 	



Cjelina 7. Zdravstvena i socijalna skrb	Zdravstveni sustav u [naziv zemlje preseljenja]	<ul style="list-style-type: none">• Broj socijalnog osiguranja / zdravstvene iskaznice	<ul style="list-style-type: none">• Kviz: točno ili netočno?• ili• Rasprava: Što biste učinili u slučaju da...?
	Obiteljski liječnici i specijalisti	<ul style="list-style-type: none">• Broj socijalnog osiguranja / zdravstvene iskaznice	
	Zdravstvena skrb za novorođenčad		
	Hitne medicinske usluge	<ul style="list-style-type: none">• Savjeti za pristup medicinskim uslugama	
	Preventivna zdravstvena skrb	<ul style="list-style-type: none">• Cjepiva	
	Sustav socijalne skrbi	<ul style="list-style-type: none">• Informacije o načinu pristupanja sustavu socijalne skrbi	
	Dodatne informacije i zahtjevi povezani s hitnim zdravstvenim stanjima u zemlji preseljenja	<ul style="list-style-type: none">• Informacije o relevantnim zdravstvenim pitanjima, kao što je bolest COVID-19	
Cjelina 8. Obrazovanje	Opće značajke sustava obrazovanja u [naziv zemlje preseljenja] Obrazovanje odraslih Važnost obrazovanja Pojediniosti o obrazovnom sustavu Uloga roditelja u obrazovanju djece	<ul style="list-style-type: none">• Priznavanje diploma / akademskog zvanja• Seksualno obrazovanje• Tjelesno kažnjavanje	<ul style="list-style-type: none">• Crtanje sustava školovanja ili• Rasprava u skupini



Cjelina 9. Zapošljavanje		<p>Prednosti pronalaženja zaposlenja Kako pronaći posao Traženje posla Oglasi za posao Kako se provodi zapošljavanje? Savjeti za uspješan razgovor za posao Savjeti za dobre radne odnose Prestanak radnog odnosa Važnost usavršavanja i prekvalifikacije</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Dobrovoljni rad 	<ul style="list-style-type: none"> • Rasprava „Očekivanja od zapošljavanja i prepreke zapošljavanju” • „Uobičajena pitanja na razgovoru” – rasprava o dobrim/ lošim odgovorima • Samoprocjena • Razmjenjivanje ideja: što je životopis i što on sadrži?

Cjelina 10. Financijsko upravljanje		Valuta		<ul style="list-style-type: none"> • Utvrđivanje valute zemlje preseljenja • Upravljanje novcem / sastavljanje proračuna – izrada realnog plana mjesečnog proračuna • Popis mogućih učinaka reklamiranja
		Načini plaćanja i bankarski sustav	<ul style="list-style-type: none"> • Korištenje novca • Bankovni računi • Plaćanje računa • Plaćanje karticom 	
		Potrošačko društvo	<ul style="list-style-type: none"> • Financije, izrada proračuna i utvrđivanje prioriteta • Financijska potpora 	



Cjelina 11. Kulturološka prilagodba		Kulturni šok	<ul style="list-style-type: none"> • Faze prilagodbe (aktivnost) • Simptomi kulturnog šoka (aktivnost) • Prilagodba kroz U-krivulju • Usklađivanje kultura i vrijednosti • Komuniciranje s različitim populacijama • Promjene unutar obitelji 	<ul style="list-style-type: none"> • Dobitci i gubitci • Grupna rasprava o očekivanim problemima • Loš rukopis • Faze kulturnog šoka • Pismo prijatelju • Jeste li u opasnosti (od kulturnog šoka)? • Vježbe za obrazlaganje različitih razina moguće integracije • Uloge u obitelji • Kulturne vrijednosti: vježbe tipa da/ne • Termometar osjećaja (npr. strah od letenja)
		Život u [naziv zemlje preseljenja] društvu	<ul style="list-style-type: none"> • Imena • Pozdravi, dodirivanje, razmak i govor tijela • Razgovor • Pravila odijevanja • Struktura obitelji • Posjete i druženje • Hrana i obroci • Razvrstavanja otpada • Korištenje WC-a • Držanje kućnih ljubimaca 	
Cjelina 12. Osobne i socijalne vještine		Prepoznavanje i razvoj osobnih i društvenih vještina	Učinkovita komunikacija Prepoznavanje/razumijevanje stajališta drugih Aktivno slušanje Rješavanje društvenog problema Ravnopravno pregovaranje Vještina otpora vršnjacima Upravljanje sukobima Jezične vještine	Kartice kvalitete i kartice kompetencija ili Pohvala vještine drugog sudionika (na papiru) i sastavljanje popisa komplimenata od ostalih sudionika Rasprava u maloj skupini: zamolite sudionike da raspravljaju o teškim situacijama koje mogu biti stvarne ili hipotetske i pronađu rješenje upotrebom osobnih i socijalnih vještina



Napomena o metodologiji razvoja i provedbe informiranja prije odlaska (iskustva i prijedlozi zemalja partnera projekta EU-FRANK i referentne skupine)

Sudionici programa informiranja prije odlaska mogu se znatno razlikovati u pogledu njihovih okolnosti i osobne povijesti te mogu biti više ili manje upoznati s nekim od različitih aspekata preseljenja. Stoga se treba usredotočiti na prilagođavanje informiranja prije odlaska, kako bi ono odgovaralo potrebama sudionika.

Instruktori se moraju potruditi da povuku paralele i povežu iskustva i postojeće znanje sudionika s iznesenim informacijama. Preporučuje se da informiranje prije odlaska bude usmjereno na polaznike, interaktivno i iskustveno. To se može učiniti uključivanjem različitih stilova učenja, kako je opisano u nastavku, i dodavanjem materijala (fotografija, videosnimaka, igara, karata, zastava itd.) i različitih načina pružanja informacija (usmene, pisane i audiovizualne). Instruktor se potiče na stvaranje sigurnog ozračja u kojem sudionici sudjeluju i osjećaju se slobodnima podijeliti svoja iskustva i znanje, postavljati pitanja i izražavati svoja mišljenja. To je moguće učiniti neprestanim davanjem prilike za razmjenu iskustava ili znanja i za postavljanje pitanja, čime se podjednaka pozornost poklanja vrlo komunikativnim i onim manje komunikativnim sudionicima.

Vrlo interaktivne metode su ključne. One mogu uključivati igre uloga, rasprave u malim i velikim skupinama, razmjenjivanje ideja i povezane aktivnosti u kojima sudionici dobivaju priliku za razmjenu vlastitih mišljenja i razloga za zabrinutost u pogledu preseljenja. Time informiranje prije odlaska postaje ne samo relevantnije već i pridonosi boljem usvajanju novih materijala. Integriranjem četiriju stilova učenja Kolbovog ciklusa učenja⁽⁴⁾ omogućuje se pristup usmjeren na učenika koji je istodobno interaktivan i iskustven. Ta četiri stila učenja jesu:

- **Iskustvo (činjenje):** činjenje, pokušavanje, simuliranje i iskušavanje. Ono zahtjeva aktivno sudjelovanje i omogućavanje izravnog uključivanja sudionika, što je uvijek najbolji način učenja. Na primjer, igra uloga (gluma), stvaranje nečeg opipljivog ili situacije kad sudionici intervjuiraju jedni druge.
- **Reflektivno opažanje:** opažanje, razmjenjivanje ideja, vizualizacija (poput gledanja videa, gledanja igre uloga, čitanje članka ili gledanje fotografija) i/ili zamišljanje temeljeno na ranijem iskustvu. Instruktor će postavljati pitanja kako bi potaknuo razmišljanje o iskustvu; stoga je važno da polaznici budu stalno usredotočeni na opisivanje onoga što se događa, kako bi izbjegli osuđivanje i dali svakome priliku da iznese svoja opažanja. Refleksija je važna za poboljšanje sposobnosti uvažavanja različitih stajališta, širenja razumijevanja i omogućavanja novih pristupa i rješenja.
- **Apstraktna konceptualizacija (razmišljanje):** zaključivanje, učenje iz rasprava, istraživanje, razvijanje mišljenja i analiziranje činjenica, brojeva, povijesti i drugih osnovnih informacija. Od sudionika će se tražiti da povezuju i aktivnosti promatraju kroz općenitiju perspektivu. Pitanja mogu obuhvaćati: Zašto ovo vježbamo? Što smo naučili? Što vama znači ovo iskustvo? Generaliziranje je način pojednostavljivanja korisnih pojmova, čime se oni lakše pamte i primjenjuju u različitim situacijama.
- **Primjena:** isprobavanje naučenoga, demonstracija i testiranje/kvizovi za provjeru činjenica. Sudionici će se poticati da povežu iskustva koja su upravo stekli i predstave svoje promišljanje o tome kako se ona mogu iskoristiti u stvarnom životu. Pitanja mogu obuhvaćati: Kako ono što ste naučili možete primijeniti u stvarnom životu? Kako će to biti od koristi i pridonijeti pozitivnom pristupu zemlji preseljenja?

⁽⁴⁾ Simply Psychology, „Kolb’s Learning Styles and Experiential Learning Cycle”, ažurirano 2017.
<https://www.simplypsychology.org/learning-kolb.html>



ISBN 978-92-9487-088-9



Ured za publikacije
Europske unije

