



v spolupráci s



# Správa o komunitě

**Závery a odporúčania**

August 2024

## Správa o komunite

<b>1</b>	<b>Pozadie</b>	<b>3</b>
	1.1. Úvod a metodológia	3
	1.2. Analýza kontextu	4
<b>2</b>	<b>Zistenia</b>	<b>8</b>
	2.1. Prieskum medzi mladými ľuďmi z Ukrajiny	8
	2.2. Rozhovory so zainteresovanými stranami	11
	2.3. Údaje z linky La Strada Ukrajina	13
<b>3</b>	<b>Závery a odporúčania</b>	<b>14</b>

*Napísala a upravila:*

**Child Helpline International:**

Ana Rodrigues, Anastasia Shuster, Nelia Troichuk

**Terre des Hommes Netherlands:**

Eva Notté, Simona Ružnić, Margot Sanders

*Revidovali:*

Lorleen Farrugia, Ronja Ulvot

(Child Helpline International)

*Editor, dizajn a rozloženie:*

Steve Erwood

(Child Helpline International)

## 1: Pozadie

### 1.1. Úvod a metodológia

Od začiatku vojny na Ukrajine prekročilo hranice viac ako 14 miliónov ukrajinských utečencov, ktorí hľadali bezpečnejšie prostredie<sup>1</sup>, pričom v Európe sa usadilo približne 6 miliónov utečencov, medzi ktorými boli hlavne ženy a deti<sup>2</sup>. Kvôli vysokej miere oddelenia od rodiny – približne 70 %<sup>3</sup> – boli deti vystavené závažnému riziku násilia, obchodovania s ľuďmi a zneužívania. Na Ukrajine a v hostiteľských krajinách je fyzické zdravie, duševné zdravie a vzdelanie detí výrazne ohrozené, čo vedie k zvýšenému tlaku na duševné zdravie a služby psychosociálnej podpory. Detská linka dôvery môže zohrať kľúčovú rolu v riešení týchto potrieb a poskytnúť nevyhnutnú podporu a vedenie pre zasiahanuté deti a ich rodiny. Aj napriek dostupnosti služieb v hostiteľských krajinách údaje naznačujú, že ukrajinské deti a mladiství často tieto zdroje nevyužívajú<sup>4</sup>. Aktuálny projekt má za cieľ preskúmať, prečo to tak je, a **zlepšiť prístup k službám podpory a ich efektivitu**. Zamerali sme sa na štyri krajiny hraničiace s Ukrajinou – Poľsko, Maďarsko, Slovensko a Rumunsko.

V tejto správe a v samostatných správach pre jednotlivé krajiny sa použila metodológia, ktorá kombinuje kvalitatívne a kvantitatívne prístupy. Prostredníctvom prieskumov sa zhromaždili primárne údaje od mladistvých z Ukrajiny a prebehli rozhovory so zainteresovanými stranami z rôznych sektorov, ktorých sa týka pomoc utečencom. Tieto údaje mali za cieľ zachytiť podnety ohľadom informovanosti, prístupnosti a efektivity služieb. Medzi sekundárne údaje patrí analýza existujúcich dokumentov a publikácií spojených s ochranou detí a službami pre utečencov. Tento proces narazil na niekoľko obmedzení, medzi ktoré patrili časové obmedzenia, ťažkosti pri zaistení účasti zainteresovaných strán a nízky počet účastníkov prieskumu, čo ovplyvnilo komplexnosť zistení. Aj napriek týmto výzvam metodológia poskytla základné porozumenie bariér, ktorým čelia utečenci z Ukrajiny v oblasti prístupu k službám detskej linky dôvery.

1. World Vision (2023). Child Protection Multisectoral Needs Assessment - Ukraine 2023, s.1, navštívené 22. apríla 2024 na stránke [Child Protection Multisectoral Needs Assessment - Ukraine 2023 - Ukraine | ReliefWeb](#)
2. Pre celkový počet utečencov: Úrad vysokého komisára OSN pre utečencov (UNHCR), Operational data portal, Situácia utečencov z Ukrajiny, k dispozícii na stránke <https://data.unhcr.org/en/situations/ukraine>. Údaj 88 % žien a detí tvorí: 52 % žien, 18 % dievčat, 18 % chlapcov. Zdroj: UNHCR, Displacement patterns, protection risks and needs of refugees from Ukraine: Regional protection analysis #2 – Hungary, Poland, Republic of Moldova, Romania and Slovakia, apríl 2023, k dispozícii na stránke <https://data.unhcr.org/en/documents/details/100191> podľa citácie v UNICEF (2024). Ukraine and Refugee Response, s.1
3. Medzi špecifické potreby patria postihnutia alebo závažné zdravotné stavy. Zdroj: UNHCR, Displacement patterns, protection risks and needs of refugees from Ukraine: Regional protection analysis #2 podľa citácie v UNICEF (2024). Ukraine and Refugee Response, s.4.
4. Child Helpline International (2023). Hlasy detí a mladistvých ovplyvnených vojnou na Ukrajine, mesačné kontakty s detskými linkami dôvery v regióne



## 1.2. Analýza kontextu

V tejto časti sú uvedené informácie od sekundárnych zdrojov, t.j. z publikácií a webových stránok a demografické informácie.

Zistenia z online zdrojov preukazujú snahu podporiť deti utečencov z Ukrajiny v Rumunsku, Maďarsku, Poľsku a na Slovensku v spoločných cieľoch a špecifických výzvach. Všetky krajiny zdôrazňujú vzdelanie a MHPSS, ale líšia sa v implementácii a komplexnosti svojich služieb. Aj napriek rozdielom medzi týmito štyrmi krajinami v oblasti vzdelania a zdravotníckych služieb zostáva v týchto regiónoch všeobecný záväzok k integrácii a podpore detí utečencov kľúčovou prioritou.

Štát	Celkový počet utečencov	% detí	Štatistika vzdelávania	Služby MHPSS	Zameranie na ochranu detí
Rumunsko	77 902 <sup>5</sup>	33 % <sup>6</sup>	10 936 zapísaných v rumunských školách	Rozsiahla podpora mimovládnych organizácií	Ochrana detí a príbuzné vzdelávacie aktivity
Maďarsko	44 627	42 %	79 % zapísaných, niektoré študujú podľa ukrajinských osnov	MHPSS cez mnohé iniciatívy	Obširna ochrana detí niekoľkými zainteresovanými stranami
Poľsko	viac ako 1 000 000	40 %	Menej ako polovica detí utečencov z Ukrajiny sa zapísala do škôl v Poľsku na rok 2022/23, 78 % detí vo vyššom školskom veku sa hlási, že nie je súčasťou poľského vzdelávacieho systému.	Niekoľko iniciatív a integrácia utečencov do vzdelávania	Ochrana detí a zameranie na GBV
Slovensko	121 598	33 %	Takmer 12 000 v školách	Blue Dots – teraz prevzali samosprávy a iné programy	Ochrana detí a snahy o GBV

5. Poznámka: Údaje od júla 2024 – UNHCR (2024). Situácia utečencov z Ukrajiny, máj 2024, Operational Data Portal k dispozícii na stránke: [Situation Ukraine Refugee Situation \(unhcr.org\)](https://www.unhcr.org/situacia-utečencov-z-ukrajiny)

6. Poznámka: Údaje z februára 2024 – údaje od ministerstva školstva z webovej stránky Európa Libera Romania k dispozícii tu: <https://romania.europalibera.org/a/doi-ani-de-razboi-elevi-ucraineni-romania/32828993.html>

## Systémy podpory pre utečencov z Ukrajiny

V tabuľke sa uvádzajú zistenia o službách nájdených v sekundárnych zdrojoch, prevažne online.

Štát	Celkové služby	Služby MHPSS	Zdravotnícke služby	Podpora rodiny/bývania	Právna pomoc	Služby na ochranu práv detí	Zameranie na deti
Rumunsko	32	21	2	13	3	26	26
Maďarsko	39	20	6	6	8	Neuvádza sa	23
Poľsko	49	32 (6 cez GVB)	Neuvádza sa	18	4	12	44
Slovensko	26	18	Neuvádza sa	13	4	18	19

Vo všeobecnosti si každá krajina vyvinula komplexný systém podpory prispôbený potrebám utečencov z Ukrajiny so silným zameraním na deti a duševné zdravie<sup>7</sup>.

**Služby zamerané na deti:** Všetky krajiny zdôrazňujú ochranu detí, ale počet služieb určených deťom sa líši. Rumunsko a Slovensko má väčší podiel služieb zameraných na ochranu práv detí v pomere k celkovému počtu služieb. Poľsko kladie veľký dôraz na potreby detí.

**MHPSS:** Podpora duševného zdravia je kľúčovou oblasťou vo všetkých štyroch krajinách, pričom Poľsko a Rumunsko majú výrazný počet služieb v oblasti MHPSS. Rumunsko má tiež výrazné zameranie, ale nie tak detailné pre konkrétne kategórie.

**Zdravotnícka a právna pomoc:** Zdravotnícka a právna pomoc je pokrytá vo všetkých krajinách, podrobné čísla však pre Rumunsko nie sú celkom špecifikované.

7. Poznámka: Tieto výsledky sa zakladajú na vyhľadávaní služieb vykonanom konkrétne pre túto štúdiu a podlieha obmedzeniam a nemusí odzrkadľovať kompletnú ponuku služieb v daných krajinách.



### Podobnosti medzi krajinami

Na základe zistení zo sekundárnych zdrojov sa našli podobnosti a rozdiely v kontexte a ponúkaných službách pre utečencov z Ukrajiny.

**Prístup k vzdelaniu:** Každá krajina zdôrazňuje integráciu ukrajinských detí do miestneho systému vzdelávania. Rumunsko má v rumunských školách registrovaných 10 936 detí<sup>8</sup>. Maďarsko hlási 79 % registrovaných školopovinných ukrajinských detí<sup>9</sup>; **deti tvoria asi 40 % z celkového 1 milióna utečencov z Ukrajiny registrovaného v Poľsku**<sup>10</sup> a v školskom roku 2022/23 sa do poľských škôl prihlásila menej ako polovica týchto detí utečencov<sup>11</sup>; na Slovensku je v školách takmer 12 000 detí<sup>12</sup>.

**Duševné zdravie a psychosociálna pomoc (MHPSS):** Všetky štyri krajiny si uvedomujú dôležitosť riešenia problémov spojených s duševným zdravím. Rumunsko, Maďarsko, Poľsko a Slovensko ponúkajú škálu služieb MHPSS prostredníctvom rôznych mimovládnych organizácií a vládnych programov.

**Ochrana detí:** Ochrana detí pred násilím a zneužívaním je prioritou. Každá krajina implementovala opatrenia na ochranu detí utečencov, vrátane služieb a iniciatív na ochranu detí, aby sa zabránilo rodovo zameranému násiliu (GBV).

### Rozdiely medzi krajinami

Zatiaľ čo sa všetky štyri krajiny pasujú s podobnými problémami, ich prístupy a rozsah systémov podpory sa líšia.

**Rozsah a registrácia:** V Rumunsku, Maďarsku a na Slovensku sa nachádza 18- až 40-tisíc detí z Ukrajiny, zatiaľ čo v Poľsku je asi 400 000 takých detí (40 % z približne 1 milióna ukrajinských utečencov v štáte)<sup>13</sup>. Rozdiely v množstve majú vplyv na hĺbku a rozsah vyžadovanej pomoci.

**Prístup k vzdelaniu:** Prístup k vzdelaniu sa v jednotlivých krajinách líši. Na Slovensku môžu deti ukrajinských utečencov chodiť do školy, ale nie je to povinné, a kvôli jazykovej bariére vznikajú náročné situácie. V Poľsku je vzdelávanie povinné pre deti vo veku 6 – 15 rokov, ale do konca školského roku 2022/23 sa do škôl zapísala menej ako polovica detí utečencov, pričom mnohí sa cítia izolovane kvôli online vzdelávaniu. V Maďarsku je podobná situácia, ak požiadajú o štatút dočasného útočiska, deti musia povinne chodiť do školy. Maďarsko má vyššiu mieru zapísaných detí – 79 % – problémom však je jazyková bariéra. Miestne organizácie v spolupráci s organizáciou UNICEF implementujú herné aktivity a voľnočasové programy. V Rumunsku je to podobné, od apríla 2023 je pre deti ukrajinských utečencov povinné, aby sa zapísali do rumunských škôl alebo miestnych neformálnych vzdelávacích služieb, pokiaľ chcú v súlade so schémou dočasného útočiska splniť podmienky pre získanie sociálnych výhod.

- Child Helpline International (2024) Správa o krajine Rumunsko – MHPSS Služby pre utečencov z Ukrajiny, s. 8 <https://childhelplineinternational.org/wp-content/uploads/2024/08/Country-Report-Romania.pdf>
- Child Helpline International (2024). Správa o krajine Maďarsko – MHPSS Služby pre utečencov z Ukrajiny, s. 7 <https://childhelplineinternational.org/wp-content/uploads/2024/08/Country-Report-Hungary.pdf>
- Child Helpline International (2024) Správa o krajine Poľsko – MHPSS Služby pre utečencov z Ukrajiny, s. 7 <https://childhelplineinternational.org/wp-content/uploads/2024/08/Country-Report-Poland.pdf>
- Child Helpline International (2024). Správa o krajine Poľsko – MHPSS Služby pre utečencov z Ukrajiny, s. 7 <https://childhelplineinternational.org/wp-content/uploads/2024/08/Country-Report-Poland.pdf>
- Child Helpline International (2024). Správa o krajine Slovensko – MHPSS Služby pre utečencov z Ukrajiny, s. 9 <https://childhelplineinternational.org/wp-content/uploads/2024/08/Country-Report-Slovakia.pdf>
- Child Helpline International (2024). Správa o krajine Poľsko – MHPSS Služby pre utečencov z Ukrajiny, s. 7 <https://childhelplineinternational.org/wp-content/uploads/2024/08/Country-Report-Poland.pdf>



**Prístup k zdravotnej starostlivosti:** Prístup k zdravotnej starostlivosti je taktiež nekonzistentný, utečenci na Slovensku čelia ťažkostiam spojeným s poistením a dostupnosťou termínov, zatiaľ čo Maďarsko poskytuje zdravotnú starostlivosť, ale chýbajú tu ďalšie granty pre utečencov s postihnutím. Slovensko sa potýka s výraznými problémami v oblasti dostupnosti zdravotnej starostlivosti pre utečencov, 47 % má potreby v oblasti zdravotnej starostlivosti, ale nemôže si dohodnúť termín, nemá poistenie a má jazykovú bariéru. Na Slovensku vidíme posun v prioritných potrebách z jedla a ubytovania v roku 2022 na zdravotnú starostlivosť a zamestnanie v roku 2023, čo odzrkadľuje vyvíjajúce sa zameranie na udržateľnejšie mechanizmy podpory.

**Právna a sociálna integrácia:** Štatút dočasného útočiska (DÚ) predstavuje špecifické výzvy, napríklad problémy spojené s dlhodobou integráciou a prístupom k sociálnym službám. V Maďarsku majú utečenci so štatútom DÚ prístup k niekoľkým službám, napríklad k povinnému vzdelávaniu. Keď požiadajú o štatút DÚ, majú povinnosť zapojiť sa do maďarského vzdelávacieho systému. Výsledkom toho je chýbajúci počet žiadostí o dočasné útočisko, čo následne spôsobuje, že deti nie sú zapojené do maďarského vzdelávacieho systému. Podpora bývania a iné nevyhnutné služby sa v Maďarsku tiež pravidelne znižujú, čím túto komunitu dostávajú do zraniteľnejšej situácie. Na Slovensku sú iné výzvy. Utečenci z Ukrajiny so štatútom DÚ dostanú prístup k právam, napríklad k vzdelávaniu, zamestnaniu, zdravotnej starostlivosti a sociálnej ochrane v súlade so smernicou EÚ o DÚ, ale tento typ „tolerovaného pobytu“ je spojený s praktickými bariérami. Napríklad aj keď je vzdelávanie pre deti prístupné, nie je povinné (na rozdiel od Maďarska a iných krajín) a existujú aj obmedzenia v oblasti živností a sú obmedzené sociálne výhody<sup>14</sup>.

- Child Helpline International (2024) Správa o krajine Slovensko – MHPSS Služby pre utečencov z Ukrajiny, s. 9 <https://childhelplineinternational.org/wp-content/uploads/2024/08/Country-Report-Slovakia.pdf>

## 2: Zistenia

### 2.1. Prieskum medzi mladými ľuďmi z Ukrajiny

Prieskumu sa zúčastnilo celkom **113 respondentov** od detí a mladých ľudí vo veku 13 až 30 rokov (66 % dievčat, 26 % chlapcov a 8 % iných/ktorí pohlavie neuviedli).

Vo všeobecnosti mladí ľudia z Ukrajiny **nepoznajú dobre miestne detské linky dôvery**, menej ako tretina opýtaných uviedla, že o nich vie (30 %). A čo je dôležité, z 28, ktorí o nich *vedeli*, iba jedna osoba zo vzorky kontaktovala miestnu detskú linku dôvery. S ohľadom na nízku mieru kontaktov, ktoré nám detské linky dôvery nahlásili<sup>15</sup>, to nie je prekvapivé a mali sme dôvod to preskúmať.

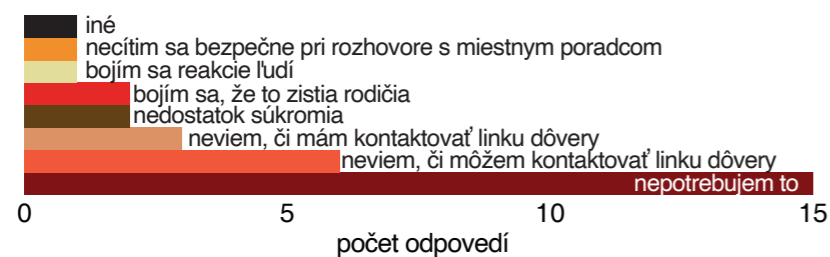
Počul/-a si už o detskej linke dôvery?



Počul/-a si už o miestnej detskej linke dôvery?



Prečo nie?

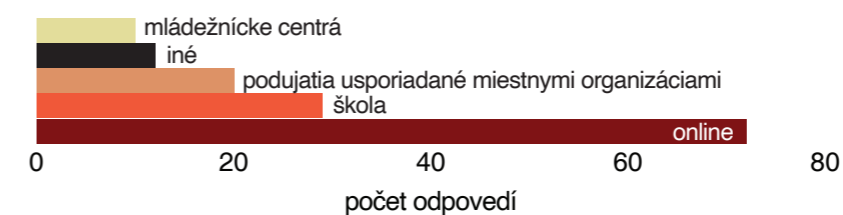


15. Child Helpline International (2023). Hlasy detí a mladistvých ovplyvnených vojnou na Ukrajine, mesačné kontakty s detskými linkami dôvery v regióne

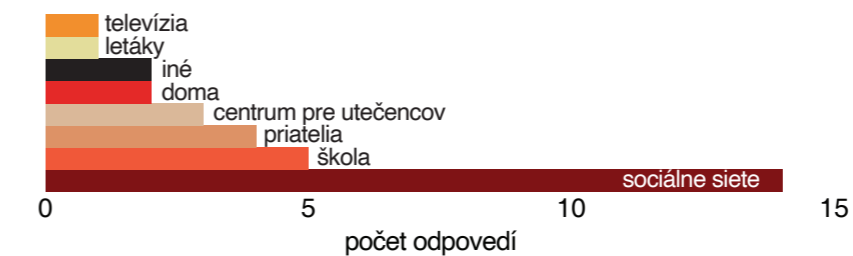
Kládli sme aj otázky, aby sme zistili, na aké iné miesta sa mladí ľudia z Ukrajiny obrátili, keď hľadali pomoc a podporu. Väčšina mladých ľudí uviedla, že sa obrátili na členov svojej rodiny (76 %). Vyhľadali pomoc aj u svojich priateľov (33 %) a riešenia svojich problémov hľadali aj online (25 %).

Náš prieskum jasne naznačuje, že **utečencov z Ukrajiny v európskych krajinách možno efektívne osloviť online**. Online najčastejšie komunikujú s ostatnými Ukrajincami (79 %) a na otázku, ako najlepšie propagovať služby detských liniek dôvery, sa často spomínali sociálne siete. Aj respondenti, ktorí vedeli o miestnej detskej linke dôvery, sa o nej dozvedeli hlavne zo **sociálnych sietí** (44 %). Naša vzorka najčastejšie používala tieto sociálne siete a aplikácie na písanie správ: **Telegram** (88 %) prvá a najčastejšia a **Instagram** (81 %), potom nasledovali YouTube (70 %), TikTok (57 %) a Viber (57 %). Telegram je tiež najbežnejšia metóda, ktorú používajú deti a mladí ľudia bývajúci mimo Ukrajiny, aby kontaktovali detskú linku dôvery v Ukrajine pod názvom La Strada (od 88 % do 100 % ich kontaktov od utečencov bývajúcich v cieľových krajinách prišlo cez Telegram, viac informácií nižšie v časti 2.3). Ďalším spôsobom, ako sa informovať o detských linkách dôvery bol školský systém – 16 % našej vzorky sa tak dozvedelo o týchto službách a táto odpoveď sa pomerne často vyskytovala aj v otázkach s možnosťou ľubovoľnej odpovede.

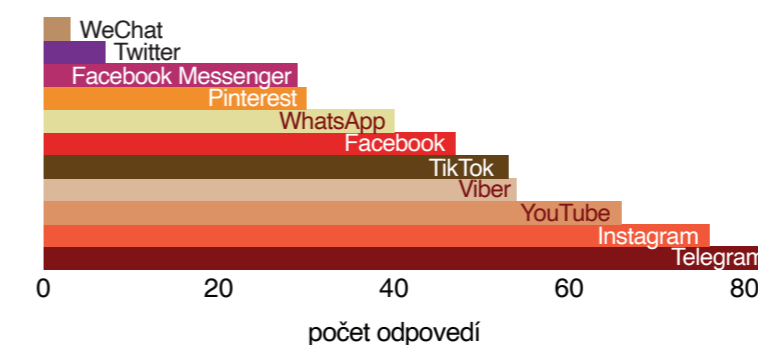
Ako komunikuješ s ostatnými Ukrajincami?



Ako si sa dozvedel/-a o miestnej detskej linke dôvery?



Ktoré z týchto sociálnych sietí a aplikácií na posielanie správ používaš?

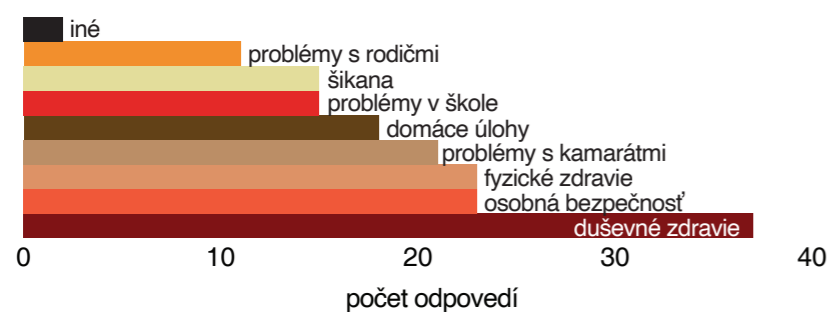


Na otázku, či si myslia, že by v budúcnosti v prípade potreby kontaktovali detskú linku dôvery, len 10 % odpovedalo, že by ju nekontaktovalo, a 90 % odpovedalo „Áno“ alebo „Neviem“. Následne sme sa opýtali, akú pomoc by v budúcnosti mohli potrebovať. Odpovede sa líšili, ale najčastejšia indikovala potenciálnu pomoc pri problémoch s duševným zdravím (42 %). Duševné zdravie bolo najčastejšou obavou, kvôli ktorej utečenci z Ukrajiny kontaktovali La Strada – detskú linku dôvery v Ukrajine. Duševné zdravie uvádzali respondenti v Poľsku (46 %), na Slovensku (64 %) a v Maďarsku (50 %), ale respondenti v Rumunsku uviedli hlavne pomoc s domácimi úlohami (43 %).

Budeš v budúcnosti kontaktovať detskú linku dôvery?



S čím budeš pravdepodobne potrebovať v budúcnosti pomôcť?



## 2.2. Rozhovory so zainteresovanými stranami

V tejto časti predstavíme informácie z primárnych zdrojov, t.j. z rozhovorov so zainteresovanými stranami. Osemnásť zainteresovaných strán z Maďarska, Poľska, Slovenska a Rumunska sa zúčastnilo rozhovorov, aby sa lepšie dalo pochopiť, aké služby ponúkajú utečencom z Ukrajiny, a ako sa zamerali na mladých ľudí z Ukrajiny. Pýtali sme sa aj na kultúrne a iné výzvy, na ktoré narazili pri poskytovaní podpory rodinám a mladým ľuďom z Ukrajiny.

**Kľúčové služby poskytované v Maďarsku, Poľsku, Rumunsku a na Slovensku:**

- Služby pre duševné zdravie a psychologickú pomoc (MHPSS)
- Zdravotnícke služby
- Vzdelávacie služby a starostlivosť o deti
- Právna pomoc a podpora pri získaní štatútu utečenca
- Finančná podpora
- Podpora na bývanie
- Informovanosť a prevencia rodového násillia (GBV) a obchodovania s ľuďmi
- Priame poradenstvo a práca na integrácii utečencov
- Aktivity spojené so sociálnou inklúziou a komunitné aktivity
- Hľadanie práce
- Prekladateľské služby a linky dôvery
- Odporúčanie štátnych policajných orgánov a práca s vládnymi úradmi na ochranu detí
- Služby pre deti so špeciálnymi potrebami a školenie ľudí na prácu s deťmi so špeciálnymi potrebami

Na základe rozhovorov sa zistilo, že spomedzi týchto služieb utečenci z Ukrajiny najviac vyhľadávali:

- Informácie o tom, ako získať štatút a právne poradenstvo
- Informácie o finančnej podpore a podpore na bývanie
- Informácie o vzdelávaní
- Vzdelávacie služby, napríklad starostlivosť o deti
- Výučba jazyka
- Hľadanie práce
- Psychosociálna pomoc

## Hlavné výzvy:

- **Jazyková bariéra:** Za posledného dva a pol roka utečenci z Ukrajiny – hlavne slobodné matky – čelili extrémnemu stresu a pred učením jazyka danej krajiny uprednostnili starostlivosť o dieťa a prácu, lebo dúfali, že sa čoskoro vrátia domov. Nedostatok prekladateľských služieb spôsobil komunikačné ťažkosti. Mnohí nedávno začali vyhľadávať jazykové služby, ale dopyt je vyšší ako dostupná ponuka, čo zvyrazňuje aktuálnu potrebu prekladateľských služieb a školených profesionálov na zaistenie komunikácie.
- **Vzdelávanie** – Deti utečencov čelia veľkým výzvam vo vzdelávacích systémoch hostiteľských krajín kvôli jazykovej bariére a v niektorých prípadoch ich nedajú do tých ročníkov, v ktorých by podľa veku mali byť. Niektorí nechodia pravidelne do školy, lebo rodičia si nie sú istí, či tu zostanú, preferujú online výuku z Ukrajiny. Okrem toho v niektorých prípadoch integrácie detí do škôl existovala možnosť, že by boli v triedach s rómskymi deťmi, s čím, podobne ako hostiteľská komunita, rodičia nesúhlasili.
- **Maloletí cestujúci osamote** – Výrazným problémom bolo, že veľa 16-ročných utečencov chodilo na univerzity samo, často dostávali nesprávne informácie, čo viedlo k 50 % miere predčasného ukončenia štúdia po prvom roku. To zvýšilo obavy o používanie zdrojov (vrátane zdrojov zo súkromného sektora) a správnu podporu pre týchto študentov. Niektoré organizácie ako odpoveď ponúkajú informačné sedenia, na ktorých sa objasňujú podmienky a očakávania.
- **Stigmatizácia spojená so službami ohľadom duševného zdravia** – Medzi utečencami a hostiteľskými komunitami existuje výrazná kultúrna stigma okolo služieb spojených s duševným zdravím, kvôli čomu ľudia odmietajú vyhľadať pomoc. Ak to chceme prekonať, potrebujeme viac informačných kampaní, aby sme vzdelávali o dôležitosti starostlivosti o duševné zdravie a zaistili, že tieto služby budú kultúrne citlivé a prístupné.
- **Stigmatizácia hostiteľskou populáciou voči utečencom z Ukrajiny** – utečenci z Ukrajiny sa často stretávajú so stigmatizáciou a diskrimináciou od hostiteľskej populácie, čo im bráni v integrácii a prístupe k službám. Ak to chceme prekonať, musíme sa neustále snažiť o pestovanie empatie, pochopenia a začlenenia do verejného vzdelávania a zapojenie do komunity.
- **Potreba neustálej psychologickej podpory a boj proti nenávisťnému vyjadrovaniu a xenofóbii** – Utečenci potrebujú neustálu psychologickú podporu, ktorou sa bude riešiť trauma, ale rovnako dôležité je bojovať proti nenávisťnému vyjadrovaniu a xenofóbii. Propagovanie tolerancie a začlenenia v rámci hostiteľských komunit je nevyhnutné na vytvorenie bezpečnejšieho a nápomocnejšieho prostredia pre utečencov.
- **Prístup k službám** – Utečenci v odľahlých oblastiach majú problém s prístupom k službám, čo môže byť časovo a finančne náročné (keď sa to neprepláca), ak v oblasti nie sú partneri na podporu alebo mobilné služby.
- **Obmedzenia zdrojov:** Od januára 2024 došlo k obmedzeniu zdrojov a škrtom financovania, čo výrazne ovplyvnilo pohodu utečencov z Ukrajiny. Týka sa to hlavne domácností živých ženami. Mnohé ženy sú nútené pracovať dlhé hodiny, zatiaľ čo iné, ktoré sa starajú o deti alebo sú nezamestnané, dokážu len ťažko naplniť základné potreby. Tým sa zvyšuje ich zraniteľnosť a niektorých to núti vrátiť sa na Ukrajinu, aj keď tam majú svoje domovy zničené.

## 2.3. Údaje z linky La Strada Ukrajina

Preskúmali sme počet kontaktov, ktoré od detí a mladistvých žijúcich v Maďarsku, Poľsku, na Slovensku a v Rumunsku prijala detská linka dôvery La Strada na Ukrajine, vždy keď si tieto informácie zaznamenala. Urobili sme to, aby sme lepšie pochopili potreby utečencov, ktorí možno z rôznych dôvodov nekontaktovali miestnu detskú linku dôvery, ale potrebujú a hľadajú pomoc.

Od 77 % do 100 % hovorov na linku La Strada od detí a mladistvých v týchto štyroch cieľových krajinách prebehlo v noci (20:00 – 07:00). To potvrdzuje dôležitosť udržiavania online služieb nonstop v prevádzke a tiež to potvrdzuje, že na udržanie alebo zvýšenie počtu hodín prevádzky miestnych detských liniek dôvery je potrebné financovanie, aby ukrajinskí poradcovia mohli cez deň znovu kontaktovať tieto osoby. V niektorých krajinách bolo však financovanie zastavené a ukrajinskí poradcovia pracujú na dobrovoľnej báze. Ďalším alternatívnym riešením by bolo zriadenie koordinácie medzi miestnymi detskými linkami dôvery a linkou La Strada, buď presmerovaním kontaktov na linku La Strada na miestneho poradcu<sup>16</sup> alebo spolupracou pre zvýšenie informovanosti detí utečencov, ktoré kontaktujú linku La Strada, o dostupných možnostiach v hostiteľských krajinách.

Väčšina mladých utečencov, ktorí kontaktovali linku La Strada, je vo veku 13 – 15 rokov a 16 – 17 rokov a používajú na to hlavne Telegram (88 % – 100 %, v závislosti od krajiny) a Instagram je až ďaleko za ním na druhom mieste (0 % – 12 %, v závislosti od krajiny).

Problémy, ktoré sa počas týchto rozhovorov preberajú, sú zvyčajne spojené s duševným zdravím, ktoré tvorí od 25 % do 45 % kontaktov, v závislosti od krajiny. Medzi ďalšie problémy patria rodinné vzťahy, vzťahy s rovesníkmi, problémy v škole, domáce násilie, šikana a sexualita.

Je dôležité zdôrazniť, že výsledky prieskumu medzi deťmi v týchto štyroch krajinách sú podobné, ako výsledky rozhovorov so zainteresovanými stranami. Počas rozhovorov so zainteresovanými stranami boli spomenuté obavy ohľadom stigmatizácie utečencov z Ukrajiny, potreba neustálej psychologickej podpory a boj proti nenávisťnému vyjadrovaniu a xenofóbii spolu s pocitom izolácie vo vzťahu k existujúcim vzdelávacím možnostiam kvôli jazykovej bariére a iným faktorom.

### Harmonogramy v krajinách

Detské linky dôvery v krajinách susediacich s Ukrajinou sú k dispozícii podľa tohto harmonogramu:

Maďarsko	Od utorka do štvrtka od 16:00 do 20:00
Poľsko	Každý deň od 14:00 do 24:00
Rumunsko	24 hodín denne cez online kanály
Slovensko	Každý utorok od 13:30 do 19:30

16. Je to možné, len ak nie je nevyhnutné aktivovať miestne protokoly spolu s miestnymi orgánmi, ale je to možné pre všeobecné poradenstvo.



## 3: Závery a odporúčania

Po identifikácii bariér, ktorým utečenci z Ukrajiny čelia pri prístupe k službám, sa v tejto správe identifikovali odporúčania, ako môžu detské linky dôvery zvýšiť prístup k detským linkám a využívanie ich služieb deťmi a mladistvými (a ich rodičmi a/alebo opatrovníkmi), ktorých ovplyvnila vojna na Ukrajine:

Bariéra	Odporúčania
<b>Jazykové a kultúrne bariéry</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rozšírenie a zlepšenie prekladateľských a tlmočnických služieb, hlavne pre detské linky dôvery.</li> <li>[Ďalšie] Školenie a zamestnávanie ukrajinsky hovoriacich odborníkov, aby uľahčili komunikáciu a integráciu.</li> <li>Posilnenie zapojenia do komunity kultúrnymi výmenami na pomoc pri sociálnej integrácii a cvičení jazyka.</li> </ul>
<b>Dostupnosť podpory v noci</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ďalšie sprístupňovanie nočných online kanálov a zaistenie opätovného kontaktu počas dňa.</li> <li>Preskúmanie možností poskytnutia poradenstva v noci na detskej linke dôvery La Strada – to nie je možné v prípadoch, keď sa musia aktivovať miestne protokoly. V týchto prípadoch by deti vždy mali volať na núdzové číslo v danej krajine.</li> </ul>
<b>Nedostatok služieb na podporu informovanosti</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Spustenie cielených informačných kampaní pomocou platforiem sociálnych sietí, napríklad Telegram, TikTok, Instagram a Viber, aby sa oslovilo mladšie publikum.<sup>17</sup></li> <li>Zvýšenie viditeľnosti dostupných služieb snahou komunity a šírením informácií.</li> <li>Vždy, ak je to možné, implementovanie možnosti chatovania na webovej stránke a iných kanálov komunikácie, ktorá môže viesť deti pri hľadaní informácií.</li> <li>Vyvinutie jasných komunikačných stratégií, aby sa zaistilo, že utečenci rozumejú dostupnosti a výhodám miestnych služieb podpory.</li> <li>Zapojenie sa do komunikácie s rodinami ukrajinských detí a mladistvých. Rodinu uvádzali mladí respondenti pri otázke, koho oslovili, keď potrebovali niekoho, kto by ich podporil a môžu sa stať cieľovou skupinou pre komunikáciu, lebo môžu byť kanálom na šírenie informácií o detských linkách dôvery.</li> </ul>

17. Konkrétne odporúčania ohľadom komunikačných kanálov nájdete v správach o krajine.



Bariéra	Odporúčania
<b>Neistota o anonymite</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Registrácia štatútu dočasného útočiska v niektorých prípadoch znamená, že deti sú povinné absolvovať vzdelávanie v hostiteľskej krajine. To znamená, že deti nebudú mať čas na online vzdelávanie podľa ukrajinského systému, a tak sa nakoniec nezaregistrujú. Takto zostávajú deti „nevidené“. Táto skutočnosť môže súvisieť s tým, že deti a mladí ľudia sa zdráhajú využívať služby MHPSS, lebo by to naznačovalo ich zotrvanie v krajine. Je dôležité šíriť informovanosť a pochopenie o anonymite a fakt, že človeka, ktorý kontaktuje detskú linku dôvery, nemožno vystopovať.</li> <li>Implementujte cielené informačné kampane, ktoré o týchto aspektoch jasne komunikujú. Keď prekonáme túto bariéru, deti sa budú cítiť bezpečnejšie a istejšie pri hľadaní pomoci bez strachu z vystopovania.</li> </ul>
<b>Diskriminácia a sociálne odčlenenie</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Deti utečencov z Ukrajiny často čelia diskriminácii a násiliu kvôli svojej národnosti, právnomu stavu alebo sociálno-ekonomickej situácii. To ich môže odradiť od vyhľadania pomoci u miestnych služieb, vrátane detskej linky dôvery. Zaistite, aby sa počas procesu rozhodovania zapojili deti a mladiství z Ukrajiny – berte do úvahy rozličné pohlavia, vek a postihnutia – od štádia vývoja programu, cez implementáciu programu až po jeho dokončenie.</li> </ul>



**Každé dieťa má hlas.  
Žiadne dieťa nemá zostať  
nevypočuté.**

**Publikovala Child Helpline International  
August 2024**

Child Helpline International je kolektívna organizácia, ktorá má viac ako 150 členov vo viac ako 130 krajinách a oblastiach na celom svete.

Koordinujeme informácie, pohľady, vedomosti a údaje od členov našich detských liniek dôvery, partnerov a z externých zdrojov. Tento vynikajúci nástroj sa používa na globálnu, regionálnu a národnú pomoc a podporu systémov ochrany detí a na pomoc pre našich členov pri obhajovaní práv detí a vypočutí ich hlasu.

**Child Helpline International**

Bruggebouw Suite 5.08  
Bos en Lommerplein 280  
1055 RW Amsterdam  
Holandsko

[www.childhelplineinternational.org](http://www.childhelplineinternational.org)

**Podporte nás!**



Každé dieťa má hlas. Vďaka **vašej** podpore môžeme pokračovať vo **svojej** práci a zaistiť, aby bol **ich** hlas vypočutý.

Prispejte ešte dnes cez  
PayPal