



REPUBLIKA SLOVENIJA
MINISTRSTVO ZA IZOBRAŽEVANJE,
ZNANOST IN ŠPORT



Zavod
Republike
Slovenije
za šolstvo



Andragoški center Republike Slovenije
Slovenian Institute for Adult Education



EVROPSKA UNIJA
EVROPSKI
SOCIALNI SKLAD
NALOŽBA V VAŠO PRIHODNOST

Projekt: **Krepitev kompetenc strokovnih delavcev na področju vodenja inovativnega vzgojno-izobraževalnega zavoda v obdobju od 2016 do 2018**
Aktivnost: **Spopolnjevanje za svetovalce v središčih ISIO I in II**

Spopolnjevanje za svetovalce v središčih ISIO I in II

Učno gradivo

Usposabljanje za svetovalce na področju medkulturnih kompetenc

Gradivo pripravili:

**Mag. Franci Zlatar
Jaka Kovač
Jaka Matičič
Primož Jamšek**

Ljubljana, november 2017

Usposabljanje in gradivo sta avtorsko delo Slovenske filantropije – Združenja za promocijo prostovoljstva. Vsebine, ki so vključene so namenjene ozaveščanju in širjenju znanja, ob objavah vas prosimo za ustrezno citiranje. Vse uporabljene slike, z izjemo logotipa Slovenske filantropije, ter drugače posebej navedenih slik, prihajajo iz prosto dostopne platforme [adobe.stock.com](https://www.adobe.com/stock).



KAZALO

1. Opredelitev pojmov na področju mednarodne zaščite, nekatera zakonodajna določila.....	4
2. Stanje v Sloveniji in potrebe beguncev.....	7
3. Nasveti za komunikacijo z begunci.....	9
3.1 Povezovalna komunikacija	9
3.2 Nenasilna komunikacija.....	10
4. Stereotipi povezani z begunci.....	15
5. Slovenske organizacije, ki se ukvarjajo z begunci.....	18
6. Seznam uporabljenih in priporočljivih virov za poglobljanje v razumevanje beguncev.....	20
Stran za zapiske.....	21



1. Opredelitev pojmov na področju mednarodne zaščite, nekatera zakonodajna določila¹

Begunec/begunka

Konvencija o statusu beguncev iz leta 1951² opredeli begunca kot »osebo, ki je zaradi utemeljenega strahu pred preganjanjem zaradi rase, vere, narodne pripadnosti, pripadnosti določeni družbeni skupini ali določenemu političnemu prepričanju, zunaj države, katere državljan je, in ne more ali zaradi strahu noče uživati varstva te države«.

Navedena definicija je osnova, na podlagi katere države odločajo o priznanju mednarodne zaščite posamezniku, ki to zaščito išče. Uradne osebe v postopkih presoja, ali je posameznik v svoji matični državi dejansko preganjan zaradi razlogov, navedenih v definiciji.

Zgornjo definicijo begunca moramo ločiti od pomena pojma begunec, kot ga opredeljuje Slovar slovenskega knjižnega jezika – kot vsakogar, kdor (z)beži pred nevarnostjo ali neprijetnostjo; kdor se izseli v tujino iz političnih vzrokov.



Azil/mednarodna zaščita

Zaščita, zatočišče, ki ga država dodeli tujcem, če oceni, da bi vrnitev v njihovo izvirno državo ogrozila njihovo varnost ali fizično integriteto, in to zaradi rase, vere, narodne pripadnosti, pripadnosti določeni družbeni skupini ali političnemu prepričanju.

Ta zaščita vključuje zlasti pravico do prebivanja v tuji državi, pravice, ki pripadajo beguncem na podlagi Ženevske konvencije, ter pravice, ki so zagotovljene z zakonom o azilu /mednarodni zaščiti. V slovenski zakonodaji je skladno s prilagajanjem le-te evropski pojem mednarodna zaščita zamenjal dotlej veljavni pojem azil.

Mednarodna zaščita v Republiki Sloveniji³ »[...]pomeni status begunca in status subsidiarne oblike zaščite.«

Status begunca se prizna državljanu tretje države, ki je zaradi utemeljenega strahu pred preganjanjem, temelječim na rasi, veri, narodni pripadnosti, pripadnosti določeni družbeni skupini ali določenem političnem prepričanju, zunaj države, katere državljan je, in ne more ali zaradi takega strahu noče uživati varstva te države ali osebi brez državljanstva, ki je zunaj države, kjer je imela običajno prebivališče, in se zaradi utemeljenega strahu ne more ali noče vrniti v to državo.

Status subsidiarne oblike zaščite se prizna državljanu tretje države ali osebi brez državljanstva, ki ne izpolnjuje pogojev za status begunca, če obstaja utemeljen razlog, da bi bil ob vrnitvi v izvirno državo ali državo zadnjega običajnega bivališča, če gre za osebo brez državljanstva, soočen z utemeljenim tveganjem, da utrpí resno škodo, ki zajema:

- smrtno kazen ali usmrtitev,
- mučenje ali nečloveško ali poniževalno ravnanje ali kazen za prosilca v izvorni državi,
- resno in individualno grožnjo za življenje ali za osebnost civilista zaradi samovoljnega nasilja v razmerah mednarodnega ali notranjega oboroženega spopada.

¹ Poglavje je delno povzeto po 7. poglavju Priročnika za psihosocialno pomoč beguncem (Mikuš Kos, Zlatar, Uzelac in Jamšek, 2017)

² V Konvenciji o statusu beguncev in Protokol o statusu beguncev.

³ V Zakonu o mednarodni zaščiti.

Prosilec/prosilka za azil oz. mednarodno zaščito

Oseba, ki trdi, da je begunka/begunec, in v določeni državi, ki ni njena domača, zaprosi za mednarodno zaščito in čaka na odločitev. Medtem se je ne sme prisiliti, da se vrne v svojo državo. Osebe, za katere se med postopkom ugotovi, da niso begunci in ne potrebujejo mednarodne zaščite, pristojni organi vrnejo v njihovo matično državo.

Načelo prepovedi vračanja (non-refoulement)

Velja za eno temeljnih načel mednarodnega begunskega prava. Država prosilca za mednarodno zaščito ali osebe s priznano mednarodno zaščito ne sme izgnati oz. prisilno vrniti v državo, kjer sta njegovo življenje ali svoboda ogrožena zaradi njegove rase, vere, državljanstva, pripadnosti določeni družbeni skupini ali določenega političnega prepričanja. Prav tako ga ne sme vrniti, če bi bil v tej državi v nevarnosti za nečloveško in ponižujoče ravnanje ali če gre za državo s sistemsko pomanjkljivim azilnim sistemom. Država ne sme vračati niti v "varno državo", če bi bil posameznik tu v nevarnosti za nadaljnje vračanje v državo, ki ne velja za varno državo.⁴

Dublinska uredba

Določa, katera država članica Evropske unije je odgovorna za obravnavanje prošnje za azil –navadno je to država, v kateri je prosilec za azil vstopil v EU. Če se preseli v drugo državo članico, ga ta lahko vrne v to prvo državo in je ta v njegovem primeru dolžna izvajati azilni postopek. Dublinska uredba velja v vseh državah članicah Evropske unije ter na Norveškem in v Švici. Dublinski sistem deluje na predpostavki, da je prosilec za mednarodno zaščito v vseh državah članicah zagotovljena podobna stopnja zaščite, saj temeljijo zadevna zakonodaja in postopki v državah članicah na istih skupnih standardih. V resnici pa se azilna zakonodaja in postopki v državah močno razlikujejo, kar pomeni, da so prosilci za mednarodno zaščito tudi v državah članicah EU obravnavani različno.

Ekonomski migrant/ekonomska migrantka

V nasprotju s prisilnim migrantom (oz. beguncem), za katerega velja, da zapusti matično domovino zaradi prisilnih razlogov (vojna, kršitve človekovih pravic, ekološke katastrofe itd.), opredelimo ekonomskega migranta kot tistega, ki potuje v druge države ali na druga območja, da si izboljša materialne ali socialne razmere in poišče nove priložnosti zase in za svojo družino. Pojem "ekonomskega migranta" je v zadnjem času dobil številne negativne konotacije: ekonomske migrante se pogosto ločuje od beguncev, in medtem ko so slednji upravičeni do mednarodne zaščite, ekonomski migranti niso. Pogosto jih razumemo kot tiste, ki želijo izkoristiti ekonomske in socialne pravice v državi, v katero migrirajo. Ob tem pa se moramo zavedati, da ljudje le redko migrirajo zgolj zaradi enega razloga. Tako lahko npr. vojna v neki državi za daljše obdobje poslabša gospodarske razmere v tej državi, ljudje zaradi tega nimajo možnosti za zaposlitev in s tem za dostojno življenje, zato mnogi migrirajo drugam, torej zaradi ekonomskih razlogov, ki pa so v svoji osnovi posledica vojne.

Pravice prosilcev za mednarodno zaščito⁵

- **Nastanitev:** Pravica do osnovne oskrbe v primeru nastanitve v azilnem domu ali njegovi izpostavi, obsega pa nastanitev, prehrano, obleko, obutev in higienske potrebščine. Prosilci, ki so nastanjeni v azilnem domu in njegovi izpostavi in so brez lastnih sredstev za preživljanje, so upravičeni do mesečne žepnine, ob nastanitvi na zasebnem naslovu pa do finančne pomoči.
- **Zdravstveno varstvo:** Nujna medicinska pomoč in nujni reševalni prevoz po odločitvi zdravnika ter pravica do nujne zobozdravstvene pomoči; nujno zdravljenje po odločitvi lečečega zdravnika; zdravstveno varstvo žensk: kontracepcijska sredstva, prekinitev nosečnosti, zdravstvena oskrba v nosečnosti in ob porodu. Posebna komisija lahko odobri dodaten obseg zdravstvenih storitev za ranljivo osebo s posebnimi potrebami.
- **Zaposlitev in delo:** Prosilec lahko opravlja delo, če je njegova istovetnost nesporno ugotovljena. Delati lahko začne devet mesecev po vložitvi prošnje, če mu v tem času še ni bila vročena odločba pristojnega organa in če te zamude ni mogoče pripisati njemu.
- **Izobraževanje:** Šoloobvezni otroci imajo pravico do osnovnošolskega izobraževanja.

⁴ Povzeto po Konvenciji o statusu beguncev.

⁵ V Zakonu o mednarodni zaščiti.

Prosilcem se omogoči, mladoletnim prosilcem pa zagotovi dostop do izobraževanja na poklicnih in srednjih šolah, pod pogoji, ki veljajo za državljane RS, pod enakimi pogoji pa se jim omogoči tudi dostop do visokošolskega in univerzitetnega izobraževanja.

Integracija

Za pojmovanje procesov vključevanja migrantov v novo družbeno okolje se danes najpogosteje uporablja izraz integracija.

Integracija je dvosmerni proces prilagajanja, po eni strani migrantov, po drugi strani družbe sprejemnice, in to na številnih ravneh, predvsem na ekonomski, socialni, kulturni, verski in politični.

Po Zakonu o mednarodni zaščiti se proces integracije formalno začne takrat, ko posameznik dobi status mednarodne zaščite.



Pravice oseb z mednarodno zaščito zajemajo:⁶

- informacije o statusu, pravicah in obveznostih oseb z mednarodno zaščito v Republiki Sloveniji,
- prebivanje v Republiki Sloveniji,
- prebivanje v nastanitvenih kapacitetah ministrstva,
- finančno nadomestilo za namestitvev pri zasebnikih,
- zdravstveno varstvo,
- socialno varstvo,
- izobraževanje,
- zaposlovanje in delo,
- podporo pri integraciji.

Pravice oseb z mednarodno zaščito so v veliki meri izenačene s pravicami državljanov Republike Slovenije.

⁶ V Zakonu o mednarodni zaščiti.

2. Stanje v Sloveniji in potrebe beguncev

Kratka statistika

Na podlagi podatkov MNZ⁷ je RS v letu 2016 izdala skupno 39.748 dovoljenj za prebivanje za državljane tretjih držav in 9.555 za državljane EGP in Švice, letos do konca septembra pa 34.092 dovoljenj za prebivanje za državljane tretjih držav in 6.340 za državljane EGP.

Za mednarodno zaščito je do konca septembra 2017 zaprosilo 1023 oseb, priznana pa je bila 126 osebam.

Potrebe beguncev

Potrebe beguncev variirajo prav tako, kot potrebe vsakega izmed nas. Nekateri so po pridobitvi statusa zavarovani z ustreznim zaledjem, pa naj si bo ta izhajajoč iz socialne mreže, ki so si jo v postopku pridobivanja statusa ustvarili, finančne preskrbljenosti (v kolikor so si v državi izvora lahko ustvarili ustrezne prihranke), podpore družinskih članov, ki so z njimi ali drugih varoval. Le-ta lahko izredno učinkovito vplivajo na njihovo integracijo v okolje, kateremu so izpostavljeni, vendar marsikdo tega nima.

Ob pridobitvi statusa begunca oz. subsidiarne zaščite so zato lahko njihove potrebe zelo elementarne, kot so potreba po varnosti, sprejetosti, preskrbljenosti s hrano in ustrezno nastanitvijo, kar se poskuša čim bolj učinkovito reševati prek različnih mehanizmov ter programov integracije, ki jo izvajajo državni organi in nevladne organizacije. Hkrati pa moramo vedeti, da so to tudi ljudje, ki so pred prihodom v Slovenijo doživeli takšne in drugačne izzive, ki so lahko bistveno vplivali na njihovo osebno celovitost in je pomembno, da smo vsaj v začetku dela z njimi čim bolj odprti za možnost podpore uvajanja v novo okolje predvsem na nivoju spoznavanja jezika, kulture, naših vzorcev obnašanja, načinov naše vsakodnevne komunikacije in drugih stvari, ki se mogoče na prvi pogled mogoče zdijo samoumevne.

Kot ustrezen pristop pri razumevanju potreb beguncev je ključna stalna oz. čim pogostejša evalvacija našega načina ustvarjanja stika z njimi in iskanja skupnih točk, kjer jih še lahko podpremo. To lahko ugotovimo le z iskrenostjo do posameznika, ki prihaja k nam in ustvarjanjem varnega prostora za odkrit pogovor. Ustvarjanje pravega stika je podrobneje opisano v poglavju Nasveti za komunikacijo z begunci. Nekaj specifičnih potreb navajamo v nadalje.

1. Potreba po varnosti

Potreba po varnosti naj bi bila zadovoljena z odobreno prošnjo za mednarodno zaščito. Kljub temu pa ni nujno, da je ta potreba v celoti zadovoljena. Če je posameznik prejel subsidiarno mednarodno zaščito se še vedno lahko ukvarja z mislijo ali mu bo zaščita podaljšana ali ne. Veliko posameznikov in družin so zapustili svoje bližnje in prijatelje v okolju in okoliščinah, ki niso varne. Posamezniki pogosto še vedno spremljajo varnostno situacijo, politične okoliščine v svojih državah. Nezaželene situacije, ki se zgodijo daleč od njihove vsakdanje realnosti, jih še vedno pretresejo. Ob tem se lahko pojavijo tudi občutki krivde in odgovornosti za reševanje situacij v matični državi. Občutek varnosti rušijo tudi spremembe. Novo kulturno okolje je lahko velika sprememba, proti kateri se lahko uprejo z izolacijo v lastno stanovanje. Proces pri izgubi lastnega kulturnega okolja so lahko podobni fazam žalovanja (zanikanje...).

2. Potreba po sprejetosti

Marsikdaj opažamo, da je potreba po sprejetosti iz strani družbe veliko večja kot bi to bilo racionalno za pričakovati. Nekateri posamezniki vsakršno zavrnitev, nekoretno ravnanje drugih projecirajo na svoj status. Pričakovanja od države, ki jih zaščiti so, da jih ta obravnava individualno, da servisi države sami naredijo korak naproti njim in ne obratno. Vsekakor pa je to zelo odvisno od naravnih obrambnih mehanizmov posameznika in preteklih izkušenj. Iz naslova te potrebe izhajajo tudi potrebe po naravni socialni mreži. V začetku njihovega sprejema v matično državo jo zamenjajo

⁷ http://www.mnz.gov.si/si/mnz_z_vas/tujci_v_sloveniji/statistika/

institucije pomoči, njihovi prostovoljci. Naloga institucij je, da uporabnike ne veže na svoje storitve, vendar jih poskuša čim bolj zblížati z lokalnim okoljem in tako odpirati možnosti, da si posamezniki stkejo svojo mrežo.

3. Potreba po smislu

Čakanje na mendarodno zaščito je pravi ubijalec smisla bivanja. Posamezniki to premagujejo z razvijanjem apatičnega vedenja ali pa aktivno udeležbo v ponujenih aktivnostih. Posamezniki so tako pripravljeni delovati kot prostovoljci, se učiti stvari, katere ne vedo ali jim bodo kdaj prišle prav v življenju. Pri mnogih posameznikih vidimo veliko mero motivacijo ob samem prihodu v novo okolje, željo preizkusiti najrazličnejše stvari, s trdom pa jo lahko ohranimo tudi na dolgi rok.

S pridobitvijo mednarodne zaščite pa si posamezniki želijo povrniti svoj prejšnji socialni (in zaposlitevni status) ali pa ga celo nadgraditi. Iz tega izhaja vrsto razočaranj in potreb po naturalizaciji prehodnega izobraževanja, voziškega izpita, primerne službe...

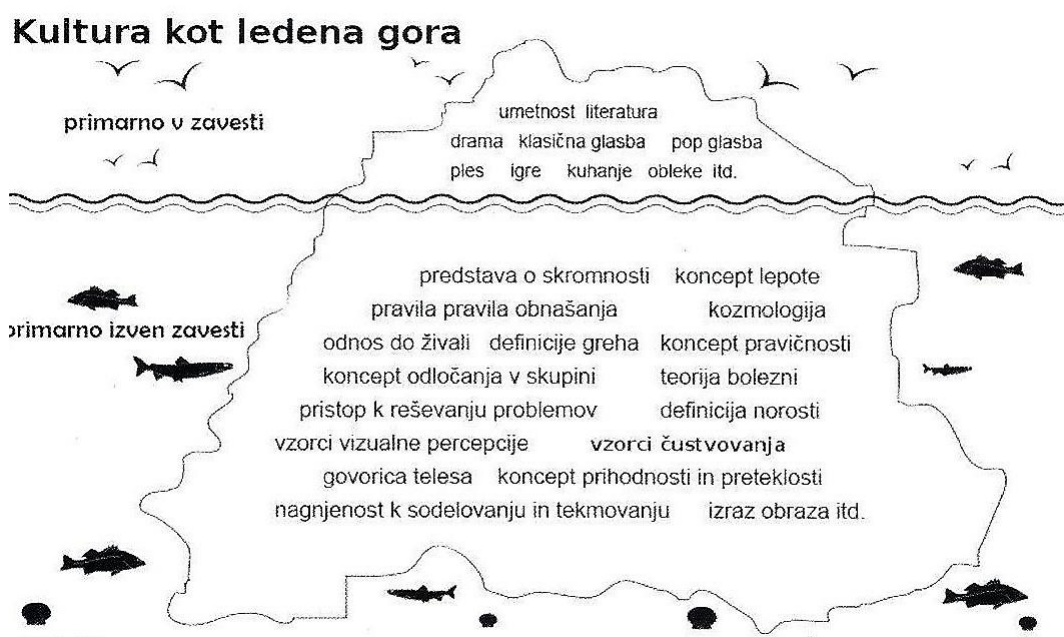
NIKOLI pa si strokovnjak smel dovoliti izreči ali pomisliti naslednje: »Saj je dobil status, sedaj je lahko srečen, da je varen, kar je najbolj pomembno.« Strokovnjak mora skupaj s posameznikom, družino, raziskati paleto potreb in opolnomočiti posameznika ne bi do te mere, da bo lahko sam svoj gospodar pri zadovoljevanju lastnih potreb.



3 Nasveti za komunikacijo z begunci

3.1 Povezovalna komunikacija⁸

Ko se srečamo z ljudmi iz drugih kultur, pomembno vlogo igra kultura vsakega posameznika. Kaj pa sploh je kultura? Kultura je zelo širok in težko opredeljiv pojem, zato ne obstaja enotna definicija. Univerza Eastern Oregon jo opisuje kot "skupen, naučen, simboličen sistem vrednot, verovanj in prepričanj, ki oblikuje in vpliva na percepcijo in vedenje", slovar Marriam Webster jo definira kot "integrirani vzorec človeškega znanja, verovanj in prepričanj ter vedenj, ki je odvisen od sposobnosti učenja in prenosa znanj na prihajajoče generacije", slovar slovenskega knjižnega jezika pravi, da je kultura "skupek dosežkov, vrednot človeške družbe kot rezultat človekovega delovanja, ustvarjanja". Vsi, ki so preučevali kulturo, pa se strinjajo, da je kultura posameznikov (ki posledično vpliva na njihovo vedenje), sestavljena iz bolj ali manj ozaveščenega dela (umetnost, navade oblačenja, jezik, glasba, načini pozdravljanja...) in bolj ali manj neozaveščenega dela (govorica telesa, vzorci čustvovanja, odnos do žensk, odnos do starejših...). In prav ta pretežno neozaveščeni del kulture je tisti, ki pogosto povzroča medkulturne konflikte, ne da bi se tega zavedali.



Slika 1: Govoriš medkulturno? (Blazinšek, A., Kronegger, 2008)

Bolj ko ozavestimo, kaj se vse skriva v našem spodnjem delu ledene gore, kaj vse vpliva na naše vedenje, lažje bomo razumeli in sprejemali drugačna vedenja ljudi iz drugih kultur. Bolj, ko bomo ozavestili lastne predsodke do vedenj, ki nam niso blizu, lažje se bomo v stresnih situacijah odzvali konstruktivno. Dobro se je zavedati tudi, da naši nezavedni vzorci in prepričanja pojačano vplivajo na naše vedenje, ko smo v stresnih situacijah, kar velja za mnoge migrante, ki se znajdejo v nepoznani državi. Prav takrat potrebujejo razumevanje in odprto srce, šele ko se bodo počutili varne in sprejete, je čas, da se jih povabi v drugačno vedenje in ozaveščanje svojih kulturnih vzorcev, ki so lahko kamen spotike in ovira, do dobrih odnosov.

Za razumevanje občutkov in potreb migrantov, se je v naši praksi kot koristno izkazalo poznavanje teorije in veščin nenasilne komunikacije, kot jo je razvil ameriški psiholog Marshall Rosenberg, zato v nadaljevanju podajamo nekaj teorije o le tej.

⁸ Poglavje pozveto po Marjeta Novak: *Nenasilna komunikacija – Učenje partnerskega sodelovanja v praksi*.

Naložbo sofinancirata Republika Slovenija in Evropska unija iz Evropskega socialnega sklada.

3.2 Nenasilna komunikacija⁹



Nenasilna komunikacija (NNK), kot jo je razvil dr. Marshall Rosenberg, je način komunikacije, ki temelji na nenasilju, sočutju in empatiji. Pogosto jo imenujejo tudi sočutna ali povezovalna komunikacija, saj v odnose vnaša povezanost ter upoštevanje in razumevanje občutkov in potreb vseh vpletenih ter posledično avtentičnost, složnost, živost in veselje. Predpostavka NNK je, da smo v osnovi vsi ljudje sočutni, nasilne strategije za doseganje svojega prava pa so naučeni vzorci obnašanja, ki nas jih uči in nam jih vceplja prevladujoč sistem, v katerem živimo. NNK prav tako predpostavlja, da imamo vsi ljudje po vsem svetu enake človeške potrebe ter da je vsako naše dejanje le bolj ali manj funkcionalna strategija za zadovoljevanje le-teh. Rosenberg razloži potrebe kot »vir, ki ga potrebuje življenje, da ohranja samega sebe«.

Prav pri delu z migranti je razumevanje potreb ključno. Življenje migrantov je pogosto izredno stresno, kršena jim je cela paleta osnovnih človekovih pravic, pogosto njihove potrebe po varnosti, sprejetosti, miru, strehi nad glavo, razumevanju, včasih celo hrani, niso zadovoljene. In pogosto je za nefunkcionalnim vedenjem le močna stiska in obupano iskanje načinov, kako preživeti ali poskrbeti za svoje bližnje.

Nekaj predpostavk nenasilne komunikacije:

- Vsi ljudje na svetu smo med seboj povezani, med drugim tudi s skupkom ključnih potreb, ki jih ima prav vsak (npr. po ljubezni, varnosti, pripadnosti, spoštovanju, svobodi, avtonomiji, zabavi, smislu, radosti, navdihu ...).
- Človeška bitja smo enakovredna – ne glede na starost, profil, vlogo v organizaciji; prav tako so enakovredne tudi naše potrebe v sleherni situaciji.
- Vsa dejanja so poskusi, zavestni ali nezavedni, zadovoljiti svoje potrebe.
- Nasilje je tragičen poskus zadovoljevanja lastnih potreb. Veliko večino svojih potreb ljudje zadovoljujemo skozi sovisne odnose.
- Zmožnost sočutja je človeku prirojena, nimamo pa vedno dovolj kapacitete, da se s tem notranjim virom povežemo.
- Ljudje se spreminjamo.
- Ljudje imamo potencial svobodne izbire in prevzemanja odgovornosti za svoje odzive: ne glede na okoliščine lahko ustavimo avtomatično odzivanje, se »resetiramo« ter zavestno odzovemo na način, ki bo upošteval potrebe vseh.
- Zmožnost zadovoljitve naših potreb se krepi s poglobljanjem stika s seboj ter z drugimi; oboje pa krepi zmožnost ustvarjanja takih strategij, ki odgovorijo na potrebe vseh vpletenih v neki situaciji.
- Za spreminjanje globoko ukoreninjenih načinov razmišljanja in delovanja so potrebni motivacija, čas ter veliko prakse.

⁹ Poglavlje je povzeto po objavah Centra za nenasilno komunikacijo (www.cnvc.org)

POTREBE

Nekatere temeljne potrebe, ki jih imamo vsi:

- | | | |
|--------------------|------------------------------|-------------------|
| • fizično ugodje | • duhovnost | • red |
| • zrak | • enakovrednost | • doslednost |
| • hrana, voda | • vzajemnost | • obilje |
| • gibanje | • bogatitev življenja drugih | • integriteta |
| • zdravje | • čustvena varnost | • radost |
| • počitek | • vživljanje | • odprtost |
| • spolno življenje | • poštenost | • strast |
| • zavetje | • ljubezen | • mir |
| • dotik | • gotovost | • igra |
| • sodelovanje | • spoštovanje | • zabava |
| • vključenost | • opora | • spokojnost |
| • rahločutnost | • zaupanje | • opolnomočenost |
| • izziv | • razumevanje | • sproščenost |
| • stabilnost | • toplina | • smeh |
| • spoštovanje | • praznovanje | • samospoštovanje |
| • sprejemanje | • žalovanje | • samoizražanje |
| • bližina | • lepota | • svobodna izbira |
| • pripadnost | • skladnost | |
| • uvidevnost | • navdih | |

OBČUTKI

Nekateri občutki, ko so naše potrebe zadovoljene:

- | | | |
|-----------------|-----------------|----------------|
| • veselje | • povezanost | • dobrohotnost |
| • optimizem | • olajšanje | • sočutnost |
| • navdušenje | • ganjenost | • močatost |
| • očaranost | • razneženost | • ženstvenost |
| • umirjenost | • hvaležnost | • zapeljivost |
| • ponos | • pogum | • sprejetost |
| • presenečenost | • prijateljstvo | • zadovoljnost |
| • izpolnjenost | • spokojnost | • ljubezen |

Nekateri občutki, ko naše potrebe niso zadovoljene:

- | | | |
|-----------------|-----------------|----------------|
| • jeza | • bes | • ravnodušje |
| • Strah | • zakrbljenost | • bolečina |
| • Zmedenost | • Osramočenoost | • Razdvojenost |
| • Razočaranje | • nestrpnost | • nemoč |
| • Pretresenost | • Osamljenost | • Hladnost |
| • Frustriranost | • Potrtost | • Pritisk |
| • Živčnost | • Otopelost | • stiska |
| • žalost | • malodušje | |

Razdiralni jezik (šakalji jezik)

Na neki točki zgodovine so se začeli pojavljati plemstvo, svečeništvo, organizirana vojska, ki so za učvrščevanje svojega položaja začeli uporabljati jezik, ki je jasno nakazoval, kdo je višje na družbeni lestvici in jim s tem omogočal nadvlado. Skozi zgodovino se je tovrstni jezik tako razvil in udomačil v naši družbi, da je postal nekaj vsakdanjega in povsem normalnega v naši medsebojni komunikaciji. Povsem običajno je postalo, da v vseh družbenih področjih vlada hierarhija – starši ukazujejo otrokom, učitelji učencem, policaji in vojaki državljanom, delodajalci delavcem. Tudi v svoje vsakdanje odnose vnašamo razdor, saj pogosto sebe postavljamo nad druge ljudi in od njih zahtevamo, da se vedejo, tako kot se nam zdi pravilno, ves čas se borimo za svoj prav. Včasih to jasno povemo, včasih pa tega ne ubesedimo, a je naša naravnost še vseeno dovolj jasna, da jo sogovorniki zaznajo in se nanjo odzovejo. Tovrstno



vedenje v naše odnose namesto povezanosti, veselja in živosti, vnaša razdor, frustracije, slabo voljo in pomanjkanje motivacije. Rosenberg je verjel, da to ni naša prava narava, temveč smo v takšno vedenje vzgojeni. Živimo v svetu, ki obožuje moralistične obsodbe in nadvse rad ločuje na prav in narobe, dobro in slabo, sebično in nesebično, pozitivno in negativno. In na podlagi tega ločevanja je jasno izdelan sistem – če se vedeš pravilno, boš nagrajen in pohvaljen, če se vedeš napačno, boš kaznovan in grajan, saj si to zaslužiš. Rosenberg pravi, da nas je prav dolgoletno življenje v takem sistemu, kjer je vedno prisoten nekdo, ki presoja, kaj je prav in kaj ne, pripeljalo do take stopnje medsebojnega fizičnega, verbalnega in psihološkega nasilja.

Nekaj primerov **razdiralnega jezika**:

- **diagnosticiranje in etiketiranje** (ti si agresiven, nesramen, nesposoben, len ...)
- **okrivljanje** (ti si začel; vedno te moram za vse prosti; nikoli ne pospraviš za sabo ...)
- **kaznovanje** (če se ti ne trudiš, se tudi jaz ne bom; če ne pospraviš, ne dobiš žepnine ...)
- **prelaganje odgovornosti** (moram te kaznovati, taka so pravila v šoli; s svojim vedenjem si me prisilil si, da sem te kaznoval ...)
- **zahteve** (zahtevam, da si doma in pospraviš garažo; hočem, da takoj napišeš poročilo ...)

Ne gre za to, da bi morali razdiralni jezik obsojati ali ga označevati za nepravilnega, napačnega. Gre le za to, da v naše odnose vnaša razdor, slabo voljo, malodušje in frustracije, sproža obrambne mehanizme, jezo, nervozo in žalost. Tudi kadar nam z njegovo pomočjo uspe doseči svoj cilj (prepričati sogovornika, da naredi, kar mi želimo), zelo verjetno nismo ustvarili dobrega odnosa. Rosenberg opozarja tudi na to, da razdiralni jezik v večini primerov deluje na ravni avtomatizma, ko skozi nas spregovorijo naši vzorci, prepričanja, naučeni in privzgojeni načini odzivanja, kar še poveča možnost, da se prepad med sogovornicema poglobi. Za razdiralnim jezikom pa se v večini primerov skrivajo nezadovoljene potrebe, rane in frustracije, ki jih je potrebno, tako pri drugih kot pri sebi, sprejeti z empatijo in razumevanjem.

Razdiralni jezik se nemalokrat pojavi tudi, ko pridejo ljudje v stik z migranti. Pogosto se postavijo v vlogo presojevalca, kdo je upravičen pomoči in kdo ne, kdo ima pravico bivati v Sloveniji in kdo ne, od njih pričakuje in zahteva, da se vedejo, tako kot se njemu zdi prav (ubogljivo, pohlevno, hvaležno ...). Kot razdiralno se pokaže tudi pokroviteljsko vedenje, pri katerem se nam migranti smilijo – pri tem lahko hitro pademo v past, kjer ne vidimo več moči, talentov in znanj, ki jih migranti imajo, saj so le še ubogi reveži, sebe pa pri tem postavimo v vlogo velikega rešitelja.

Povezovalni (žirafji) jezik



Žirafa je žival s proporcionalno največjim srcem (ker mora kri potiskati zelo visoko, da doseže možgane na dolgem vratu ☺) in kot taka predstavlja prisodobo za ljubečo osebo in hkrati za povezovalni, sprejemajoči jezik. Pri tem ji pomaga tudi dolg vrat, s katerim lahko vidi izza besed in dejanj in tako lažje razume in se poveže z nezadovoljenimi potrebami izza besed in dejanj. Če si "natakne žirafa ušesa", se odločimo, da se ne bomo reaktivno odzvali na besede, ki letijo proti nam (kričanje, okrivljanje, zahteve ...), temveč se bomo poskušali povezati z nezadovoljenimi potrebami sogovorca (potreba po slišnosti, stiku, ljubezni, potrditvi ...), ki se manifestirajo v razdiralnem jeziku ter mu poskušali dati empatijo. Rosenberg pravi, da je poslušalec "gospodar" pogovora, on je tisti, ki se odloči, s katerimi ušesi hoče poslušati (šakalji ali žirafji) in kako se želi odzvati (povezovalno ali razdiralno).

Povezovalni jezik je:

- empatično poslušanje
- preverjanje, če smo prav razumeli
- spodbujanje
- iskreno in jasno izražanje svojih občutkov in potreb
- razumevanje in spoštovanje različnosti
- prepoznavanje potencialov pri sebi in drugih
- samoempatija
- prevzemanje odgovornosti

Koraki povezovalnega izražanja:

1. **Opazanje** (namesto interpretacij) - Ko vidim, slišim ...
2. **Občutki** (brez primešanih misli) - ... se počutim ...
3. **Potrebe** (namesto strategij) - ... ker potrebujem ...
4. **Prošnja** (namesto zahteve) - ... bi prosil, bi mi veliko pomenilo, bi cenil, bi me veselilo ...

Tovrstno izražanje se izkaže za učinkovito tudi kadar se resnično ne strinjamo z vedenjem drugega (nespoštljivost do žensk, agresija do otrok ...) in bi želeli, da se drugi prične vesti drugače. Mnogo večja verjetnost, da bo drugi sploh pripravljen razmišljati o drugačnem vedenju, je kadar se počuti razumljenega – kadar se ljudje počutimo napadene, kritizirane, kaznovane se v večini primerov v nas sproži obrambni mehanizem in verjetnost za spremembo se drastično zmanjša.

»Biti empatično prisoten z drugo osebo ima več vidikov. Pomeni vstopiti v privatni zaznavni svet druge osebe in se v njem udomačiti. To vključuje biti senzitiven, trenutek za trenutkom, za vse spremembe občutkov, ki se dogajajo v tej drugi osebi, za strah ali srd, občutljivost ali zmedo ali za kar koli drugega, kar se pojavi. Pomeni začasno živeti v življenju druge osebe, se v njem nežno premikati, brez kakršnih koli obsodb; pomeni zaznavati pomene, ki se jih ta oseba komaj zaveda, a ne poskušati razkriti nezavednih občutkov, saj bi to lahko bilo preveč grozeče ... Pomeni pogosto preverjanje, če smo jo prav razumeli in se pustiti voditi odgovorom, ki jih prejmemo. Pomeni biti zaupni sopotnik v njenem ali njegovem notranjem svetu ... Biti z drugo osebo na tak način, pomeni odložiti na stran svoje poglede in vrednote, da lahko res vstopimo v njen ali njegov svet brez predsodkov. V nekem pomenu to pomeni odložiti sebe. Biti empatičen je kompleksen, zahteven in močan - a hkrati tudi subtilen in nežen – način bivanja.«

Carl Rogers, A way of being

Empatično poslušanje in dajanje empatije

Empatično poslušanje (drugih in sebe) je ključni element dobre komunikacije. Empatično poslušanje pomeni odpiranje in držanje prostora, v katerem se bo sogovorec počutil varno in sprejeto, v katerem se bo lahko iskreno izrazil, brez strahu, da bi ga poslušalec želel motiti, spreminjati, popravljati.

Empatično poslušanje je:

- tiha prisotnost
- fokus na bistvu (potrebe, vrednote, kvalitete), ki je pogosto skrito izza besed
- sledenje dogajanju/življenju v drugem s celim svojim bitjem
- povzemanje bistva (preverjanje, če smo prav razumeli)



Empatično poslušanje ni:

- dajanje nasvetov
- pripovedovanje svojih zgodb
- pomilovanje, tolažba
- zasliševanje

Povzemanje

Povzemanje je pomemben del empatičnega poslušanja. Poslušalcu daje možnost, da preveri, če je povedano pravilno razumel, govorcu pa občutek, da je res slišan in hkrati možnost in čas, da premisli o povedanem in nas popravi, v kolikor ga nismo pravilno razumeli. Pomembno je, da s povzemanjem ne prekinjamo govorčeve zgodbe ter da je naš fokus na govorcu in dogajanjem v njem. Pri povzemanju ne le slepo ponavljamo, kar smo slišali, temveč poizkušamo razbrati občutke in potrebe, ki so skrite za besedami. Tako pomagamo sogovorniku ozavestiti njeno/-govo notranje dogajanje ter mu dati občutek sprejetosti in razumevanja.

V stiku z migranti se kratko povzemanje izkaže za ključno, saj se pogosto v tujem jeziku niso zmožni izraziti, kot bi se hoteli in tako lahko pride do napačnega razumevanja.



4. Stereotipi povezani z begunci

Z brskanjem po Slovarju slovenskega knjižnega jezika lahko opazimo, da je **STEREOTIP** ustaljena predstava o nečem oz. vzorec, ki se na videz ponavlja. Še bolj zanimivo pa je, ko pod tem izrazom brskamo dalje in ugotovimo, da so stereotipi "ponavljajoči se liki", v tiskarski industriji pa je stereotip "[...] *Julita plošča, narejena po matrici* [...]."

Ob razmišljanju o človeku – posamezniku, s katerim se srečamo, nikakor ne moremo gledati nanj kot na kopijo drugega človeka ali celo nekaj razčlovečenega – narejenega po matrici, ki zagotavlja, da bi vsaka izmed njenih kopij posedovala popolnoma iste lastnosti kot jih ima sama. Gledamo na človeka, ki svoje osebnosti ni izoblikoval le znotraj posamezne kulturne, nacionalne ali lokalne skupine, ampak prihaja tudi iz družinskega okolja, ki ima povsem svoje prvine, kot jih ima tudi on sam. Njegovo življenje je unikatno in tudi njegov način dojemanja sveta je unikatno – izoblikovan na podlagi njegovih življenjskih izkušenj, prepričanj, dognanj ...

Zato je toliko bolj zanimivo vprašanje, zakaj sploh imamo stereotipe o določenih družbenih skupinah ljudi, ki jih reflektiramo na posameznika, s katerim se srečamo? Stereotipi so namreč sami po sebi delno točni, delno pa so vsekakor tudi napačni. Namenjeni so temu, da si s pomočjo abstrakcije olajšamo dojemanje sveta okoli nas in lažje ločimo posamezne družbene skupine, vendar ob tem vsekakor zanemarimo, da znotraj teh posameznih skupin vsak posameznik s svojo individualno osebnostjo tako ali drugače odstopa od "splošnih" norm te skupine.

Lažje razumevanje stereotipov ter njihovih slabih in dobrih plati si lahko pojasnimo z enostavnim primerom:



Slika 2: Lastni vir

Postavimo se v situacijo, kjer sta laik in matematik postavljena pred sliko različnih trikotnikov. Laik, ki vidi to sliko, mogoče sploh ne bi veliko razmišljal, ampak bi preprosto rekel, da gre za skupino trikotnikov. Ker se ne bi obremenjeval s tem, da je eden od likov pravokotni trikotnik, drugi enakokraki, tretji enakostranični in tako dalje – za trikotnike bi uporabil uveljavljen stereotip. Medtem pa bi nekomu, ki je matematik, ta slika predstavljala nekaj povsem drugega in bi rekel, da vseh teh trikotnikov ne moremo izenačiti z enakostraničnim, ki je na drugi 15 strani enačaja. Njihove značilnosti so povsem drugačne. Če bi laik vztrajal na stereotipu, bi lahko matematiku argumentiral svoje mnenje npr. tako: "Čisto vsi so isti, saj je vsota njihovih notranjih kotov 180 stopinj." Matematik pa bi mu lahko odgovoril: "To je res, a težiščna točka je pri vsakemu drugačna." Kaj hitro vidimo, da imata oba prav o trikotnikih, le da je pogled na njih različen – eden jih gleda skozi enostavnejše dožemanje, ki značilnosti skupine projicira na posamezen element, medtem ko je za drugega vsak posamični element drugačen in ima svoje unikatne značilnosti, ki so pomembne, kljub temu da ima veliko značilnosti celotne skupine. Nihče se torej ne moti, le slika enega izmed njiju je posplošena in izkrivlja individualna dejstva.

Če to zgodbo reflektiramo na naše dožemanje stereotipov, lahko rečemo da mora biti svetovalec v temu primeru matematik oz. tisti, ki je pozoren na detajle, ki gleda pred seboj posameznika z njegovim ozadjem in hkrati zavedanjem, da ga v resnici ne pozna, zato ga ne poskuša videti skozi splošno uveljavljene stereotipe, ki jih poznamo o beguncih. Ti namreč lahko zanj držijo ali pa ne, a tega ne vemo. Napako lahko naredimo, če bomo človeka ocenili na podlagi stereotipov in mu po nepotrebnem pomagali tam, kjer pomoči ne potrebuje ali mu dajali nasvete, ki jih ne potrebuje. Predvsem problematično zna biti dožemanje človeka kot žrtve, s čimer mu lahko odvzamemo moč in osebno dostojanstvo.

Stereotipi so dandanes prisotni povsod – na televiziji, radiu, v socialnih mediji, vladajo splošna družbena prepričanja. Da se bomo pri svojem delu z njimi lažje soočali, navajamo nekaj tistih, ki so o beguncih najpogostejši oz. predsodke, ki jih imamo o njih. V razmislek dajemo tudi predloge, kako se na predsodke ustrezno odzivati ter se čim bolj izogniti napakam, ki bi vplivale na kakovosten odnos z našimi uporabniki. Vabimo vas tudi k nadaljnjemu raziskovanju predsodkov in razmisleku o konstruktivnem, povezovalnem odzivanju nanje.

Stereotip	V razmislek
Begunci, ki prihajajo k nam, so agresivni in težko razumejo, zakaj so nekateri postopki potrebni.	Ali mogoče poznam izvor njihove agresije? Ali vem, da je ta mogoče lahko samo posledica hudega psihičnega trpljenja, ki so ga bili deležni na svoji poti do nas – veliko čakanja, spanja in življenja v nečloveških razmerah, preživljanja nešteti ur v mrazu, brez jasnega odgovora kaj sledi ...? Mogoče oseba, ki je pred mano, sploh ni doživela nič od tega in ni agresivna? Ali ne bi bilo bolje, da najprej ugotovim, za koga sploh gre? Zakaj se ne bi srečal z osebo s čim manj pričakovani in vnaprejšnjimi predstavami, za kakšnega človeka gre?
Begunci ne razumejo našega jezika in težko se bodo sporazumeli za uveljavljanje storitev, ki so jim na voljo v okviru naših servisov.	Zakaj si ne bi vzeli malce več časa, da jim stvari razložimo? Jim povedali, kaj lahko pričakujejo? Če ni načina za vključitev po nam znani poti, ali bi bilo mogoče, da jim pomagamo s pomočjo katere druge organizacije, ki jim lahko pomaga? Morda oseba, ki prihaja predme, do neke mere že razume naš jezik, le da se bom moral sam malce potruditi, da ga poenostavim za lažje razumevanje? Sem kdaj pomislil, da je včasih ljudem v veliko uteho, če jih znam zgolj poslušati, preden jim dam nasvet glede vključevanja v servis? Kaj pa možnosti koriščenja storitev servisa v drugih jezikih? Katerih?
Ti ljudje prihajajo iz drugačnih sistemov izobraževanja in ne bodo razumeli našega.	So njihovi izobraževalni sistemi res tako drugačni? Kje imam dokaze o primerljivosti in drugačni kvaliteti? Sem o njih zgolj slišal ali to res velja? Tudi, če so drugačni, bi bilo mogoče pojasniti nekomu, kako je sistem organiziran pri nas in kje so možnosti zanj? To je zame najbrž težko, a mogoče lahko človeku pred mano spremenim življenje na bolje, mu dam možnost za osebni razvoj in pomagam, da postane tisti, ki bo naši družbi s svojim znanjem kasneje vračal?
...	
Lastni premislek o stereotipih in preverjanje utemeljenosti le-teh. Razmislite o lastnih predsodkih, ki jih imate o beguncih in jih zapišite. Poskusite poiskati razloge za njihov nastanek ter razmislite o tem kaj občutite, ko je ta predsodek prisoten. Je ta vaš občutek utemeljen, bi bilo potrebno preveriti še kako informacijo da ga utemeljite? Kje?	

5. Slovenske organizacije, ki se ukvarjajo z begunci

Organizacija	Specifično področje delovanja	Kontakt
Amnesty International Slovenije	Zagovorništvo pravic beguncev, monitoring človekovih pravic, aktivizem na področju človekovih pravic	http://www.amnesty.si 01 426 93 77
Človekoljubno dobrodelno Društvo UP Jesenice	Zbiranje sredstev za pomoč beguncem, monitoring človekovih pravic, aktivizem na področju človekovih pravic, pravna pomoč, informiranje beguncev, psihosocialna pomoč, tolmačenje (urdu, farsi, arabsko), kulturna mediacija	http://www.up-jesenice.org/si 031 569 340
Društvo Humanitas	Monitoring človekovih pravic, zagovorništvo pravic beguncev, zbiranje sredstev za pomoč beguncem, aktivizem na področju človekovih pravic	http://www.humanitas.si 01 430 03 43
Društvo odnos	Zbiranje sredstev za pomoč beguncem, zagovorništvo pravic beguncev, aktivizem na področju človekovih pravic, informiranje beguncev, psihosocialna pomoč, tolmačenje (farsi, arabsko, paštu, urdu, somalijsko, kurdsko, turško, rusko, swahili, hindi), kulturna mediacija	http://odnos.si/ 08 205 59 09
Društvo za razvijanje prostovoljnega dela Novo mesto	Pravna pomoč, vključevanje v integracijske aktivnosti, zbiranje sredstev za pomoč beguncem, psihosocialna pomoč, tolmačenje (arabsko, francosko, angleško), kulturna mediacija	http://www.nevladnik.info/ 07 393 92 74
Humanitarno Društvo ADRA Slovenija	Zbiranje sredstev za pomoč beguncem, informiranje beguncev	http://www.adra.si/ 040 852 007
Inštitut za afriške študije	Monitoring človekovih pravic, zagovorništvo pravic beguncev, pravna pomoč, informiranje beguncev, psihosocialna pomoč, kulturna mediacija	http://www.africanstudy.org 01 241 02 90
Jezuitsko združenje za begunce Slovenije	Informiranje beguncev, psihosocialna pomoč	http://www.jrs.rkc.si/ 01 430 00 58
Mednarodna organizacija za migracije MOM – IOM	Informiranje beguncev	https://www.iom.int 01 434 73 51
Mirovni inštitut	Monitoring človekovih pravic, zagovorništvo pravic beguncev	http://www.mirovni-institut.si/ 01 234 77 20
PIC	Zagovorništvo pravic beguncev, pravna pomoč, monitoring človekovih pravic, informiranje beguncev	http://pic.si/ 01 521 18 88
Rdeči križ Slovenije	Zbiranje sredstev za pomoč beguncem, aktivizem na področju človekovih pravic,	http://www.rks.si/ 01 241 43 00

	informiranje beguncev, psihosocialna pomoč	
Sloga	Zagovorništvo pravic beguncev	http://www.sloga-platform.org/ 01 434 44 02
Slovenska filantropija	Zagovorništvo pravic beguncev, vključevanje v integracijske programe aktivnosti, osnovno opismenjevanje, pravna pomoč, monitoring človekovih pravic, informiranje beguncev, psihosocialna pomoč, tolmačenje (farsi, farsi-dari, arabsko, paštu, somalijsko, kurdsko, turško, rusko), kulturna mediacija	http://www.filantropija.org/ http://www.prostovoljstvo.org 01 430 12 89
Slovenska karitas	Zbiranje sredstev za pomoč beguncem, zagovorništvo pravic beguncev, pravna pomoč, informiranje beguncev, psihosocialna pomoč, tolmačenje (arabsko)	http://www.karitas.si/ 01 300 59 60
Unicef Slovenija	Monitoring človekovih pravic, zagovorništvo pravic beguncev, psihosocialna pomoč	http://www.unicef.si/ 01 583 80 80
Zavod Global	Kulturna mediacija	http://www.zavodglobal.org/ 041 339 978
Zavod Krog	Zbiranje sredstev za pomoč beguncem, aktivizem na področju človekovih pravic, psihosocialna pomoč, tolmačenje (arabsko, turško)	http://www.zavod-krog.si/ 041 401 619
Zavod Povod	Zagovorništvo pravic beguncev, psihosocialna pomoč, tolmačenje (arabsko), kulturna mediacija	http://www.kvas0507.eu/ 041733469
Zveza prijateljev mladine Slovenije	Zbiranje sredstev za pomoč beguncem, psihosocialna pomoč	http://www.zpms.si/ZPMS/ 01 239 67 20

Tabela 1: Seznam nevladnih organizacij, ki se ukvarjajo z begunci (Povz. po Amnesty international Slovenije).

6 Seznam uporabljenih in priporočljivih virov za poglobljanje v razumevanje beguncev

1. Amnesty international, 2015. *Kaj delajo nevladne organizacije in civilne iniciative, kako se lahko pridružite?* [spletna stran] Dostopno na: <http://www.amnesty.si/pregled-nvo-begunci> 28. [10. 11. 2017]
2. Blazinšek, A., Kronegger S., 2008. *Govoriš medkulturno? T-kit za medkulturni dialog*, Ljubljana: CNVOS
3. Brown, B., 2013. The power of vulnerability. [spletna stran] Dostopno na: <https://www.thersa.org/events/2013/07/the-power-of-vulnerability> in <https://www.youtube.com/watch?v=sXSjc-pbXk4>
4. Center za nenasilno komunikacijo, 2013. Learning resources [spletna stran]. Dostopno na: <http://www.cnvc.org/node/6853> [9. 11. 2017]
5. Čebular A. (urednica), 2017. *Aktivno za strpnost: za uspešnejše vključevanje in povezovanje v naši družbi*, Ljubljana, Urad vlade za komuniciranje
6. Gabaj Ž., 2010 – 2011. *Closing a protection gap for separated children in Europe*, Ljubljana: Slovenska filantropija, Združenje za promocijo prostovoljstva
7. Gabaj Ž., 2013. *Izvajanje temeljnih standardov za skrbnike otrok brez spremstva v Evropi: poročilo o oceni stanja v državi: Slovenija*, Ljubljana: Slovenska filantropija, Združenje za promocijo prostovoljstva
8. *Konvencija o otrokovih pravicah*, 1989. Organizacija združenih narodov
9. *Konvencija o statusu beguncev*, 1951. Organizacija združenih narodov
10. Mikuš Kos A., Zlatar F., Uzelac M., Jamšek P., 2017. *Priročnik za psihosocialno pomoč otrokom beguncem*, Ljubljana: Slovenska filantropija, Združenje za promocijo prostovoljstva
11. Ministrstvo za notranje zadeve, 2017. Tujci v Sloveniji: Statistika. [spletna stran] Dostopno na http://www.mnz.gov.si/si/mnz_za_vas/tujci_v_sloveniji/statistika/
12. Ngozi Adichie, C., 2009. *The danger of a single story*. [spletna stran] Dostopno na: https://www.ted.com/talks/chimamanda_adichie_the_danger_of_a_single_story/up-next
13. Novak, M., 2016. Nenasilna komunikacija – Učenje partnerskega sodelovanja v praksi, *Revija Učiteljev glas*, Letnik 3 (št.1), str. 4-11
14. *Protokol o statusu beguncev*, 1967. Organizacija združenih narodov
15. Rogers, C. R., 1995. *A way of being*, New York: H. Mifflin
16. Slovenska akademija znanosti in umetnosti, 20015. Slovar slovenskega knjižnega jezika, Ljubljana: DZS
17. Zakon o mednarodni zaščiti (ZMZ-1-UPB1), 2017. Uradni list RS, št. 213-04/17-15/3
18. Zakon o Tujcih (ZTuj-2-UPB5), 2017. Uradni list RS, št. 213-04/17-14/3

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and extend across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.