

Árangursrík inngilding flóttafólks

Þátttökuaðferðir fyrir
aðila á sveitastjórnarstigi



| 1 HANDBÓK

ÞAKKIR

Þessi handbók var unnin af svæðisskrifstofu Flóttamannastofnunar Sameinuðu þjóðanna í Evrópu og þróuð í samvinnu við The Migration Policy Group.

Hún er skrifuð af Carmine Conte með stuðningi Alexanders Wolffhardt hjá The Migration Policy Group, með tæknilegum leiðbeiningum frá fjölvirku teymi hjá Flóttamannastofnun Sameinuðu þjóðanna og framlagi þátttakenda í vettvangsprófunum og löggildingu í sjö löndum í Evrópu.

Sérstakar þakkir fá landsstjórnendur í Búlgaríu, Finnlandi, Grikklandi, Ítalíu, Möltu, Póllandi og Serbíu:

Bistra Ivanova (Multi Kulti Collective)

Sari Vanhanen (Innflytjendastofnun Finnlands)

Konstantinos Vlachopoulos (Helenic Foundation for European and Foreign Policy - ELIAMEP)

Gaia Testore (óháður rannsakandi og ráðgjafi)

Jean-Pierre Gauci, Bethany Wilkes og Sonia Marcantonio (People for Change Foundation)

Renata Stefańska (Miðstöð fólksflutningarannsóknna, Háskólinn í Varsjá)

Gordana Grujičić & Vladimir Petronijevic (Grupa 484)

COLOPHON

Ljósmyndir:

© UNHCR/Will Swanson

© UNHCR/Andrew McConnell

Shutterstock

Hönnun: dagmarvanschaik.nl

EFNISYFIRLIT

1. FORMÁLI	5
2. KYNNING	6
3. UPPBYGGING VERKFÆRAKISTUNNAR	8
4. HVERNIG VIRKAR VERKFÆRAKISTAN?	10
5. HVERJIR ERU LYKILÞÆTTIRNIR Í HEILDSTÆÐRI NÁLGUN AÐ AÐLÖGUN?	12
5.1 Að vera skýr varðandi þann stuðning sem þarf – meta þarfir stöðugt, vera meðvituð um aðgangshindranir og taka upp þjónustu sem byggir á endurgjöf og reglulegu mati	
5.2 Að tryggja að stuðningur mæti þörfum allra – Aðlagið þjónustu ykkar þannig að fjölbreyttir hópar hafi jafnt aðgengi og sérsniðinn stuðning	
5.3 Að skapa þjónustu til frambúðar – Tileinkið ykkur viðhorf um langtímainngildingu, sem nær lengra en að móttöku og fyrstu stigum aðlögunar	
5.4 Að vinna ekki aðeins fyrir fólk heldur með því – fáið þjónustupega til að koma að mati, skipulagningu og framkvæmd, lærið að meta endurgjöf þeirra og haldið þeim upplýstum	
5.5 Að fá nærsamfélagið til þátttöku og styðja við sjálfbodaliðastarf– virkjið auðlindir móttökusamfélagsins og eflið traust og jákvæða samsömun	
5.6 Að stefna að alhliða stuðningi við aðlögun – tengist og stillið strengi við aðra þjónustuaðila og fyllið inn í eyður í kerfinu	
6. YFIRGRIPSMIKILL GÁTLISTI	67
7. VÍRAR TIL AÐ LEGGJA MAT Á GÆÐI AÐFERÐA TENGDAR AÐLÖGUN	68
8. ORÐALISTI	72
9. UMSAGNIR	76

1. FORMÁLI

Það sem á sér stað á sveitastjórnarstigi skiptir sköpum fyrir árangursríka aðlögun (e. integration) og inngildingu (e. inclusion) flóttafólks í samfélaginu.

Það að borgir séu í forystu nýsköpunar og góðra starfsvenja sem styðja flóttamannavernd kemur fram í loforðum þeirra um að innleiða Alþjóðasáttmálann um flóttafólk (e. Global Compact on Refugees). Það hefur sýnt sig að það hvert flóttafólk flytur og hvernig þeim er tekið af móttökusamfélögum er háð framtíðarsýn, samvinnu og skuldbindingu bæjarstjóra, sveitarfélaga og staðbundinna hópa. Sveitarfélög sýna oft rausnarlega samstöðu með flóttafólki og innflytjendum með því að „umvefja“ þau og viðurkenna ríkulegt og fjölbreytt framlag þeirra. Sveitarfélög geta einnig sýnt samkennd vegna ofsókna, missis og menningarlegrar útskúfunnar þeirra sem eru á flótta vegna átaka og ofbeldis.



Þessi handbók hefur verið þróuð í samstarfi við Migration Policy Group og miðar að því að veita staðbundnum aðilum hagnýtar leiðbeiningar og hvetja þá enn frekar til að tryggja inngildingu flóttafólks.

Markmið okkar var að búa til verkfærakistu sem byggir á hagnýtri reynslu sveitafélaga og staðbundinna aðila í að útfæra stefnumótun á landsvísu yfir í lausnir eins og húsnæði við hæfi, aðgang að gögnum og félagslega og efnahagslega inngildingu. Þessar lausnir virka best þegar flóttafólk er að fullu með í hönnun þeirra og þróun. Flóttafólk kemur með mikla færni, reynslu og vilja til að leggja sitt af mörkum til samfélaga þeirra sem taka á móti þeim. Við vitum að þátttaka flóttafólks í ákvarðanatöku hjálpar til við að byggja upp sjálfstraust þeirra til að nýta sér grundvallarréttindi og efla tilfinninguna um að tilheyra svo og traust til móttökusamfélaga. Þátttökuaðferðir leiða til betri stefnu og áhrifaríkari áætlana. Hins vegar getur verið krefjandi að ná fram árangursríkri þátttöku mismunandi aðila, sérstaklega þegar komið er til móts við þarfir flóttafólks við hönnun verkefna. Þetta tól er hannað til að hjálpa sveitarfélögum að gera nákvæmlega það.

Verkfærakistan byggir á áratuga reynslu Flóttamannastofnunarinnar og samstarfsaðila okkar – og tilraunum – af þátttökuaðferðum. En þessi verkfærakista er öðruvísi. Hún talar beint til sértækra áskorana sem borgarstjórar, borgarstjórnendur og staðbundnir þjónustuaðilar standa frammi fyrir við móttöku og inngildingu flóttafólks og innflytjenda. Við notum aðgengilegt málfar og leggjum áherslu á góðar starfsvenjur til að hvetja til nýsköpunar og sköpunargleði. Við höfum einnig þróað forsendur til að mæla framfarir, meta áhrif og leiðréttá þegar þess gerist þörf.

Verkfærakistan var búin til í samvinnu við sveitarfélög, þjónustuaðila, borgaralegt samfélag og flóttamannasamtök um alla Evrópu. Hún var prófuð á vettvangi í mismunandi löndum og samhengi og lagfærð í samræmi við það. Viðtökurnar og þátttakan voru okkur hvatning og við vonum að hún nýtist þjónustuaðilum alls staðar. Við vonum líka að þetta verði „lifandi“ leiðarvísir og hvetjum ykkur til að deila góðum verkefnum, reynslu og hugmyndum um framtíðarútgáfur af verkfærakistunni.

Gillian Triggs - aðstoðarframkvæmdastjóri verndar Flóttamannastofnunar Sameinuðu þjóðanna

2. KYNNING

Inngilding nýkominna umsækjenda um vernd, flóttafólks, innflytjenda og ríkisfangslausra er nú orðin forgangsverkefni bæjarstjóra, bæjaryfirvalda, borgaralegra samtaka og þjónustuaðila. Þótt stefnumótun á landsvísu setji fram víðtækan stefnuramma eru það sveitarfélög sem standa frammi fyrir því oft erfiða verkefni að koma þeim í framkvæmd og finna raunhæfar lausnir. Samkvæmt Alþjóðasáttmálanum um flóttafólk (e. Global Compact on Refugees) eru aðlögun og inngilding sameiginleg ábyrgð – og sveitarfélög, einkageirinn og staðbundin samtök hafa markað sér sess sem mikilvægir aðilar nýsköpunar og helstu samstarfsaðilar Flóttamannastofnunar Sameinuðu þjóðanna. Árangur eða misbrestur á að ná fram árangursríkri aðlögun eða inngildingun á sveitastjórnarstigi getur haft áhrif á ákvarðanatöku um vernd, boð um búsetu og aðrar leiðir til verndar í framtíðinni. Það er því brýnt að við gerum þetta rétt.

Þótt verkefnum sem snúa að aðlögun og inngildingun hafi fjölgað eftir að komur náðu hámarki árið 2015/6, hafa staðbundnir aðilar og bæjaryfirvöld enn lítið af hagnýtum leiðbeiningum um hvernig hægt er að laga þjónustu þeirra og starfshætti að sérstökum aðstæðum og verndarþörfum umsækjenda um vernd og flóttafólks, innflytjenda og ríkisfangslausra einstaklinga. Þátttaka skiptir sköpum fyrir hönnun verkefna og til að skilgreina nauðsynlegar þarfir

flóttafólks¹ og innflytjenda eftir aldri, kyni, menningu, trúarbrögðum, fötlun eða öðrum þáttum og að búa til áætlanir sem bregðast við á viðeigandi hátt er gríðarlega stórt verkefni – en vel þess virði. Þessi verkfærakista er hönnuð til að hjálpa staðbundnum aðilum að byggja upp þátttökuaðferðir í viðkomandi bæjarfélögum og byggir á áratuga reynslu mannúðar- og þróunaraðila í að búa til áætlanir sem stuðla að inngildingun og aðlögun í móttökusamfélögum.

Verkfærakistan er einnig hönnuð til að hjálpa þjónustuaðilum að skilja áhrif sinnar eigin vinnu og hvers konar aðferðir má skilgreinasem góðar starfsvenjur sem hægt er að endurtaka í mismunandi samhengi. Hugmyndin um „góðar starfsvenjur“ er orðin lykilhugtak í þróun, fjármögnun, framkvæmd, mati og (þverþjóðlegri) kynningu á þessum aðferðum. Hins vegar er ekki nógu vel skilgreint hvað telst til „góðra starfsvenja“ varðandi inngildingun og aðlögun í hagnýtum skilningi, án skýrra viðmiða sem hægt væri að beita við hönnun og framkvæmd nýs verkefnis til að hámarka hugsanleg áhrif þess.

¹ Í þessari handbók getur hugtakið flóttafólk átt við flóttafólk, einstaklinga með viðbótarvernd, umsækjendur um vernd og aðra einstaklinga sem þurfa á alþjóðlegri vernd að halda sem eiga rétt á þeirri þjónustu sem lýst er.

Samfélag vísindamanna og fjöldi alþjóðlegra rannsókna hafa gefið öflugt yfirlit á breiðum grunni hvað varðar hagnýta staðla um aðlögun og stefnumótun á landsvísu, eins og Matskerfi fyrir innlenda aðlögun (National Integration Evaluation Mechanism (NIEM)) sem byggir á tilraunaverkefni Flóttamannastofnunar og Skrá yfir aðlögunarstefnur fyrir innflytjendur (Migrant Integration Policy Index (MIPEX)). Hins vegar skortir sérfræðinga í aðlögun og fjármögnunaraðila á örstigi (e. micro level) hagnýt verkfærasett til að velta fyrir sér viðeigandi aðgerðum og meta hugsanlega styrkleika og veikleika þeirra í tengslum við sértæka vernd og félagslegar þarfir flóttafólks og umsækjenda um vernd. Þessi verkfærakista leitast við að brúa þetta bil.

Hér finnið þið ítarlegar **leiðbeiningar, hagnýt verkfæri og samskiptaefni** til notkunar fyrir hagsmunaaðila í þeim tilgangi að hanna, fylgjast með, fá endurgjöf frá notendum og meta inngildingu og aðlögun þeirra.

Verkfærakistan skoðar líka **lykilviðmið** til að auðvelda ykkur að bera kennsl á **góðar starfsvenjur** í tengslum við aðlögun og inngildingu. Í hverjum kafla þessarar handbókar verða góðar starfsvenjur kynntar í samræmi við sérstök viðmið og árangursþætti, sem og möguleikar á yfirfærslu, í heild eða að hluta til, í annað landsbundið og staðbundið samhengi eða til að hafa áhrif á stefnur um aðlögun.



3. UPPBYGGING VERKFÆRAKISTUNNAR

Aðlögunarverkfærakistan er byggð á bestu rannsóknum og stöðlum í Evrópu sem liggja fyrir, þar á meðal frá sveitarfélögum, alþjóðastofnunum, frjálsum félagasamtökum, fræðasamfélaginu og einstökum sérfræðingum. Verkfærakistan samanstendur af prentvænni **Handbók, gagnvirkri netútgáfu** handbókarinnar, **stigagjöf**, **teiknuðu skýringarmyndbandi** og **mínútulöngu kynningarmyndbandi**.

1

PRENTVÆN HANDBÓK

Handbókin miðar að því að ná yfir hugtakahluta Verkfærakistunnar og inniheldur lestrarefni og margmiðlunarefni. Hún veitir skýrar og nákvæmar leiðbeiningar fyrir þjónustuaðila og sveitarfélög til að tileinka sér heildstæða nálgun á aðlögun flóttafólks sem byggist á 6 lykilþáttum. Markmið handbókarinnar er að hjálpa þjónustuaðilum að veita farsæla þjónustu með því að gefa þeim aðgang að bestu starfsvenjum og aðferðum til árangursríkrar inngildingar.

4

TEIKNAÐ SKÝRINGARMYNDABAND

Teiknaða skýringarmyndbandið er viðbótarleið fyrir þjónustuaðila til að kynna sér helstu hugtök handbókarinnar. Það skal þó tekið fram að skýringarmyndbandið kemur ekki í staðinn fyrir handbókina heldur miðar það að því að styðja við þau meginþemu sem tilgreind eru í köflunum.

2

GAGNVIRK HANDBÓK Á NETINU

Gagnvirk netútgáfa handbókarinnar er ekki aðeins notendavænni útgáfa af handbókinni heldur býður einnig upp á möguleikann á að fylla út gátlista fyrir sjálfsmat og skrifa glósur í lok hvers kafla. Þessir gátlistar og glósur eru síðan sjálfkrafa teknar saman í lok handbókarinnar, sem gerir þjónustuaðilum kleift að fá sérsniðna samantekt.

3

STIGAGJÖF

Stigagjöfin er aðgengileg á netinu til að aðstoða þjónustuaðila við að bera kennsl á góða starfshætti við aðlögun með því að nota notendavænt stigakerfi.


5

KYNNINGARMYNDABAND

Mínútulanga kynningarmyndbandið miðar að því að vekja athygli á verkfærakistunni, auk þess að fræða þjónustuaðila um tilgang hennar og markmið.

Verkfærakistan hefur nú þegar verið prófuð í sjö tilraunalöndum (**Búlgaríu, Ítalíu, Finnlandi, Grikklandi, Möltu, Póllandi og Serbíu**) og byggir á vangaveltum og endurgjöf helstu hagsmunaaðila sem koma að aðlögun.¹ Þessu ferli er einnig ætlað að búa til þétt net þjónustuaðila og samtaka í hverju landi sem skilja og innleiða verkfærakistuna að fullu í áætlunum sínum. Markmið þessarar aðferðafræði er að tryggja að verkfærakistan, eftir að „prófunarferli“ í sjö tilraunalöndum er lokið, verði nothæf á öllu Evrópusvæðinu og einnig um allan heim.

¹ Bistra Ivanova (Multi Kulti Collective); Gaia Testore (rannsakandi og ráðgjafi); Sari Vanhanen (Innflytjendastofnun Finnlands); Jean-Pierre Gauci (People for Change Foundation); Renata Stefańska (Cente for Migration Research, Háskólinn í Varsjá); Vladimir Petronijevic (Grupa 484); Konstantinos Vlachopoulos (Helenic Foundation for European and Foreign Policy - ELIAMEP)



„Fyrst og fremst þarf að hlusta á flóttafólk, þarfir þeirra og væntingar, við hönnun aðgerða fyrir þau og það á matsstiginu“

**SAMSTARFSADILI FLÓTTAMANNASTOFNUNAR
SAMEINUÐU ÞJÓÐANNA OG MPG**

4. HVERNIG VIRKAR VERKFÆRAKISTAN?

Til að ná fram heildstærði nálgun á inngildingu og aðlögun, er **hagsmuna-aðilum sem koma að aðlögun flóttafólks boðið að nýta sér verkfærakistuna í heild sinni við þróun, innleiðingu og mat á starfsháttum sínum**. Jafnvel þó ákveðnir þættir eigi ekki við um verkefni þeirra og starfssvið, hafa þeir möguleika á að einbeita sér að þeim lykilþáttum verkfærakistunnar sem eiga við og skipta sköpum fyrir þjónustu þeirra við flóttafólk.

Í þessu skyni býður verkfærakistan upp á **gagnlega gátlista, góðar starfsvenjur og ítarlegar spurningar** sem hægt er að nota þegar hanna á eða meta nýjar aðgerðir, tengt gögnum um fyrirbyggjandi góðar starfsvenjur um félags- og efnahagslega aðlögun, virkan aðgang að réttindum og menningarlega inngildingu. Á sama tíma getur verkfærakistan þjónað sem þátttöku- og miðlunartæki sem miðar að samfélögum sem vinna að inngildingu og aðlögun.

Gátlistarnir:

- **Munu veita hagnýtar leiðbeiningar** um aðlögun og inngildingu flóttafólks í lok hvers kafla;
- **Gera starfsfólki kleift að bera kennsl á viðeigandi þarfir** og getu og eiga betri **samskipti við flóttafólk** í vinnu sinni;
- **Munu aðstoða við að laga þjónustu að þörfum og möguleikum flóttafólks og innleiða ný og virk verkefni** í samræmi við það;
- **Munu hjálpa til við að meta hvort starfið sé á „réttri leið“;**
 - Ef starfið uppfyllir öll atriði gátlistans þýðir það að stofnunin hefur að fullu tekið upp heildræna nálgun á inngildingu og aðlögun á viðkomandi lykilsviði;
 - Ef starfið nær ekki að uppfylla sum atriði gátlistans þýðir það að stofnunin þarf enn að bæta sig í hvernig þjónusta er hönnuð eða veitt flóttafólki;
 - Ef starfið uppfyllir ekki neitt af atriðum gátlistans verður stofnuninni gert að endurskoða þjónustu sína og hafa leiðbeiningar verkfærakistunnar til hliðsjónar við þróun og innleiðingu þjónustunnar.

Góðar starfsvenjurnar sem eru hluti af verkfærakistunni eru auðkenndar með lykilviðmiðunum í hverjum kafla og fimm almennum vísnum (sjá allan listann á blaðsíðu 68):

- **Inngilding og þátttaka;**
- **Mikilvægi og gagnkvæmni;**
- **Skilvirkni;**
- **Sjálfbærni;**
- **Samstarf og samvinna.**

Gátlista fyrir sjálfsmat er að finna í nethandbókinni til stuðnings fyrir þjónustuaðila í mati og eftirliti með starfsháttum og:

- Munu hjálpa þjónustuaðilum að meta þjónustu sína;
- Munu hjálpa til við að bera kennsl á eyður og rými til umbóta í veittri þjónustu;

- Munu gefa þjónustuaðilum tækifæri til að ígrunda núverandi og nýja starfshætti og halda áfram reglulegu eftirliti með þeim;
- Munu styðja umræður og skoðanaskipti við aðra hagsmunaaðila til að styrkja áætlanir um aðlögun og inngildingun.

Stigagjöfin á netinu gefur staðbundnum aðilum skýr viðmið til að bera kennsl á góðar starfsvenjur og er aðgengilegt verkfæri til að meta starfshætti aðlögunar og inngildingar með stigakerfi.

FYRIR HVERJA ER VERKFÆRAKISTAN?

Þessi verkfærakista er hönnuð fyrir:

- **Opinber yfirvöld og þjónustu á landsvísu og á staðbundnum vettvangi;**
- **Borgaraleg samtök, þ.á.m. samtök undir forystu flóttafólks;**
- **Trúfélög;**
- **Menntastofnanir;**
- **Aðila í atvinnulífinu.**

Verkfærakistan miðar að því að tengja saman og ræða áskoranir sem fylgja aðlögun á yfirgripsmikinn hátt og styrkja starfshópa. Þetta á bæði við á vettvangi stofnana og aðila sem veita flóttafólki þjónustu sem ættu að geta notað og skráð sig í verkfærakistuna til að meta og bæta skipulagsmenningu sína og uppbyggingu.

TIL HVERS ER VERKFÆRAKISTAN?

- **Sjálfsmat:** Hagsmunaaðilar sem tengjast aðlögun flóttafólks geta notað þessa verkfærakistu til að **greina starfshætti** sína betur og síðan miðlað og ígrundað helstu niðurstöður innanhúss (innan teymisins) og utanhúss (með samstarfsaðilum sínum og hagsmunaaðilum, þar á meðal flóttafólkinu sjálfu).

Þeir eru hvattir til að sækja um og nota verkfærakistuna **í öllu sem viðkemur þjónustu og starfi** sem þeir reka (sem þjónustuaðilar) eða fjármagna (sem fjármögnunaraðilar/undirverktakar). Til að auðvelda það inniheldur verkfærakistan notendavænan leiðarvísi – Handbókina – sem útskýrir hvert þessara skrefa og gefur dæmi um notkun og áhrif þessarar nálgunar

- **Sjálfsígrundun og sjálfsbetrun:** Með verkfærakistunni geta hagsmunaaðilar litið starfshætti sína „nýjum augum“ til að finna hvað það er sem virkar vel og hvað má bæta í þjónustu þeirra við flóttafólk.

Þeir geta líka skipulagt **nýja starfsemi og þróað verkefnaþingur** sem gera ráð fyrir heildstæðri nálgun að inngildingun og aðlögun á þeim sviðum sem skipta máli fyrir þeirra stofnun. Í því skyni, inniheldur verkfærakistan dæmi um **góðar starfsvenjur** sem gætu orðið innblástur fyrir framtíðarstarf og verkefni hagsmunaaðila aðlögunar og inngildingar flóttafólks, ásamt **tenglum** á önnur gögn sem veita frekari upplýsingar um efni og starfshætti sem greint er frá.



5. HVERJIR ERU LYKILÞÆTTIR Í HEILDSTÆÐRI NÁLGUN Á AÐLÖGUN OG INNGILDINGU?

Aðlögun flóttafólks er lifandi og flókið tvíhliða ferli sem snýr að þörfum og getu hvers einstaklings og nærumhverfis.² Það krefst viðleitni annars vegar móttökusamfélagsins, opinberra stofnana og einkastofnana til að taka á móti flóttafólki og mæta þörfum þeirra og hins vegar flóttafólksins sjálfs til að aðlagast nýju umhverfi án þess að afneita eigin menningarlegu sjálfsmynd. Þegar flóttafólk finnur fyrir öryggi, sjálfstrausti og því að þau séu velkomin, finnst þeim þau eiga hlutdeild í nýju búsetulandi og geta lagt mikið af mörkum til samfélagsins. Fullnægjandi stuðningur, hvatning, kynning á menningu staðarins og viðurkenning hins nýja félagslega umhverfis getur skilað miklum gagnkvæmum ávinningi.

² Framkvæmdanefnd Flóttamannastofnunar Sameinuðu þjóðanna, Ályktun um staðbundna aðlögun nr. 104: <https://www.unhcr.org/excom/exconc/4357a91b2/conclusion-local-integration.html>

Samkvæmt heildrænu líkani um farsæla aðlögun eru sex lykilsvið nauðsynleg til að ná árangri í þjónustu við flóttafólk:



1. AÐ VERA SKÝR VARÐANDI ÞANN STUÐNING SEM FLÓTTAFÓLKIÐ ÞARFNAST

Meta þarf þarfir stöðugt, vera meðvituð um hindranir að aðgengi og innleiða þjónustu sem byggir á endurgjöf og reglulegu mati.



2. AÐ TRYGGJA AÐ STUÐNINGUR MÆTI ÞÖRFUM ALLRA

Aðlagið þjónustu ykkar þannig að fjölbreyttir hópar njóti jafns aðgengis og sérsniðins stuðnings.



3. AÐ SKAPA ÞJÓNUSTU TIL FRAMBÚÐAR

Tileinkið ykkur viðhorf um inngildingu til frambúðar, sem nær lengra en að móttöku og fyrstu stigum aðlögunar.



4. AÐ VINNA EKKI AÐEINS FYRIR FÓLK HELDUR MEÐ ÞVÍ

Fáið flóttafólk til að koma að mati, skipulagningu og framkvæmd, lærið að meta endurgjöf þeirra og haldið þeim upplýstum.



5. AÐ FÁ NÆRSAMFÉLAGIÐ TIL ÞÁTTTÖKU OG STYÐJA VIÐ SJÁLFBODALIÐASTARF

Virkjið auðlindir móttökusamfélagsins og eflað traust og jákvæða samsömun.



6. AÐ STEFNA AÐ ALHLIÐA STUÐNINGI VIÐ AÐLÖGUN OG INNGILDINGU

Tengist og stillið saman strengi við aðra þjónustuaðila og fyllið inn í eyðurnar í kerfinu.

5.1. AÐ VERA SKÝR VARÐANDI ÞANN STUÐNING SEM FLÓTTAFÓLKIÐ ÞARFNAST

Meta þarf þarfir stöðugt, vera meðvituð um hindranir að aðgengi og innleiða þjónustu sem byggir á reglulegu mati

Að veita færni, getu og þörfum flóttafólks athygli er mikilvægur þáttur í að stuðla að árangursríkri aðlögun þeirra í samfélaginu. Þetta er nauðsynlegt allt frá fyrstu stigum hugmyndavinnu og hönnunar allrar starfsemi og þjónustu til endanlegrar framkvæmdar og mats. Þjónusta tengd aðlögun ætti að miða að því að efla flóttafólk með því að gera þeim kleift að takast á við, og búa þau undir að bregðast við þeim áskorunum sem þau standa frammi fyrir, forðast áhættuhegðun til að takast á við streituvaldandi aðstæður og nýta tækifæri sem leiða til varanlegra lausna.

Þjónustuaðilar og sveitarfélög þurfa að nálgast hönnun, framkvæmd og frekari þróun stuðningsaðgerða sinna á samþætтан hátt; og stuðla að getu flóttafólks til að taka þátt í og ljúka áætlunum og þjónustu með góðum árangri. Endanlegt markmið þeirra er að styrkja flóttafólk svo þau geti tekið virkan þátt í félagslegu umhverfi og fengið aðgang að efnahagslegum og félagslegum úrræðum á sjálfstæðan hátt.

ÁVINNINGUR AF ÞVÍ AÐ VERA SKÝR VARÐANDI ÞANN STUÐNING SEM ÞARF

- Stutt er við félagslega og efnahagslega getu flóttafólks til að mæta nauðsynlegum þörfum sínum á sjálfbæran hátt og með reisn;
- Ítarlegri skilningur á aðlögunarþörfum, getu, áskorunum og tækifærum flóttafólks;
- Sérniðin þjónusta og aðferðir sem taka mið af sértækum þörfum flóttafólks;
- Geta flóttafólks til að koma í veg fyrir, takast á við og vinna úr áskorunum styrkt;
- Berskjöldun flóttafólks og þörf fyrir aðstoð hjálparsamtaka og utanaðkomandi aðstoð minnkar.



ÁRANGURSPÆTTIR: VIÐMIÐ FYRIR GÓÐAR STARFSVENJUR



Að meta þarfir stöðugt: Þjónustan er byggð á reglulegu og heildstæðu mati á þörfum og eyðum; endurskoðið og aðlagið aðgerðir reglulega í ljósi breyttra aðstæðna;



Víðtæktmat á þörfum: Meta þarf þarfir flóttafólks út frá öllum viðeigandi tiltækum gögnum og víðtækum heimildum;



Þjónusta án hindrana: Þróið þjónustu án tungumálhindrana og íþyngjandi stjórnsýslulegra krafna;



Markviss upplýsingagjöf sem auðvelt er að finna: Auðveldið aðgang að þjónustu og veitið skýrar upplýsingar um hvernig má nálgast stuðning;



Sérniðinn stuðningur sem varðar veginn fyrir aðlögun til frambúðar: Veittu markvissa aðlögunarþjónustuþjónustu sem leiðir til raunverulegs aðgengis að menntun, vinnumarkaði, húsnæði, mannlífi og samfélögum.





GÁTLISTI FYRIR SKÝRLEIKA UM ÞANN STUÐNING SEM ÞARF

Á eftirfarandi gátlista er ítarlegt skref-fyrir-skref ferli til að aðstoða stofnanir við að bera kennsl á og skipuleggja alla nauðsynlega þætti sem þurfa að vera til staðar til að öðlast skýrleika varðandi þann stuðning sem flóttafólk þarf.



Til að skipuleggja aðlögunaráætlanir og þá þjónustu sem á að veita, skulu **greindar allar tiltækar upplýsingar** um sérstakar aðstæður flóttafólks, þar á meðal í gegnum samtöl við flóttafólk (sjá lykilþátt 4 fyrir frekari upplýsingar); og skoðuð sú þróun sem hefur orðið í lausnum varðandi aðlögun flóttafólks;



Berið kennsl á aðlögunarþarfir sem eru til staðar, en einnig hugsanlegar nýjar áskoranir í tengslum við innleiðingu þjónustu ykkar. Til dæmis hefur COVID-19 heimsfaraldurinn skapað nýjar og erfiðar aðstæður fyrir aðra þjónustuaðila sem og flóttafólk (t.d. vandamál við fjarnám á námskeiðum sem tengjast aðlögun vegna skorts á tæknifærni);



Aðlagið þjónustu, áætlanir og stefnur til að bregðast nýjum aðlögunarþörfum og áskorunum. Fáðið innlegg flóttafólks; og stuðlið að opnu andrúmslofti og góðum samskiptum til að geta metið nýjar og oft ósýnilegar aðlögunarþarfir (sjá nánar í lykilþætti 4.4);



Kannið orsakir vanda sem snýr að aðlögun og ryðjið úr vegi mismunun og hindrunum til að starfa betur í framtíðinni. Vandamál geta stafað af starfsháttum sveitarfélaga, hlutdrægni stofnana eða kerfislægum hindrunum;



Íhugið hvernig styðja má við hæfni flóttafólks til að takast á við þarfir tengdar aðlögun og gefið þeim aðgang að tækifærum til félagslegrar og efnahagslegrar aðlögunar. Flóttafólk og samfélög þeirra hafa færni og getu til að byggja á. Góður skilningur á getu þeirra mun hjálpa til við að skilja hvernig best er að nýta og styrkja hana;



Tryggið möguleika á að leggja fram kvartanir og veita endurgjöf um starfsemi ykkar með því að koma á fót óháðri endurgjöf (t.d. nafnlaus skrifleg endurgjöf í gegnum aðgengilega kassa á dreifingarstöðum, skrifstofum, heilsugæslustöðvum, skólum o.s.frv.);



Verið meðvitað um **aðgengi að þjónustu ykkar** og mögulegum **hindrunum** sem flóttafólk gæti staðið frammi fyrir;



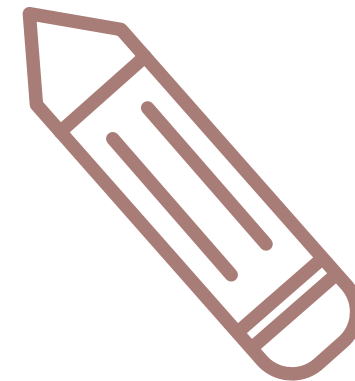
Komið til móts við trúarlegan fjölbreytileika og takið á tungumála- og menningarlegum hindrunum sem gætu hindrað aðgengi að þjónustu ykkar; til dæmis með því að útvega efni á mismunandi tungumálum á ólíku sniði eða túlkaþjónustu til að styðja við ráðgjafar- og leiðbeiningarþjónustu;



Fjarlægið íþyngjandi kröfur um skilríki til að fá aðgang að þjónustu ykkar sem koma til vegna reglna og skilyrða sem fólk nýkomið er til landsins getur ekki uppfyllt;



Byggið brýr og miðlið upplýsingum með reglulegum hætti, svo að flóttafólk sé meðvitað um þjónustu ykkar.



DÆMI UM BESTU STARFSVENJUR TIL AÐ AUÐVELDA AÐGENGI AÐ ÞJÓNUSTU FYRIR FLÓTTAFÓLK



SÉRSNIÐINN STUÐNINGUR SEM RYÐUR BRAUTINA FYRIR INNGILDINGU TIL FRAMBÚÐAR

Í Finnlandi eru skipulagðir „yfirfærslufundir“ frá sérþjónustu yfir í almenna þjónustu sveitarfélags fyrir einstaklinga sem eru nýkomnir til landsins. Það þýðir að eftir ákveðinn tíma (3 ár) þegar flóttafólk hefur notið stuðnings í formi sértækrar þjónustu, er fundur þar sem lykilupplýsingum um stöðu flóttafólks (þ.e. sérþarfir o.s.frv.) er miðlað til viðeigandi yfirvalda þannig að ekki sé þörf á að afla þeirra eða safna þeim aftur á þeim tímamarki. Markmiðið er að koma í veg fyrir að „sértæk þjónusta“ haldi áfram eftir fyrsta tímabil mikillar eða sérhæfðrar vinnu. Hugmyndin með þessari framkvæmd er að styðja og undirbúa flóttafólk undir að verða almennir íbúar sveitarfélagsins, eins og aðrir finnskir ríkisborgarar, með því að skapa öruggt umhverfi og samfélag þar sem þau eru þátttakendur, þannig að þau geti lifað venjulegu lífi.

Í Póllandi er Family Assistance Centre í Lublin ein farsælasta stofnunin fyrir aðlögun flóttafólks í sveitafélögum sem reiðir sig reglulega á fjármagn frá ESB. Flóttafólk getur leigt 3 íbúðir í eigu borgarinnar sem hluti af áætlun um þjónustuhúsnæði (e. sheltered housing) sem rekin er af Municipal Family Support Centre í Lublin í

samtals 24 mánuði. Þjónustuhúsnæði getur hjálpað útlendingum í sérstaklega erfiðum aðstæðum og stutt þá við að byggja upp sjálfstætt líf í samfélaginu.

Í Tyrklandi beitir Istanbul Metropolitan Municipality (IMM) þjónustuaðferð sem miðar að þátttöku flóttafólks í ýmiss konar þjónustu, þar á meðal (en ekki takmarkað við) í félagslegri þjónustu, því sem snýr að lífsviðurværi, valdeflingu og virkni. The Women Empowerment Centre, hverfismiðstöðvar og Yuvamız Istanbul dagheimilin (Istanbul er heimili okkar) veita flóttafólki og öðrum íbúum móttökusamfélagsins þjónustu saman. Á sama hátt getur flóttafólk notið góðs af iðnfræðslusetrum og vinnumiðlun IMM. Flóttamannastofnun Sameinuðu þjóðanna styrkti ISMEK (Istanbul Metropolitan Municipality Art and Vocational Training Courses) enn frekar vegna tölvuáæðingar námskeiðanna í tengslum við ráðstafanir vegna heimsfaraldursins. Iðnfræðslusetur ISMEK nær til flóttafólks í gegnum staðbundin námskeið á arabísku, þar á meðal í tyrknesku fyrir útlendinga, upplýsingatækni og félagslegri samheldni. Einnig stendur borgarstjórn Istanbul fyrir borgaralegum samstarfsvettvangi undir stjórn IMM, sem vinnur að því að stofna vinnuhóp flóttafólks þar sem flóttafólk getur deilt tillögum sínum og veitt endurgjöf til IMM.



AÐ META ÞARFIR STÖÐUGT

Í Búlgaríu er [Humans in the Loop \(HITL\)](#), margverðlaunað félagslegt fyrirtæki sem stofnað var árið 2017, með þá sýn að styrkja samfélög á áttaksvæðum með þjálfun og störfum í upplýsingatækniáæðinum. HITL er mjög virkt í því að meta þarfir og aðstæður styrkþega. HITL greinir hugsanlegar þarfir og áskoranir með stöðugu matsferli sem fer fram ársfjórðungslega. Til dæmis framkvæmir HITL könnun meðal styrkþega um vinnuaðstæður og persónulega upplifun og reynslu á fræðslu-/hæfnisaukandi námskeiðum, sem og starfsáætlunum. HITL notar kannanir og einfalda spurningalista sem hjálpa til við að greina endurgjöf og innleiða breytingar í samræmi við nýjar þarfir og hugsanlegar hindranir sem styrkþegar standa frammi fyrir í starfi eða þjálfun. Þessar kannanir innihalda einnig kafla fyrir endurgjöf þarsem styrkþegar geta kvartað yfir hvers kyns persónulegum áskorunum sem þeir standa frammi fyrir,

án þess að koma endilega fram undir nafni. Þessar kannanir eru síðar greindar og settar fram af deild um félagsleg áhrif (Social Impact department), sem ræðir öll mál sem upp koma frá styrkþegum við viðkomandi aðila eða deild.

Í Grikklandi innleiðir Þróunarstofnun Karditsa (ANKA) áætlanir og verkefni í dreifbýli og þéttbýli í Karditsa-héraði. Þar skiptir endurgjöf flóttafólks gríðarlega miklu máli. Til dæmis setti ANKA á fót rýnihópa með fulltrúum flóttafólks sem býr í borginni Karditsa. Rýnihóparnir miða að því að safna viðbrögðum um starfsemi og verkefni ANKA, virkja flóttafólk og samfélög innflytjenda í ákvarðanatökufnerlinu og heyra sjónarmið þeirra.

Í Póllandi eru „For the Earth“ samtökin lítil grasrótarsamtök sem taka þátt í aðlögun flóttafólks í einni af flóttamannamiðstöðvum Pólland. Allar aðgerðir þeirra eru gerðar í samráði við flóttafólkið og þau setja einnig oft upp starfsemi til að bregðast við beiðnum flóttafólks, t.d. fundi með næringarfræðingi, að læra að hjóla, safna peningum til að kaupa gleraugu eða tölur fyrir börn (sem þau þurftu fyrir skólann á meðan Covid-19 heimsfaraldurinn reið yfir).



MARKVISSAR UPPLÝSINGAR SEM AUÐVELT ER AÐ FINNA

Í Búlgaríu er Þróunarfélag Sofíu (SDA), stofnun í eigu sveitarfélagsins sem opnaði fyrstu upplýsinga- og þjónustumiðstöðina í Sofíu fyrir ríkisborgara þriðja lands í september 2021. SDA er með rými í miðbæ Sofíu sem miðar að því að veita innflytjendum og flóttafólki sem býr í Sofíu upplýsingar og þjónustu sem snýr að aðlögun. Miðstöðin er sameiginlegt framtak SDA, sveitarfélagsins Sofíu, Flóttamannastofnunar Sameinuðu þjóðanna, Búlgarska Rauða krossins og 13 frjálsra félagasamtaka sem starfa á sviði aðlögunar flóttafólks og innflytjenda. Eitt af markmiðum miðstöðvarinnar er að veita fjölbreyttum hópum jafnan og greiðan aðgang að þeirri þjónustu sem boðið er upp á og styðja þá á sveitastjórnarstigi. Auðlesnir bæklingar frá öllum samstarfsaðilum flóttafólks og innflytjenda eru til á ýmsum tungumálum eins og ensku, arabísku, farsí, pashto o.s.frv. Að auki verður aðgengileg vefsíða þar sem þjónusta miðstöðvarinnar verður skráð opinberlega og viðeigandi upplýsingum dreift reglulega í gegnum samfélagsmiðla. Skrifstofan er rekin í gegnum verkefni sem styrkt er af ESB og SDA hefur auk þess undirritað fjögurra ára samstarfssamning við sveitarfélagið Sofía til að tryggja sjálfbærni verkefnisins umfram núverandi fjármögnun.

Hjálparsíminn í Póllandi gerir innflytjendum kleift að nálgast á auðveldan hátt upplýsingar gegnum síma eða tölvupóst um hvernig hægt er að fá aðgang að þjónustu í Gdańsk. Upplýsingarnar eru aðgengilegar á nokkrum tungumálum. Hjálparsíminn var settur á laggirnar sem svar við könnun um breytingar sem urðu á lífi innflytjenda í tengslum við Covid-19 faraldurinn.



HINDRUNARLAUS ÞJÓNUSTA

Í Finnlandi veitir Hämeenlinnaborg upplýsingar um starfshætti, stefnu og þjónustu fyrir innflytjendur sem búa í borginni og víðar í Finnland á vefsíðunni MyIntegration.fi. Efni vefsíðunnar er á finnsku, ensku, arabísku, sómalísku og rússnesku. Efnið má einnig nálgast á hljóðformi og hægt er að hlusta á það í gegnum ReadSpeaker á finnsku, ensku, arabísku og rússnesku. Efni vefsíðunnar er unnið af innflytjendum sjálfum sem geta betur séð fyrir þarfar ólíkra hópa og svarað þeim þörfum. Lesendur síðunnar geta einnig gefið endurgjöf á mismunandi tungumálum. Á bloggi vefsíðunnar er einnig hægt að lesa efni sem framleitt er af sjálfboðaliðum og innflytjendum sem vilja deila reynslu sinni af aðlögun með öðrum. Umsjónarmenn vefsins eru í stöðugu sambandi við sveitarfélög og þjónustuaðila til að uppfæra efnið.

LÆRA MEIRA: GAGNLEGT EFNI, HEIMILDIR

Efnahags- og framfarastofnunin
(OECD) Working Together for Local
Integration of Migrants and Refugees,
(2018), OECD Publishing, París.

*Þessi skýrsla lýsir því hvað þarf til
að móta staðbundna nálgun um
aðlögun með samstilltu átaki þvert á
stjórnsýslustig, sem og milli ríkis og
annarra aðila. Hún inniheldur 12 punkta
gátlista, verkfærakistu sem hver borg
eða svæði – innan Evrópu, Efnahags- og
framfarastofnunarinnar eða annars
staðar – geta notað til að vinna
þvert á stjórnsýslustig og með öðrum
staðbundnum aðilum í viðleitni sinni
til að stuðla að árangursríkri aðlögun
innflytjenda.*

PandPAS, Áætlun fyrir og eftir komu
til að auðvelda inngildingunni og koma í
veg fyrir útlendingahatur og öfgastefnu,
Velkomin! Collection of good practices
already existing for refugees' welcoming
and first inclusion, 2018

*Í þessari skýrslu er safn góðra
starfsvenja varðandi aðlögun
flóttafólks sem hluti af PandPAS
verkefninu „Áætlanir fyrir og eftir
komu til að auðvelda inngildingunni og
koma í veg fyrir útlendingahatur og
öfgastefnur“.*

Pilat A. & Potkańska D., Local
responses to the refugee crisis in
Poland. Reception and integration,
NIEM analyses, Institute of Public
Affairs and Migration Policy Group,
Warsaw/Brussels, 2017

*Þetta rit skilgreinir og greinir
gildandi aðlögunarstefnu gagnvart
umsækjendum um vernd og flóttafólki
í Póllandi frá staðbundnu sjónarhorni
og lýsir móttöku, for-aðlögun og
aðlögunarstefnu, áætlunum og
starfsemi sem er framkvæmd bæði af
almenningi og félagasamtökum.*

Flóttamannastofnun Sameinuðu
þjóðanna, Operational guidance on
accountability to affected people (AAP),
2020

*Þessi skýrsla Flóttamannastofnunar
Sameinuðu þjóðanna veitir
leiðbeiningar um hvernig eigi að
innleiða meginregluna um ábyrgð
gagnvart fólki á flóttu (AAP), sem er
lýst sem svo: „skuldbinding um að
vísitandi og kerfisbundið sé tekið
mið af þörfum, áhyggjuefnum, getu og
skoðunum þeirra sem tilheyra þessum
fjölbreytta hópi; og að sýna ábyrgð í
skipulagsákvörðunum og aðgerðum
starfsfólks, í öllum aðgerðum og
áætlunum sem snúa að vernd,
stuðningi og lausnum.*

Flóttamannastofnun Sameinuðu
þjóðanna, The UNHCR Toolkit for
Participatory Assessment in Operations,
2006

*Þessi verkfærakista
Flóttamannastofnunar lýsir röð
skrefa sem fylgja skal við framkvæmd
þátttökumats með flóttafólki eða
öðrum sem eiga undir högg að sækja.
Þátttökumati er lýst sem „ferli til að
byggja upp samstarf við flóttafólk,
konur og karla á öllum aldri og
með mismunandi bakgrunn, með
því að stuðla að virkri þátttöku með
skipulögðu samtali“.*



5.2 AÐ TRYGGJA AÐ STUÐNINGUR MÆTI ÞÖRFUM ALLRA

Samhæfið þjónustu ykkar þannig að fjölbreyttir hópar njóti jafns aðgengis og sams konar sérsniðins stuðnings

Jafnt aðgengi að stuðningi fyrir fjölbreytta og berskjaldaða hópa skiptir sköpum á öllum stigum þjónustuveitingar. Berskjaldaðir og fjölbreyttir hópar geta t.d. verið flóttafólk og innflytjendur, einstaklingar á vergangi innan eigin heimalands og ríkisfangslausir einstaklingar, fylgdarlaus börn og börn sem hafa verið aðskilin frá fjölskyldu sinni, fórnarlömb mansals, fatlað fólk, LGBTIQ+ einstaklingar, eldra fólk, heimilislausir, konur í viðkvæmri stöðu, einstaklingar með andleg og líkamleg veikindi, fólk sem býr í dreifbýli og minnihlutahópar. Kerfislægur ójöfnuður og mismunun (þvert á stofnanir) ásamt öðrum einstaklingsbundum ástæðum geta í reynd grafið undan getu þeirra til að fá aðgengi að grunnþjónustu og aðstoð.

Getan til að samþætta þjónustu og sinna sérþörfum ólíkra hópa krefst aukinna úrræða og markvissrar aðstoðar. Í þessu skyni verða hagsmunaaðilar inngildingar og aðlögunar að veita fjármagn og sérfræðipækkingu til að koma á fót aðferðum sem auðkenna, vinsa úr og vísa til rétttra aðila þeim einstaklingum sem hafa sérþarfir til að tryggja viðeigandi og aðgengilega ferla og verklagsreglur.

ÁVINNINGUR AF ÞVÍ AÐ TRYGGJA AÐ STUÐNINGUR MÆTI ÞÖRFUM ALLRA

- Aðlögun einstaklinga í viðkvæmri stöðu á mismunandi sviðum og þjónusta sem snýr að aðlögun er samhæfð;
- Flóttafólk sem er í meiri hættu á útskúfun hefur betra aðgengi að vinnumarkaði, áætlunum sem snúna að aðlögun, raunfærnimati og félagslífi í móttökusamfélagi;
- Þjónusta betur aðlöguð að sérstökum þörfum einstaklinga í viðkvæmri stöðu;
- Viðbragðsstefna og -teymi marga hagsmunaaðila verður til;
- Kerfislægar hindranir, mismunun og staðalmyndir gagnvart fjölbreyttum hópum flóttafólks eru yfirstignar;
- Félagslegri útskúfun og jaðarsetningu flóttafólks afstýrt;
- Sjálfsvirðing, sjálfstraust og valdefling flóttafólks endurheimt;
- Uppbygging tengslanets meðal einstaklinga í viðkvæmri stöðu, við móttökusamfélagið sem og viðeigandi stofnanir (t.d. staðbundin fötlunarsamtök eða á landsvísu).



ÁRANGURSPÆTTIR: VIÐMIÐ FYRIR GÓÐAR STARFSVENJUR



Öryggi og stuðningur: Tekið á berskjöldun og hættu á skaða í öllu aðlögunarferlinu á árangursríkan hátt og á réttum tíma;



Þverfaglegt og hæft fagfólk: Tryggið að þverfaglegt og hæft fagfólk vinni með ólíkum hópum flóttafólks í viðkvæmri stöðu;



Aðgengi: Gangið úr skugga um að öll þjónusta og aðstaða sé aðgengileg og inngildandi (viðhorf, sveigjanleg uppsetning og án samskiptahindrana) og að hagsmunaaðilar fái þjálfun um fjölbreytileika;



Þjónustuveiting unnin í samvinnu: Veitið þjónustu í samstarfi við sveitarfélög, félagasamtök, heilbrigðis- og félagsþjónustu til að styðja flóttafólk í viðkvæmri stöðu með sérhæfðri þjónustu.





GÁTLISTI TIL AÐ TRYGGJA AÐ STUÐNINGUR MÆTI ÞÖRFUM ALLRA

Á eftirfarandi gátlista er ítarlegt skref-fyrir-skref ferli til að aðstoða stofnanir við að bera kennsl á og setja upp öll nauðsynleg verkefni sem þurfa að vera til staðar til að tryggja að stuðningur mæti þörfum allra.



Hafið samráð við fólk sem tilheyrir ólíkum hópum og hvetjið til þátttöku þeirra í að hanna þjónustuna;



Leggið ykkur fram við að greina, staðsetja, hafa samráð við og fylgja eftir hópum í viðkvæmri stöðu;



Gangið úr skugga um að konur og karlar á öllum aldri fái nákvæmar, auðlesnar og aðgengilegar upplýsingar um hvernig hægt er að nálgast þjónustuna á mismunandi formi (útvarp, umtal, upplýsingabæklingar á „auðlesanlegu“ formi, textar með táknum og myndum, hljóð- og myndefni fyrir börn á flóttu með þroskahömlun o.fl.);



Við undirbúning þjónustu þarft að tryggja að fjölbreyttir hópar eigi þar fulltrúa;



Takið mið af mismunandi þörfum, málefnum og gildum ólíkra hópa flóttafólks í hönnun og framkvæmd þjónustunnar;



Komið á fót sérstökum ráðstöfunum, öruggum rýmum og vettvangi til að stuðla að jöfnu aðgengi og stuðningi við ólíka hópa; til dæmis gæti verið gott að skapa óformlegar aðstæður til að veita konum og stúlkum öruggt rými til að fá útrás og fá góð ráð, tala frjálsglega um reynslu sína, áskoranir og jafnvel áföll án gagnrýni;



Hannaðu þjónustu þína með það fyrir augum að hámarka nýtingu á kunnáttu og getu allra, þar á meðal þeirra sem tilheyra viðkvæmstu hópunum;



Þjálfrið samstarfsaðila, fólk sem starfar í heilbrigðis- og félagsþjónustu í að forgangsraða inngildingu hópa í viðkvæmri stöðu og **byggði upp getu þeirra** til að innleiða hana á eigin spýtur;



Tryggið að á námskeiðum og vinnustofum séu fulltrúar frá nærsamfélaginu og samtökum eins og ungmennafélögum, kvenfélögum, lgbtiq+ og fötlunarsamtökum og öðrum samvinnuhópum;



Gangið úr skugga um að þjónustuaðilar og hugsanlegir samstarfsaðilar veiti sérhæfða þjónustu sem er aðgengileg fyrir hópa í viðkvæmri stöðu; til dæmis með því að útvega viðeigandi húsnæði og hjálparbúnað sem nauðsynlegur er fyrir hreyfigetu fatlaðs flóttafólks;



Tryggið aðgengi að **sveigjanlegri þjónustu** við skipulagningu og afgreiðslu verkefna, þar sem margt flóttafólk vinnur utan hefðbundins skrifstofutíma og veitið flóttafólki aðlagðan og óformlegan stuðning (t.d. félaga/leiðbeinendur, úrræði/rými utan þjónustutíma);



Þegar þið metur eigin þjónustu, skal **spyrja sértækra spurninga um þarfir ólíkra hópa** og nota gögnin sem safnað er fyrir inn grip og til að aðlaga þjónustuna í samræmi við þær hindranir sem einstaklingar í viðkvæmri stöðu standa frammi fyrir;



Gangið úr skugga um að fólk á öllum aldri fái **tækifæri til að tjá sig** og gefa álit og endurgjöf varðandi veitta þjónustu;



Vekið athygli á og talið um sérþarfir fólks sem tilheyrir viðkvæmum hópum þegar þið ræðið þessi málefni við ríkisstjórn og sveitarfélög, löggæsluaðila, heilbrigðisstarfsmenn, annað starfsfólk mannúðarsamtaka og fjölmiðla;



Innleiðið jafnréttisáætlanir, sérstaklega fyrir opinbera þjónustu og sveitarfélög, þar sem skilgreind eru áþreifanleg verkfærasett til að koma í veg fyrir mismunun og auka jafnrétti.

DÆMI UM GÓÐAR STARFSVENJUR TIL AÐ TRYGGJA AÐ STUÐNINGUR MÆTI ÞÖRFUM ALLRA



AÐGENGI

Í Búlgaríu, er vefsíðan MigrantLife.bg sem miðar að því að styrkja og styðja innflytjendur og flóttafólk sem býr í Búlgaríu með því að veita þeim yfirgripsmiklar og áreiðanlegar upplýsingar. Vefsíðan inniheldur fjölmarga efnisflokka eins og lögfræðiaðstoð, atvinnu, menntun, félagslegar bætur, hjónaband með búlgörskum ríkisborgurum, ríkisborgararétt, mansal, varðhald, aðstoð við að snúa aftur til heimalands og aðlögun þar, meðal annarra. Eins og stendur er vefsíðan aðgengileg á sjö tungumálum - búlgörsku, ensku, arabísku, farsí, úrdú, pashto og rússnesku. Síðan er aðgengileg á sjö algengustu tungumálum flóttafólks og innflytjenda í Búlgaríu til að koma í veg fyrir tungumálhindranir, eins og mögulegt er. Þar að auki er einingin „Biðja um aðstoð“ þar sem notendur geta lagt fram spurningar sínar sem síðan er svarað af Foundation for Access to Rights (FAR) teyminu í gegnum síma, zoom eða tölvupóst. Þannig getur flóttafólk og innflytjendur sem búsettir eru utan Sofíu fengið faglegra lögfræðiráðgjöf, þar sem sérhæfð lögfræðiaðstoð frá sérfræðingum á þessu sviði og í lögum um fólksflutninga er ekki alltaf aðgengileg. Efnid á síðunni er auðlesanlegt og býður upp á ítarlegar leiðbeiningar.

Í Finnlandi býður borgin Hämeenlinna upp á námskeið fyrir innflytjendur sem eru ekki í formlegu námi vegna t.d. heilsufars, aðstæðna eða fæðingarorlofs. Tilgangur þessara námskeiða er að efla

finnskukunnáttu, bæta lestrar- og ritfærni og veita túlkaðar upplýsingar um finnskt samfélag. Þátttakendur geta einnig stefnt að sínum eigin persónulegu markmiðum, svo sem að byggja upp daglega rúttíu, hitta annað fólk og stunda tómstundir. Í ljósi þess að margir þátttakendur glíma við heilsufarsvandamál eru tekin mörg hlé og ólíkar gerðir af námstækni eru kenndar á námskeiðinu. Færri tímar á viku fara fram en í formlegu námi svo kennslan verði ekki of þreytandi og yfirþyrmandi fyrir þátttakendur.

Í Svíþjóð hefur sveitarfélagið Vanersborg komið á fót sérstakri móttöku-deild fyrir flóttafólk, sem er opin almenningi tvisvar í viku, þar sem flóttafólk getur á auðveldan hátt nálgast upplýsingar um þær bætur sem þau geta sótt um. Flóttafólki er skipaður tengiliður sem veitir ráðgjöf og stuðning í hagnýtum málum, til dæmis að um það hvernig á að skrá sig í sænskutíma, skrá börn í skóla, fá bankareikning og greiðslukort eða finna húsgögn við hæfi, eða einfaldlega til að sýna viðkomandi bæinn.

Í Västra Götaland í Svíþjóð, hefur félagsþjónustan endurskoðað bæði ritmál sitt og talað mál til að gera það aðgengilegra og minna skriffræðislegt. Með því hefur hún bætt getu þjónustuþega til að skilja á hvaða forsendum ákvarðanir hafa verið teknað varðandi veitingu eða neitun um félagslegan stuðning.



ÞVERFAGLEGT OG HÆFT FAGFÓLK

Í Serbíu stofnaði Group 484 til samstarfs við Ólympíunefnd Serbíu til að flýta fyrir aðlögun barna innflytjenda í menntakerfi landsins. Nánar tiltekið, árið 2018, hannaði hópurinn áætlun til að stuðla að miklu og öflugum félagsstarfi fyrir börn innflytjenda og innfæddra börn, ýmiss konar kennslu og frístundastarfi innan skólans sjálfs, en einnig utan skóla. Áætlunin felur í sér málþing og tilkomu Ólympíubekkjara. Markmið málþingsins er að efla faglega hæfni til að vinna með börnum innflytjenda og hanna fyrir þau tómstundastarf utan skóla. Í því skyni er sálrænt og tilfinningalegt ástand barna innflytjenda og menning þeirra landa sem innflytjendur koma frá kynnt fyrir fagfólki og íþróttakennurum, sem gerir þeim kleift að deila reynslu sinni af nálguninni og aðferðafræðinni sem notuð er í menntun, í formi kennsluefnis. Þetta stuðlar að betri inngildingu barna innflytjenda í grunnskólanámi í Serbíu en hvetur einnig til útbreiðslu hugmynda um umburðarlyndi, skilning, sem og viðurkenningu á mismunandi sjálfsmyndum, menningarlegum fjölbreytileika og þvermenningarlegri samvinnu.

Í Finnlandi er Adult Education Center of Turku sem skipuleggur reglulega einstaklingsráðgjöf fyrir nemendur. Í upphafi, við miðbik og í lok 10 mánaða námskeiðs um aðlögun eiga allir nemendur einstaklingsbundið ráðgjafarsamtal við kennara. Í þessu samtali ræða nemandi og kennari saman í trúnaði um lífið, starfsferil og framtíðarplön. Þessar umræður hjálpa nemendum að tjá skoðanir sínar og tilfinningar varðandi aðlögunarferlið og finna sína eigin leið til aðlögunar í móttökusamfélaginu.



ÖRYGGI OG STUÐNINGUR

Í Serbíu rekur Jesuit Refugee Service (JRS) aðlögunarhúsið „Pedro Arrupe“ til að hlífa berskjölduðum hópum fylgdarlausra barna að 14 ára aldri sem eru aðskilin frá fjölskyldum sínum. Aðstaðan getur hýst allt að 20 manns í takmarkaðan tíma. Auk grunnþarfa eins og húsnæðis, fæðis, fatnaðar og læknishjálpar er boðið upp á hópastarf auk sálræns stuðnings fyrir einstaklinga sem veitt er af starfsfólki og samstarfsstofnunum. Meðan á dvöl þeirra stendur eru þjónustuþegar sem dvelja lengur en mánuð teknir inn í menntakerfið, en óformleg menntun og skapandi vinnustofur eru notaðar til að efla og auðvelda inngildingu í menntakerfinu. Húsið sinnir þeim hópum barna sem eru í viðkvæmasti stöðu: þolendum líkamlegs, andlegs og kynferðislegs ofbeldis, börnum sem eiga á hættu að verða fórnarlömb mansals, misnotkunar og smygls af ýmsu tagi og sem talin er þörf á að aðskilja frá stærri hópum. Vinna með þjónustuþegum er skipulögð á þann hátt að tekið sé tillit til berskjöldunar og upplýsingar um húsreglur og stuðning í húsinu eru aðgengilegar á mismunandi tungumálum.

“My chance in Poland” er verkefni á vegum Ocalenie Foundation í Póllandi sem leitast við að bæta grunnfærni útlendinga með atvinnuleyfi í landinu. Stuðningurinn felur í sér greiningu á þörfum þeirra og aðgengi að námskeiðum, ráðgjöf og sálrænum stuðningi. Námsstuðningur er

tryggður öllum þátttakendum og fer fram í formi bóklegrar og verklegrar þjálfunar. Hver þátttakandi er studdur af leiðbeinanda sem hefur það hlutverk að vinna að hvatningu þátttakanda. Samband þeirra byggist á handleiðslu og felur í sér markþjálfun, stuðning og ráðgjöf. Þjónustuþegar eiga einnig rétt á ókeypis barnagæslu meðan á þjálfun stendur. Sálfræðilegur stuðningur er einnig í boði fyrir þá þátttakendur sem þess óska og er veittur á tvennan hátt – á einstaklingsfundum með sálfræðingi og í stuðningshópum.

Í Grikklandi hóf sveitarfélagið Aþena tilraunaáætlun til að efla aðlögun ungs flóttafólks sem býður upp á tungumálakennslu, einstaklingsráðgjöf varðandi störf og húsnæði og þjálfun í tölvufærni og hljóð- og myndlist.

Í Grikklandi rekur Therapy Center for Dependent Individuals (KETHEA) í Aþenu áætlun sem miðar sérstaklega að því að veita innflytjendum og flóttafólki með fíknivanda upplýsingar, ráðgjöf, sálfræðiaðstoð og forvarnarfræðslu.

Í Grikklandi hafa samtökin The Caritas of Athens komið á fót dagsetri fyrir flóttafjölskyldur sem er öruggur og opinn staður, hannaður eins og venjulegt heimili með hvíldar- og barnasvæði, sjónvarpi,

eldhúsi, fjölskyldurými, salernum og sturtum. Hér geta flóttakonur borðað, sofið, hvílt sig, haft barn á brjósti, farið í heita sturtu, gefið börnum sínum að borða, fengið hrein fót og hreinlætisvörur, haft aðgang að netinu til að eiga samskipti við fjölskyldur sínar og leitað til félagsráðgjafa. Markmið þessarar þjónustu er konur og börn upplifi sig örugg og velkomin, þeim sé sýnd virðing og líði „eins og heima hjá sér“.

Í Þýskalandi styður og fjármagnar Atvinnu-, félags- og fjölskyldumála- og aðlögunarráðuneytið í Hamborg „EmpowerVan“, upplýsinga- og ráðgjafaþjónustu í sendiferðabíl sem heimsækir reglulega móttökumiðstöðvar og gististaði. Markmiðið er að taka á einangrun stúlkna og kvenna í móttökumiðstöðvum og á gististöðum þar sem oft er ekki öruggt einkarými fyrir þær. Sendibíllinn er notaður sem öruggt rými til að aðstoða konur - við allt frá læknisheimsóknum til þess að finna nýtt húsnæði ef kona hefur orðið fyrir misnotkun.



LÆRA MEIRA: GAGNLEGT EFNI, HEIMILDIR

Þing Evrópusvæða (Assembly of European Regions, AER), Tuning of AMiD Outcomes to European Local Authorities, 2019

Þessi skýrsla veitir innsýn í hvernig styðja megi árangursríka stjórnun á móttöku og aðlögun flóttafólks, umsækjenda um vernd og innflytjenda með fötlun í ESB.

Access to Services for Migrants with Disabilities (AMiD) Gap Analysis and Need Assessment Skýrsla: Austurríki, Finnland, Grikkland og Ítalía, 2018

Þessi skýrsla greinir eyður og áskoranir í fötlunargeiranum og þeirri þjónustu sem er í boði fyrir innflytjendur með fötlun í Austurríki, Grikklandi, Finnlandi og Ítalíu. Niðurstöðurnar úr öllum landsskýrslum munu stuðla að þróun verkfærakistu fyrir þarfamat

sem er ætlað að meta og skilgreina sértækar þarfir tiltekinna hópa í viðkvæmri stöðu.

Handicap International, Disability Checklist for emergency response Adapted from Disability Task Force

Þetta skjal inniheldur gátlista um neyðarviðbrögð fyrir fatlaða og inniheldur almennar leiðbeiningar um vernd og inngildingun slasaðra og fatlaðs fólks.

Evrópustofnun grundvallarmannréttinda (European Union Agency for Fundamental Rights, FRA), Integration of young refugees in the EU: good practices and challenges, 2018

Skýrsla FRA sýnir árangursríkar aðferðir til aðlögunar fyrir ungt

flóttafólk (börn og ungmenni á aldrinum 16 til 24 ára) innan ESB.

Inter-Agency Standing Committee (IASC), Gender Handbook for Humanitarian Action, 2017

Í þessari handbók er að finna hnitmiðaðar leiðbeiningar sem byggja á reynslu mannúðar-samtaka og endurspeglar helstu áskoranir við að tryggja að kynferði sé á fullnægjandi hátt samþætt áætlanagerð og skipulagningu mannúðarmála.

UNFPA, Women and Girls Safe Spaces Guidance, 2015

Þessi leiðarvísir veitir yfirsýn yfir hvað örugg rými eru, og hvaða meginreglum ætti að fylgja þegar slík rými eru sett á laggirnar í tengslum við mannúðarstarf og í kjölfar kreppuástands.

Flóttamannastofnun Sameinuðu þjóðanna-IDC, Vulnerability Screening Toolkit - Identifying and addressing vulnerability: a Toolkit for asylum and migration systems, 2016

Þetta skimunarverkfæri til að bera kennsl og taka á viðkvæmum aðstæðum er samstarfsverkefni Flóttamannastofnunar Sameinuðu þjóðanna og IDC. Því er ætlað að hjálpa til við að leiðbeina og upplýsa starfsmenn í fremstu víglínu og þá sem fara með ákvörðunarvald um það vægi sem þeir þættir sem ýta undir berskjöldun ættu að hafa þegar ákvarðanir eru teknar um vistun, tilvísanir á aðra möguleika en vistun, opnar móttökumiðstöðvar, vistunar- og stuðningsmöguleika í samfélaginu, í tengslum við málsmeðferð og kerfi fyrir umsækjendur um vernd og innflytjendur.

Flóttamannastofnun Sameinuðu þjóðanna, Age, Gender and Diversity Policy, 2018

Þessi stefna sýnir hvernig Flóttamannastofnun Sameinuðu þjóðanna hefur aldur, kyn og fjölbreytileika (AGD) að leiðarljósi í öllum þáttum starfs síns með það að markmiði að tryggja að einstaklingar í viðkvæmri stöðu geti notið réttar síns á jafnréttisgrundvelli og tekið marktækan þátt í ákvörðunum sem hafa áhrif á líf þeirra, fjölskyldur og samfélög.

Flóttamannastofnun Sameinuðu þjóðanna, A Framework for the Protection of Children, 2012

Þessi rammaáætlun sem þróuð er af Flóttamannastofnun Sameinuðu þjóðanna nýtir nálgun barnaverndarkerfa sem fela í sér aðgerðir fyrir ábyrgðarfólk á öllum

stigum – fjölskyldu, samfélags, á landsvísu og alþjóðlega – til að draga úr og bregðast við þeim hættum sem börn standa frammi þegar þau njóta ekki verndar.

UNICEF, Guidance on Including Children with Disabilities in Humanitarian Action (2017)

Þessi leiðarvísir sem þróaður er af UNICEF hjálpar til við að tryggja að fötluð börn og unglingar séu með á öllum stigum mannúðaraðgerða, allt frá því að búa sig undir neyðarástand til að ná sér eftir það.



5.3 AÐ SKAPA ÞJÓNUSTU TIL FRAMBÚÐAR

Tileinkið ykkur viðhorf um inngildingu til frambúðar, sem nær lengra en að móttöku og fyrstu stigum aðlögunar

Þjónustuaðilar, sveitarfélög og starfsfólk þeirra (svo sem skólar, atvinnumiðlanir, félagsþjónusta, sjúkrahús og önnur yfirvöld) ættu að hafa skilning á þörfum flóttafólks og mæta þeim umfram móttöku og fyrstu stig aðlögunar. Skortur á langtímasjónarmiðum eykur hættu á að fátækt sem og félagsleg og efnahagsleg einangrun aukist.

Þjónusta sem snýr að aðlögun ætti að fela í sér markvissar aðgerðir til að bregðast við sérþörfum flóttafólks sem styðja við langtíma búsetu og félagslegan hreyfanleika (t.d. aðgang að tungumálanámskeiðum á hærri stigum, raunfærnimat, viðurkenningu og hæfnisaukningu, stuðning við háskólanám o.s.frv.). Ráðstafanir sem snúa að aðlögun ættu að vera samræmdar og aðlagðar öllum viðeigandi sviðum stefnumótunar til að bregðast við áskorunum í innflytjendasamfélögum samtímans. Að skapa þjónustu til frambúðar og tækifæri fyrir félagslega og efnahagslega aðlögun flóttafólks skiptir sköpum til að ná fram heildrænni nálgun á aðlögun. Til þess þarf að hverfa frá verkefnaþuðum átaksverkefnum sem hafa takmarkaðan líftíma, eru ekki samtengd og eru háð einum (utanaðkomandi) fjármögnunaraðila, til alhliða stefnu um aðlögun til margra ára í senn sem byggir á tryggri fjármögnun eða fjölbreyttum fjármögnunartækifærum.

ÁVINNINGUR ÞESS AÐ SKAPA ÞJÓNUSTU TIL FRAMBÚÐAR:

- Skilvirk viðurkenning á færni, hæfni og gildi flóttafólks;
- Forvarnir gegn félagsmenningarlegri aðgreiningu í hverfum, stofnunum og móttökusamfélögum;
- Betra og reglulegra aðgengi flóttafólks að menntun, húsnæði, heilsuvernd og atvinnu;
- Þróun fjölmenningslegs og fjöltyngds samfélags sem viðheldur félagslegri samheldni;
- Regluleg samskipti milli þeirra sem eru nýkomnir og annarra íbúa;
- Jákvæð niðurstaða aðlögunar minnkar félagslegt og efnahagslegt bil á milli þeirra nýkomnu og íbúa sem fyrir voru.



ÁRANGURSPÆTTIR: VIÐMIÐ FYRIR GÓÐAR STARFSVENJUR



Samhæfing á mörgum stigum og þvert á svið: Byggið upp öflugar aðferðir til samhæfingar stefna þvert á svið meðal lykilaðila, þar á meðal opinberra aðila á sveitastjórnarstigi, sveitarfélaga og félagasamtaka/einkarekinna þjónustuaðila;



Fjölbreytni í opinberri þjónustu: Endurspeglið fjölbreytileika íbúa í samsetningu starfsfólks í almannaþjónustu á öllum starfsstigum;



Stöðug aðlögun að þörfum í fjölbreyttu samfélagi: Gerið fjölbreytni miðlæga í stjórnendateymi félagsþjónustu og innviðum, svo sem í skólum, leikskólum, félagsþjónustu, félagsíbúðum og heilbrigðisþjónustu;



Langtíma markmið í aðlögun: Innleiðið skilvirkar svæðisbundnar eða staðbundnar áætlanir um aðlögun eða stefnur, sem eru tryggðar með sérstökum fjárhagsáætlunum og þátttöku hagsmunaaðila (borgaralegt samfélag, staðbundin og svæðisbundin stig osfrv.);



Menningarlæsi: Ýtið undir menningarlæsi í þjónustu ykkar, þar á meðal getu til að upplýsa og eiga samskipti á erlendum tungumálum ef þörf krefur.





GÁTLISTI TIL AÐ SKAPA ÞJÓNUSTU TIL FRAMBÚÐAR:

Á eftirfarandi gátlista er að finna ítarlegt skref-fyrir-skref ferli til að styðja stofnanir við að bera kennsl á og skipuleggja öll nauðsynleg verkefni sem þurfa að vera til staðar til að skapa þjónustu til frambúðar³



Leggið fram þarfamat og nákvæma spá um flöskuhálsa sem gætu orðið til og framtíðarþarfir flóttafólks á ykkar svæði (sjá lykilþátt 1);



Samræmið og dreifið fjárfestingum ykkar þvert á mismunandi kerfi og málaflokka (t.d. barnagæslu, menntun, húsnæði) á tilteknu landsvæði, sem tryggir gagnkvæmni; **setjið félagslegar fjárfestingar** og fullnægjandi **félagslega innviði í forgang**;



Þjóðið upp á **tungumálanámskeið** eftir fyrsta aðlögunartímabilið, á hærra hæfnistigi og miðað við þarfir, til stuðnings flóttafólki sem hefur búið í landinu í nokkur ár eða lengur;



Komið á markvissri starfsþjálfun fyrir flóttafólk og viðeigandi aðgerðum til reglulegrar þjálfunar sem byggir á mati og fullgildingu á færni eða réttindum;



Veitið markvissan stuðning til flóttabarna í skóla og foreldra þeirra; foreldrar þurfa að taka þátt námsferli barna sinna, þar sem þau gegna mikilvægu hlutverki, ekki aðeins hvað snertir frammistöðu barna í skóla heldur einnig í félagslegri aðlögun þeirra til frambúðar;



Komið á fót og styrkið leiðbeinenda- og vinakerfi til að auðvelda félagslega þátttöku (sjá lykilþátt 5 fyrir frekari upplýsingar);



Stuðlið að átaksverkefnum sem miða að því að skrá flóttafólk í háskólanám;



Styrkið aðgengi að heilbrigðisþjónustu, sérstaklega geðheilbrigðisþjónustu og umönnun aldraðra;

³ Athugið að sum verkefni eiga ekki við um frjáls félagasamtök og því ætti ekki að taka þau með í matsferli þeirra.



Aðstoðið flóttafólk við að flytja úr móttökuaðstöðu fyrir umsækjendur um vernd í sitt eigið húsnæði; **veitið flóttafólki aðgang að þeim húsnæðisstyrkjum eða félagslegu húsnæði sem er til staðar;**



Veitið nauðsynlegu fjármagni til staðbundinna og lítilla félagasamtaka sem miða að því að styðja langtímaaðlögun flóttafólks;



Fjárfestið (og endurúthlutið) opinberu fé í **lágtekjuhverfi með fjölbreytta íbúahóp;**



Samræmið félagslegt og landnotkunar (borgar)skipulag bæði lárétt og lóðrétt yfir mismunandi stjórnsýslustig;



Tryggið að afkastageta opinberrar þjónustu sé nægileg til að mæta þörfum íbúa á ykkar svæði;



Stuðlið að nýrri, jákvæðri umræðu um flóttafólk á svæðum þar sem félagslegar fjárfestingar standa í stað eða minnka;



Finnið ný fjármögnunartækifæri fyrir langtímaaðlögun og styrkið umsóknir þjónustuaðila, þar sem ESB mun á tímabilinu 2021-2027 veita meiri heildarfjármögnun til aðlögunar flóttafólks og innflytjenda og auðveldara aðgengis fyrir sveitarfélög, einkum með aukinni notkun á evrópska félagsmálasjóðnum, sem er almennt fjármögnunartæki ESB til félagslegrar inngildingar og aðlögunar á vinnumarkaði í þeim tilgangi að stuðla að aðlögun til frambúðar;



Aðlagið þjónustu ykkar að sérstökum þörfum flóttafólks til að tryggja langtíma aðlögun og forðast að þau verði háð utanaðkomandi aðstoð til lengri tíma litið;



Upplýsið flóttafólk um langtímaávinning þjónustu ykkar og komið í veg fyrir brottfall; sem dæmi má nefna að meðan Covid-19 heimsfaraldurinn reið yfir var hægt að búa til nýjar samskiptaleiðir til að eiga samskipti við flóttafólk (hægt er að skipuleggja fundi utandyra, regluleg notkun samfélagsmiðla, WhatsApp o.s.frv.); Tryggið tæknileg úrræði fyrir flóttafólk til að fá aðgang að þjónustu ykkar (með því að útvega þeim fartölvur, spjaldtölvur, internet o.s.frv.).

DÆMI UM BESTU STARFSVENJUR TIL AÐ STYÐJA FLÓTTAFÓLK UMFRAM MÓTTÖKU



LANGTÍMAAÐLÖGUNARMARKMIÐ

Á Ítalíu er rekið sambýlisverkefnið Tandem, sem er útfært af CIAC, Centro immigrazione asilo e cooperazione onlus, þar sem þátttakendur eru ungir Ítalir og ungir innflytjendur með alþjóðlega vernd (á aldrinum 19 til 30 ára). Verkefnið miðar að því að hvetja til þvermenningarlegra samskipta, gagnkvæms stuðnings og sjálfræðis. Tandem verkefnið leitast við að styðja flóttafólk þegar það yfirgefur móttökukerfið við að fá aðgang að boðlegum húsnæðisúrræðum, afla upplýsinga og þróa persónulegt tengslanet. Til að gera það veitir tiltekin skrifstofa aðgengilegar tímaáætlanir og fjárhagslegan stuðning við að greiða fyrir nytjahluti. Þjónustupegar Tandem taka einnig þátt í mánaðarlegum samvinnuhópum og einstaklingsfundum. Félagsfræðingar taka þátt í rekstri íbúðarinnar og stöðug viðvera þeirra hjálpar til við að bæta samskipti við þjónustupega og bera kennsl á hugsanlegar hindranir. Tandem er nýstárleg lausn til að takast á við hindranir sem flóttafólk lendir í við að finna húsnæði og byggja upp persónuleg samskipti í móttökulandinu.

Á Ítalíu er rekið alþjóðlega verkefnið SiforREF sem er í höndum Public Company for Service to Person (ASP) í sveitarfélaginu Bologna, til að minnka hættuna á jaðarsetningu flóttafólks eftir móttöku. Verkefnið hvetur til þátttöku stefnumótenda, hagsmunaaðila, staðbundinna stofnana og þjónustupega um aðlögun flóttafólks. Upplýsingum um aðlögunarþarfir og staðbundin úrræði er safnað með samráðsaðgerðum (spurningalistum, skipulögðum viðtölum, rýnihópum) þar sem flóttafólk og innflytjendasamtök taka þátt. ASP skipuleggur síðan fjölmargar vinnustofur og samfélagslegar rannsóknarstofur í kringum fjögur málefni (heimili, félagsmótun, starf og valdeflingu fólks) til að bæta persónulegt tengslanet flóttafólks og aðgengi að upplýsingum. Sérstakt WhatsApp númer og netfang hefur verið búið til til að halda sambandi við fólk og gera starfsemina aðgengilegri. Flóttafólk getur sent skilaboð og óskað eftir upplýsingum (t.d. tímasetningu og staðsetningu rannsóknarstofa) á öllum tungumálum. Stundaskrá starfseminnar er gerð aðgengileg bæði flóttafólki og innfæddum.



ÞVERMENNINGARLEG HÆFNI

Í Svíþjóð hefur sveitarfélagið Botkyrka þróað tilraunaverkefnið UNESCO LUCS fyrir þvermenningarlega móttöku flóttafólks. Niðurstöður tilraunaverkefnisins sýna að þvermenningarleg móttaka verður til bæði á fundum með flóttafólki og nýkomnum og á kerfislægu skipulagsstigi.

Í Ungverjalandi stofnaði Mið-Evrópuháskólinn Open Learning Initiative (OLive) sem fer fram í nokkrum Evrópulöndum í samstarfi við aðra háskóla og býður upp á fullt nám, eða að hluta til, sem ætlað er að hjálpa flóttafólki að fá aðgang að æðri menntun. OLive miðar ekki aðeins að því að auka bóklega og efnislega færni, heldur stuðlar að þróun tungumálakunnáttu sem er nauðsynleg í akademísku umhverfi. Auk þess hjálpar OLive nemendum á flótta að þróa hagsmuna- og starfstengda hæfni sem styður við fræðilegan grunn þeirra.

Heilbronn- héraðið í Þýskalandi ræður foreldraleiðbeinendur í skóla, annað hvort sjálfboðaliða eða launaða starfsmenn, til að taka á skorti á umræðu og samvinnu milli skóla og innflytjenda sem eiga börn í skólum. Héraðið leitar að fólki sem talar þýsku og annað tungumál og getur verið til staðar til að upplýsa foreldra sem eru innflytjendur um skólakerfið. Leiðbeinendurnir eru síðan sendir í skóla og leikskóla sem óska eftir þjónustu þeirra og fá þeir greiddan útlagðan kostnað.



STÖÐUG AÐLÖGUN AÐ ÞÖRFUM FJÖLBREYTTIS SAMFÉLAGS

Tilraunaverkefni í Póllandi sem nefnist Welcome Home miðar að því að auðvelda flóttafólki aðgengi að húsnæði, enda er leiga á almennum markaði óviðráðanleg og langir biðlistar eftir félagslegu húsnæði. Til þess gera samtökin fyrst langtíma (2+ ára) íbúðaleigusamninga við leigusala á markaðsverði og framleigja síðan íbúðirnar á lægra verði til flóttafjölskyldna sem eru í hættu á heimilisleysi. Þar að auki, taka fjölskyldurnar þátt í sérsniðnu aðlögunarþrógrammi sem felur í sér tungumálanám, vinnumarkaðsstuðning, þvermenningarlega kennslu o.fl. á meðan þær búa í íbúðunum. Eftir því sem fjölskyldurnar verða meira sjálfbjarga, hækkar leigan smám saman þar til þær geta greitt markaðsverð.

Í Póllandi eru Family Assistance Centres ábyrgar á hérðasstjórnarstigi fyrir staðgreiðslu bóta sem og aðstoð við flóttafólk sem ekki er fjárhagsleg. Sumar af virkustu miðstöðvunum hafa staðið fyrir framúrskarandi aðgerðum til að veita flóttafólki sérsniðinn stuðning. „Witek“ áætlunin sem innleidd var af Warsaw Centre for Family Assistance veitir til dæmis völdum fjölskyldum viðbótarstuðning eftir að þær hafa lokið eins árs einstaklingsaðlögunaráætlun. Annað áhugavert framtak, sem ber yfirskriftina "Integration for Self-Reliance", útvegaði ókeypis sérfræðiráðgjöf og aðstoð við atvinnuleit, íbúð til leigu og tengingu við menntastofnanir, félagsmálastofnanir og heilbrigðisstofnanir.



LÆRA MEIRA: GAGNLEGT EFNI, HEIMILDIR

Bamberg K.; Nicoletti R., Lajili-Djalai F., Ganzerla S., Cities and Migrants, Implementing the Integrating Cities Charter, EuroCities, 2020

Þessi skýrsla gerir grein fyrir aðlögunaraðgerðum borga og skilgreinir helstu strauma í öllum borgum varðandi aðlögun innflytjenda.

Evrópuráðið, Policy Lab on Inclusive Integration Inclusive integration strategies: towards a shared model, 2019

Í þessari grein er gerð grein fyrir almennum meginreglum sem ættu að liggja til grundvallar áætlunum um aðlögun án aðgreiningar og sem leiða af stöðlum og gildum þeim sem aðildarríki Evrópuráðsins fara eftir. Hún sýnir einnig röklega rammaáætlun sem getur tryggt að stefna um aðlögun sé markviss, gagnreynd og skilvirk.

Evrópuráðið, The intercultural city step by step - Practical guide for applying the urban model of intercultural integration (2014)

Þessi leiðarvísir gefur stutta útlistun á hugmyndinni um þvermenningarlega aðlögun, ráðleggingar um skref og aðgerðir sem gætu hjálpað borgum að þróa þvermenningarlega stefnu og sýnir undirstöðuatriði slíkrar stefnu með greiningarspurningum, tillögum og dæmum um framkvæmd í ýmsum borgum frá Evrópu og víðar.

Ritstjórn EWSI, What measures are in place to ensure the long-term integration of migrants and refugees in Europe?, European web site on integration, 2020.

Ritstjórn EWSI rannsakaði margvíslegar vísbendingar um langtímaaðlögun í öllum aðildarríkjum ESB og Bretlandi og skoðað hvort sértækar stefnur eða ráðstafanir séu fyrir hendi eða aðgengilegar fyrir flóttafólk.

Efnahags- og framfarastofnunin, Financial education and the long-term integration of refugees and migrants Responses to the refugee crisis, 2016

Þessi skýrsla skoðar hvernig fjármálafræðsla getur stuðlað að langtímastefnu sem miðar að því að auðvelda aðlögun flóttafólks í aðstæðum eftir kreppu.

Flóttamannastofnun Sameinuðu þjóðanna, Operational guidance on accountability to affected people (AAP), 2020

Þessi skýrsla Flóttamannastofnunar Sameinuðu þjóðanna veitir leiðbeiningar um hvernig eigi að innleiða meginregluna um Ábyrgð gagnvart fólki á flótta (Accountability to Affected People, AAP), sem lýst er sem „skuldbindingu um að vísitandi og kerfisbundið sé tekið mark á þörfum, áhyggjum, hæfni og skoðunum viðkomandi hópa í öllum sínum

fjölbreytileika; og að sýnd sé ábyrgð í skipulagsákvörðunum og aðgerðum starfsfólks, í öllu því sem viðkemur vernd, stuðningi, lausnaraðgerðum og áætlunum“.

Flóttamannastofnun Sameinuðu þjóðanna, The UNHCR Toolkit for Participatory Assessment in Operations, 2006

Þessi verkfærakista Flóttamannastofnunar lýsir röð skrefa sem fylgja skal við framkvæmd þátttökumats með flóttafólki eða öðrum sem eiga undir högg að sækja. Þátttökumati er lýst sem „ferli til að byggja upp samstarf við flóttafólk, konur og karla á öllum aldri og með mismunandi bakgrunn, með því að stuðla að virkri þátttöku með skipulögðu samtali“.

5.4 AÐ VINNA EKKI AÐEINS FYRIR FÓLK HELDUR MEÐ ÞVÍ

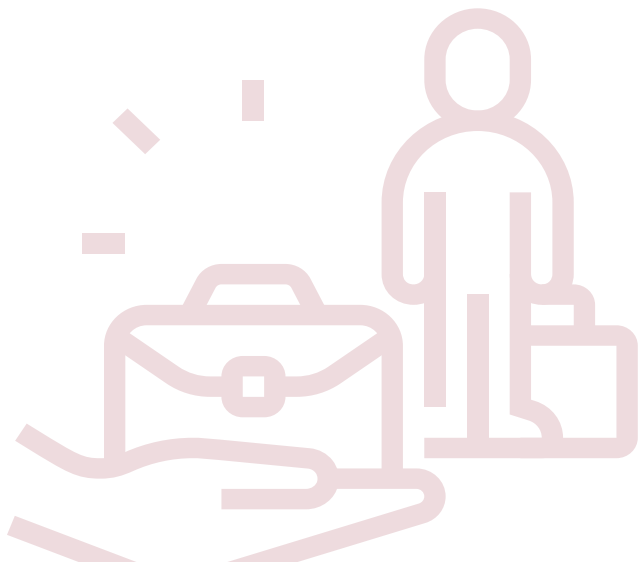
Fáið þjónustuþega til að koma að mati, skipulagningu og framkvæmd og lærið að meta endurgjöf þeirra

Þátttaka flóttafólks í hönnun, framkvæmd, eftirliti og mati á þjónustu sem þeim er veitt skiptir höfuðmáli varðandi heildræna nálgun á aðlögun. Það tryggir að hagsmunir þeirra og sjónarmið, þarfir og geta sem helstu hagsmunaaðilar endurspeglar markvisst og eykur einnig þáttöku og eignarhald flóttafólks. Að auki styrkir það samskipti við viðkomandi yfirvöld og eykur trúverðugleika hagsmunaaðila gagnvart flóttafólki sem er hvatt til að taka virkan þátt í ákvarðanatökuferlinu, ekki aðeins sem þjónustuþegar. Þetta ferli samráðs og þátttöku þarf að ná út fyrir verkefni og allt til stefnumótunarstigins, til að tryggja að þörfum flóttafólks sé mætt.

Til að tryggja þessa aðkomu ættu mismunandi leiðir og verklagsreglur að vera tiltækar til að koma til móts við fólk með mislangan dvalartíma, ólíka félagsleglega stöðu, dvalarleyfi, mismikla tungumálakunnáttu og með eða án ríkisborgararéttar.

ÁVINNINGUR ÞESS AÐ VINNA MEÐ FLÓTTAFÓLKI

- Betur upplýstar ákvarðanir sem byggja á innsýn, þekkingu og færni flóttafólks;
- Skipulagt samstarf við fjölbreytta hópa flóttafólks, sem auðveldar það að takast á við mögulega hættu á útilokun vegna aldurs, kyns og fjölbreytileika;
- Meiri skilningur á aðlögunarþörfum flóttafólks;
- Meiri skilningur á aðlögunarhindrunum sem flóttafólk og móttökusamfélag standa frammi fyrir og orsökum þeirra;
- Skilvirkari og árangursríkari starfsemi og þjónusta;
- Nákvæmara mat á ánægju með frammistöðu starfsfólks, störf sveitarfélaga og veitingu þjónustu;
- Bætt ábyrgð og gagnsæi sveitarfélaga og þjónustuaðila gagnvart bæði flóttafólki og styrktaraðilum;
- Aukið sjálfsálit, sjálfstraust og tilfinning um að hafa stjórn á aðstæðum meðal flóttafólks;
- Aukin félagsleg þátttaka og samstaða meðal flóttafólks.



ÁRANGURSPÆTTIR: VIÐMIÐ FYRIR BESTU STARFSVENJUR



Framsetning: Ráðfærið ykkur við flóttafólk af mismunandi kynjum, aldri, þjóðerni og öðrum fjölbreytileikabáttum (t.d. fötlun, menntunarstig) við mótun og hönnun þjónustu sem tengist aðlögun, til að tryggja að öll sjónarmið fái jafnt vægi;



Samfelldni: Hugsðið og skipuleggið þetta ferli út frá langtímamarkmiðum, ekki sem einstaka framkvæmd; sjáið fyrir og miðlið samráði með reglubundnum hætti;



Eignarhald og skuldbinding: Byggið upp traust og útskyrið ávinninginn sem fæst með því að taka þátt í samráðsferlinu, nálgist þau sem sérfræðinga en ekki sem hlutlausa þjónustuþega;



Aðgengileg samskipti: Passið að samráð fari fram á þeim tungumálum og formi sem hentar flóttafólki og gerir ráð fyrir þátttöku fulltrúa þeirra;



Aðgengi að ferlinu: Gerið flóttafólki kleift að taka þátt í samráðsferlinu, með því að gera innihald og skipulag aðstæður þannig úr garði að þátttaka þeirra sé möguleg.





GÁTLISTI FYRIR ÞJÓNUSTUAÐILA TIL AÐ VINNA MEÐ FLÓTTAFÓLKI

Á eftirfarandi gátlista er ítarlegt skref-fyrir-skref ferli til að aðstoða stofnanir við að bera kennsl á og skipuleggja öll nauðsynleg verkefni sem þurfa að vera til staðar til að vinna með flóttafólki.



Áður en samráðsferlið hefst, skal **safna tiltækum viðeigandi upplýsingum og gögnum** sem tengjast flóttafólki á staðnum og aðlögun þeirra;



Kortleggjið staðsetningu og þarfir flóttafólks, skilgreinið berskjaldaða og fjölbreytta þjóðfélagshópa;



Greinið gögnin sem safnað er í gegnum allan verkferilinn;



Við gerð fjárhagsáætlunar verkefnisins, skal **rætt við fjármögnunar- og styrktaraðila** um mikilvægi þess að efla þátttöku flóttafólks og menningarmiðlara;



Hafið flóttafólk með í hönnun og innleiðingu átaksverkefnis;



Þjóðið fram bætur eða endurgreiðslu á ferðakostnaði fyrir flóttafólk sem vill fá aðgang að þjónustu ykkar en á í þyngjandi fjárhagserfiðleikum;



Þjóðið upp á barnagæslu á meðan á samráði stendur fyrir flóttafólk sem á fjölskyldu (mikilvægt sérstaklega ef um konur er að ræða) og hefur því ekki tíma aflögu til að taka þátt í aukaverkefnum;



Notið aðgengilegt, auðskiljanlegt mál á þeim tungumálum og formi sem hentar flóttafólki í samskiptum, í verkefnum og námskeiðum fyrir samfélög flóttafólks og innflytjenda;



Þegar þjónustan hefur verið veitt, skal **biðja um endurgjöf frá fyrrverandi þjónustugegum**; endurgjöfin gæti t.d. varðað beiðnir um að skipta um tengilið í stofnun ykkar (félagsþjónusta, frjáls félagasamtök o.s.frv.) eða að skýra ástæður ákvarðana sem valda óánægju (sveitarfélög eða svæðisyfirvöld/stofnanir);



Deilið könnun með flóttafólki að minnsta kosti tvisvar á ári til að safna endurgjöf um þjónustu ykkar;



Farið yfir endurgjöfina og grípið til aðgerða til að bæta starfsemi ykkar smám saman í samræmi við athugasemdirnar sem berast;



Fáið flóttafólk til að taka þátt sem meðhönnuðir, ráðgjafar, meðrannsakendur og viðmælendur;



Viðurkennið rétt flóttafólks til að tjá skoðanir sínar um gæði þjónustu ykkar og **stuðlið að öruggum rýmum þar sem hægt er að koma athugasemdum á framfæri**. Til dæmis getur flóttafólk óskað eftir fundi með starfsfólki eða stjórnanda einingar sem veitir tiltekna þjónustu;



Tryggið flóttafólki möguleika á endurgjöf, upplýsið þau kerfisbundið um hvernig framlag þeirra hefur verið notað til að hanna, leiðrétta eða stækka verkefni tengd aðlögun og hvernig endanleg/endurskoðuð þjónusta lítur út.



SÉRTÆKUR GÁTLISTI FYRIR SVEITARFÉLÖG TIL AÐ VINNA MEÐ FLÓTTAFÓLKI

Sveitarfélög gegna mikilvægu hlutverki í aðlögun flóttafólks og þarfnast sérstakra leiðbeininga um hvernig eigi að virkja það í starfi og þjónustu. Þessi gátlisti dregur fram grundvallaratriði fyrir sveitarfélög til að stuðla að aukinni inngildingun í stjórnsýslu og innkaupum.



Stuðlið að því að einstaklingar með innflytjenda- eða flóttamannabakgrunn eigi fulltrúa á svæðis- og sveitastjórnarþingum, þjóðþingum, og öðrum samkomum ákvörðunarvalds sem endurspeglar raunverulegt hlutfall þeirra meðal íbúa;



Fáið flóttafólk og innflytjendur til að taka þátt í ákvarðanatöku á sveitastjórnarstigi (borgarafundir, samráðsferli, hverfisþróun o.s.frv.);



Stofnið sjálfstæðar samráðsstofnanir á sveitastjórnarstigi sem koma fram sem fulltrúar fyrir þarfir og hagsmuni flóttafólks og innflytjenda;



Látið upplýsingar um borgaralega og stjórnmálalega þátttöku fylgja með í kynningum á félagslegum aðstæðum;



Þegar samningur er gerður við utanaðkomandi aðila um veitingu þjónustu, skal setja inn **sérstakt ákvæði um félagslega aðlögun flóttafólks** sem eitt af skilyrðunum til að veita viðkomandi þjónustu.





DÆMI UM GÓÐAR STARFSVENJUR SVEITARSTJÓRNA SEM VINNA MEÐ FLÓTTAFÓLKI



FRAMSETNING

Það að skapa vettvang og tækifæri til samráðs er fyrsta skrefið til að vinna með flóttafólki á árangursríkan hátt. Á Ítalíu kynnti sveitarfélagið Ravenna breytingu á reglum sveitarfélagsins til að veita samþykki fyrir Þvermenningarlegu samtökunum um innflytjendamál sem opinberum viðmælanda. Allir borgarar geta tekið þátt í Þvermenningarlegu samtökunum um innflytjendamál, og þá sérstaklega innflytjendur og flóttafólk.

Önnur leið til að efla þáttöku flóttafólk sem samþykkt var af sveitarfélaginu Ravenna hefur verið að skipuleggja rýnihópa og heimskaffihús. Þetta hefur verið tekið upp til þess að safna upplýsingum um mögulegar hindranir. Við skipulagningu rýnihóps þarf að huga að sameiginlegu tungumáli: allir þátttakendur verða að tala sama tungumálið eða að minnsta kosti tala það nógu vel til að eiga samskipti, ekki einungis við leiðbeinendur heldur einnig hvert við annað. Einnig ætti að skipuleggja ákveðinn tíma eftir umræður til að mæta kröfum þátttakenda og bjóða þeim einstaklingsbundinn sálfræðilegan stuðning eða tæknilega aðstoð.



AÐGENGILEG SAMSKIPTI

Í Noregi er Varaborgarstjóri Oslóar í forsvari fyrir fjölbreytileika og heldur vikulega stafræna fundi með félagasamtökum minnihlutahópa til að öðlast betri skilning á aðstæðum, ræða þarfir og komast að niðurstöðu um aðgerðir til að tryggja að allir uppfylli öryggisráðstafanir og fjarlægðamörk. Ósló hefur komið á fót upplýsingasíðu á netinu á mismunandi tungumálum. Sveitarfélagið hefur einnig stutt frjáls félagasamtök sem vinna með minnihlutahópum í viðkvæmri stöðu með því að útvega þeim sérstök upplýsingaspjöld og samfélagsmiðlaherferðir. Upplýsingaspjöld hafa einnig verið sett upp í verslunum, moskum og kirkjum og fleiri stöðum til að tryggja að uppfærðar og réttar upplýsingar berist til allra íbúa. Sérstakar ráðstafanir voru gerðar til að tryggja að upplýsingar og stuðningur nái til Rómasamfélagsins og óskráðra innflytjenda.



EIGNARHALD OG SKULDBINDING

Í Finnlandi er Ráðgjafanefndin um þjóðernistengsl (ETNO) góð fyrirmynd að því hvernig á að virkja innflytjendur, flóttafólk og minnihlutahópa í formlega samráðsferlinu. Nefndin er formlegur hópur sérfræðinga um aðlögun, málefni innflytjenda og þjóðernisminnihluta. Hún er skipuð innlendri ráðgjafarnefnd & sjö svæðisstjórnnum sem valdar eru á fjögurra ára fresti, ásamt 300 fulltrúum frá CSO, innflytjenda- og fjölmenningsamtökum, samtökum þjóðernis- og trúarlegra minnihlutahópa, stjórn málaflökkum, samtökum vinnumarkaðarins, ráðuneytum, svæðisyfirvöldum og sveitarfélögum.

Á Möltu hefur Teatru Salesjan sett upp kerfi fyrir endurgjöf á verkefnum sínum til að safna reynslu og endurgjöf frá konum í Capcapcaplaq verkefninu. Það felur í sér reglulegt samráð við flóttafólk til að tryggja að framlag þeirra og skoðanir um gæði þjónustunnar séu hluti af áætlunarferlinu. Einnig er lykilgögnum um árangur markvisst safnað saman fyrir eftirlit og greiningu á verkefnum.

Í Póllandi greindi borgin Gdańsk frá skipun fyrsta innflytjendaráðs Póllands til að ráðleggja borgarstjóranum og öðrum staðbundnum yfirvöldum um málefni og stefnur tengdar aðlögun innflytjenda og flóttafólks. Sjálfbodaliðar með mismunandi bakgrunn, menntunarstig og trúarskoðanir hafa verið valdir sem fulltrúar fyrir fjölbreytileika innflytjendahópsins. Þrátt fyrir takmarkaða getu og skort á eigin ráðstöfunarfé, reyndist ráðið gagnlegt, sérstaklega á meðan á Covid-19 heimsfaraldrinum stóð, en það veitti upplýsingar frá fyrstu hendi um þarfir útlendinga og flóttafólks.

Jafnréttismíðstöðin í Gdansk er öruggur staður þar sem hægt er að leggja fram kvartanir vegna mismununar meðal annars á grundvelli þjóðernis, kynþáttar eða trúarbragða. Míðstöðin hefur sjö starfsstöðvar sem reknar eru af nokkrum mismunandi félagasamtökum sem endurspeglja fjölbreytileika.

Árið 2016 útbjó ráðhúsið í Varsjá „Leiðarvísi fyrir virka íbúa“, sem var þýddur á ensku, úkraínsku og víetnömsku. Það gaf útlendingum, óháð réttarstöðu þeirra, tækifæri til að taka þátt í starfsemi borgarinnar (t.d. þátttöku í fjárhagsáætlun og staðbundnum átaksverkefnum).



DÆMI UM GÓÐAR STARFSVENJUR FÉLAGASAMTAKA OG ÞJÓNUSTUADILA SEM VINNA MEÐ FLÓTTAFÓLKI



AÐGENGI AÐ FERLI

Í Tyrklandi heldur Family, Women Support and Disabled People Centre (AKDEM) í sveitarfélaginu Zeytinburnu úti ýmsum áætlunum varðandi félagslega samheldni, lífsviðurværi, félagslega samheldni og aðlögun fyrir flóttafólk í héraðinu. AKDEM sinnir einnig því hlutverki að vera félagsmiðstöð fyrir illa stödd samfélög innan sveitarfélagsins og tileinkar sér heildræna sýn á einstaklinga í viðkvæmri stöðu, óháð réttar- eða ríkisfangsstöðu. Í samræmi við starfssvið AKDEM og nálgun varðandi inngildingu, eru konur og börn á flótta hluti af félagsverndarþjónustu og valdeflingarstarfi miðstöðvarinnar þar sem mæður taka þátt í textílnámskeiðum og tyrkneskutímum. Þjónustan er aðgengileg á mörgum tungumálum þar sem, auk flóttafólks frá Sýrlandi og Afganistan, eru einstaklingar í viðkvæmri stöðu af ýmsum uppruna á svæðinu.

Spurningalista sem er fáanlegur á skrifstofu Mazovian Voivodeship er beint til útlendinga sem eru að lögfasta dvöl sína í Póllandi. Þar er að finna spurningar um ánægju útlendinga með þjónustuna á skrifstofu Mazovian Voivodeship.

Starfsstöð um réttindi innflytjenda er rekin í Stuðningsmiðstöð innflytjenda í Gdańsk og veitir innflytjendum aðstoð sem hafa verið beittir misrétti vegna þjóðernis síns á sviðum eins og vinnu, íbúðaleit, öryggismálum, skóla, opinberum málefnum.



FRAMSETNING

Í Póllandi eru „For the Earth“ samtökin lítil grasrótarsamtök sem taka þátt í aðlögun flóttafólks í einni af flóttamannamiðstöðvum Póllands. Allar aðgerðir þeirra eru gerðar í samráði við flóttafólk. Til að styrkja konur á flótta hefur verið stofnaður Kvennaklúbbur þar sem þær læra handverk af pólskum konum. Í framtíðinni ætla þær að stofna félagslegt fyrirtæki þar sem flóttakonurnar munu skapa og selja handverk sitt og verða þannig fjárhagslega sjálfstæðar.

„Foundation for Somalia“ er fjölmennningarleg stofnun sem er opin öllum innflytjendum óháð þjóðerni eða trúarbrögðum, rekin af og undir forystu bæði innflytjenda af mismunandi þjóðerni og Pólverjum. Stofnunin stendur fyrir mismunandi verkefnum í nánú samstarfi við flóttafólk: 1) Nothing about us without us miðar að því að hafa samráð við útlendinga um þarfir þeirra og koma með tillögur um lausnir á vandamálum þeirra; 2) Intercultural Incubator of Migrant Organisation styður útlendinga við stofnun og rekstur eigin fyrirtækja; 3) ABC of entrepreneurship er yfirgripsmikið námskeið um hvernig eigi að stofna og reka fyrirtæki. Að því námskeiði loknu fá útlendingar frekari einstaklingsaðstoð.

LÆRA MEIRA: GAGNLEGT EFNI, HEIMILDIR

European Coalition of Cities against Racism, ECCAR 10 points Action Plan Toolkit for Equality City Policies Against Racism, 2017

Verkfærakista til jafnréttis er handbók til að styðja borgir við að innleiða stefnur sem vinna gegn kynþáttafordómum og kynþáttamisrétti eða við að aðlaga þær stefnur sem fyrir eru.

SHARE netnámskeið um tengslanet, Participation & co-creation for refugee & migrant integration in the EU, 15 Desember 2020

SHARE tengslanetið leggur áherslu á 10 meginreglur og sjónarmið við að innleiða þátttöku- og samsköpunaraðferðir með flóttafólki og innflytjendum.

Torfa M., Refugee-led organisations (RLOs) in Europe: policy contributions, opportunities and challenges, ECRE Vinnuskjal, 2019

Í þessari grein er metið hvort samtök undir forystu flóttafólks geti á jákvæðan hátt lagt sitt af mörkum til að finna stefnu og hagnýtar lausnir á málefnum flóttafólks og hvers vegna þau taka ekki virkan þátt í þróun, mati og umræðu um stefnu/starfshætti um hæli og aðlögun á ESB-stigi.

Flóttamannastofnun Sameinuðu þjóðanna, Safer and Stronger: Experiences of Refugee Women Resettled to the UK, 2020

Þessi skýrsla kynnir niðurstöður þátttökumats um vernd og aðlögunarstöðu kvenna á flótta sem hafa verið fluttar til Bretlands samkvæmt búsetuáætlunum breskra stjórnvalda.

Flóttamannastofnun Sameinuðu þjóðanna, Better Protecting Refugees in the EU and Globally: UNHCR's proposals to rebuild trust through better management, partnership and solidarity, 2016.

Þessi grein setur fram framtíðarsýn um að ná fram alhliða stefnu ESB í hæliss- og flóttamannamálum, bæði á innra og ytra sviði, til að auðvelda þróun, til lengri tíma litið, á samræmdu fyrirkomulagi innan alls ESB svæðisins til að takast á við og bregðast við fólksflutningum á skilvirkan hátt.

Flóttamannastofnun Sameinuðu þjóðanna, The UNHCR Toolkit for Participatory Assessment in Operations, 2006

Þessi verkfærakista Flóttamannastofnunar lýsir röð skrefa sem fylgja skal við framkvæmd þátttökumats með flóttafólki eða öðrum hlutaðeigandi. Þátttökumati er lýst sem „ferli til að byggja upp samstarf við flóttafólk, konur og karla á öllum aldri og með mismunandi bakgrunn, með því að stuðla að virkri þátttöku með skipulögðu samtali“.

5.5. AÐ FÁ NÆRSAMFÉLÖG TIL AÐ TAKA ÞÁTT OG STYÐJA VIÐ SJÁLFBODALIÐASTARF

Virkjið auðlindir móttökusamfélagsins og eflið traust og jákvæða samsömun

Þátttaka nærsamfélagsins skiptir sköpum í heildstæðri nálgun. Aðlögun er tvíhliða ferli sem krefst stuðnings og að móttökusamfélagið taki virkan þátt. Þeir aðilar sem koma að aðlögun ættu að kynna hlutverk – og leggja áherslu á ábyrgð – innfæddra borgara og hvetja til borgaralegs frumkvæðis. Helsta markmiðið er að hlúa að hlýlegu félagslegu umhverfi þar sem fólk upplifir sig velkomið og sem er laust við útlendingahatur og mismunun. Ein lykilleið fyrir sveitarfélög og þjónustuaðila að þessu markmiði er að styðja frumkvæði sjálfbodaliða til aðlögunar flóttafólks.

Sjálfbodaliðastarf stuðlar verulega að aðlögun með því að þróa færni og persónulegt tengslanet flóttafólks og innflytjenda og með því að bæta við (og koma víða í stað) stefnu ríkja um aðlögun. Slíkt frumkvæði hjálpar til við að styrkja félagslega, efnahagslega og menningarlega aðlögun með því að kynna tungumál og menningu á staðnum og með einstaklingsstuðningi. Þau eru mikilvæg á komu- og móttökustigi, þar sem þau geta stuðlað að því að veita skjól og áttun á fyrstu stigum, svo og að styðja við aðlögun til frambúðar.

ÁVINNINGUR AF STUÐNINGI VIÐ SJÁLFBODALIÐASTARF

- Oft aðgengilegri og nýstárlegri en rótgrónari áætlanir um aðlögun;
- Auðvelt að stýra og innleiða í gegnum fjölbreyttari aðila sem taka þátt í starfsemi á milli fólks;
- Starfsreynsla og þekking sjálfbodaliða og heimamanna á sínu svæði getur gagnast samfélaginu öllu;
- Fljótlegt, sveigjanlegt „sprotta“ fyrirkomulag sem ýtir undir samvinnu og gerir ráð fyrir grasrótarátaksverkefnum og sýndarþátttöku;
- Lausnir sem byggjast á þátttöku borgaranna og lýðvirkjun (e. crowdsourcing);
- Einkareknir samskiptavefir og ný tækni, þar á meðal smáforrit og tölvuumhverfi á netinu eru reglulega notuð;
- Með aukinni áherslu á samskipti næst meiri sýnileiki og náð er til fleiri aðila heldur en margar rótgrónar áætlanir um aðlögun gera.



ÁRANGURSPÆTTIR: VIÐMIÐ FYRIR BESTU STARFSVENJUR



Einstaklingsmiðaður og samfelldur stuðningur: Greiðið götu félagslegrar aðlögunar til lengri tíma litið með stöðugri einstaklings-/jafningjaráðgjöf sem veitir möguleika á að byggja upp traust og mynda langvarandi sambönd;



Notkun margskonar stuðningslíkana: Nýtið og tengið saman á markvissan hátt hvers kyns sjálfbóðaliðastarf, þar með talið tómstundir, menntun, atvinnu, fjölskyldutengda og „skrifræðislega“ ráðgjöf;



Að efla þvermenningarlega hæfni allra hlutaðeigandi: Hannið starfsemi sem styrkir þvermenningarlega færni og skilning bæði sjálfbóðaliða og þjónustuþega;



Þátttaka innflytjenda sem eru þegar með búsetu: Virkjið flóttafólk sem kom fyrr og íbúa með innflytjendabakgrunn í sjálfbóðaliðastarf til að byggja brýr og sem uppsprettu þvermenningarlegrar hæfni;



Að tengja stuðning við aukinn skilning: Bætið viðhorf almennings til aðlögunar og og hlúið að „Menningu sem býður fólk velkomið“ með því að efla sjálfbóðaliðastarf sem viðbrögð borgaralegs samfélags og leggur áherslu á þátttöku flóttafólks og innflytjenda í borgaralegri virkni;



Nákvæm þörun framlags sjálfbóðaliða við raunverulegar þarfir flóttafólks: Notið þörunar verkfærasett á netinu og gagnagrunna yfir sjálfbóðaliða til að leiða kerfisbundið saman sjálfbóðaliða og stuðnings tækifæri;



Tími og staður í samræmi við þarfir: Settu upp starfsemi sem fer fram á frítíma (helgar, kvöld) og í þeim hverfum eða nálægt móttökumiðstöðvum þar sem þjónustuþegar búa.



GÁTLISTI TIL AÐ EFLA FRUMKVÆÐI SJÁLFBODALIÐA

Á eftirfarandi gátlista er ítarlegt skref-fyrir-skref ferli til að aðstoða stofnanir við að bera kennsl á og skipuleggja öll nauðsynleg verkefni sem þurfa að vera til staðar til að efla frumkvæði sjálfbodaliða.



Þjálfrið og samhæfið leiðbeinendur í sjálfbodaliðastarfi og parið þá við flóttafólk og innflytjendur sem búa í þeirra nærumhverfi og sem hafa sömu starfsgrein eða áhugamál;



Leggið áherslu á námsmiðuð átaksverkefni til að efla tungumálanám og aðgang að starfsmenntun og æðri menntun, og leitist við að skapa framboð sem bætir við tungumálanám og félagslega áttun í gegnum traustar stefnur sem snúa að aðlögun;



Útvegið aðila til jafningjafræðslu í tengslum við nám, sérstaklega til að aðstoða nemendur við heimanám, próf og umbreytingar innan skóla og í vinnu;



Stuðlið að blönduðu námi, menningar- og tómstundastarfi sem byggir á hæfileikum og áhugamálum sjálfbodaliða, flóttafólks og innflytjenda, t.d. matreiðslu, íþróttum, listum og handverki, til að virkja félagsleg og menningarleg úrræði flóttafólks og innflytjenda og efla þvermenningarlegt nám;



Byggið upp leiðbeinendakerfi fyrir þá sem eru í vinnu eða sjálfstætt starfandi, með áherslu á hvatningu, fyrirmyndir, fagleg samskipti, „mjúka færni“ (e. soft skills) og sérstakar þarfir t.d. ungmenna og kvenna;



Byggið upp áætlanir um leiðbeinendur fyrir fjölskyldur til að endurskapa fjölskyldutengsl fyrir aðskildar fjölskyldur og börn sem búa ein; **þar sem boðið er** upp á tilfinningalegan stuðning og aðstoð við að upplifa sig velkomin, sem og lagalega forsvarsaðila fyrir fylgdarlaus börn;



Eflið starfsemi þar sem nýkomnum er fylgt í gegnum skrifræðið sem fylgir skráningu og búsetu, með sjálfboðaliðum sem hafa þekkingu á því hvernig viðkomandi ríkis- og sveitarfélagsþjónusta virkar til að mæta einstaklingsbundnum þörfum og hagsmunum þeirra nýkomnu;



Nýtið ykkur möguleika upplýsinga á netinu, verkfærasett um áttun og þýðingar;



Lýsið yfir stuðningi, leggið ykkar af mörkum í þjóðfélagsumræðu og ýtið undir frekari athygli almennings og fjölmiðla. Notið opinberar herferðir til að sameina nýkomna og nágretta þeirra, til að vinna gegn sögusögnum og byggja upp viðurkenningu, traust og vilja til að hjálpa.



BESTU STARFSVENJUR TIL AÐ STYÐJA SJÁLFBODALÍÐASTARF



EINSTAKLINGSMIÐAÐUR OG STÖÐUGUR STUÐNINGUR

Í Finnlandi, hefur Womento útvegað jafningjafræðslu fyrir menntaðar innflytjendakonur síðan 2012. Starfsfólk Womento finnur leiðbeinanda fyrir hverja innflytjendakonu sem ræðir við hana um finnska vinnumenningu, æfir finnskan orðaforða sem tengist fagsviði þeirra, eða aðstoðar við að skrifa umsóknir og ferilskrár. Hvert par vinnur saman á einstaklingsmiðaðan hátt og þjónustan er ókeypis.

Í Serbíu er tilraunaverkefnið Refugees for Refugees (R4R) sem Mannréttindamiðstöð Belgrad hefur verið að innleiða síðan í apríl 2021 samstarfi við skrifstofu Flóttamannastofnunar Sameinuðu þjóðanna í Serbíu. R4R felur í sér að flóttafólk sem hefur þegar búið í landinu í langan tíma deilir reynslu sinni með flóttafólki og umsækjendum um vernd sem þurfa aukinn stuðning við að aðlagast serbnesku samfélagi. Aðstoðarfólk sem er sjálft á flótta getur á áhrifaríkan hátt hjálpað fólki í svipaðri stöðu við aðlögun og að kynna sér réttindi sín og skyldur. Þau geta styrkt annað flóttafólk með því að deila persónulegri reynslu sinni og margvíslegri færni og þekkingu sem er nauðsynleg til að hefja nýtt líf í Serbíu.



NOTKUN ÝMIS KONAR STUÐNINGSLÍKANA

Í Finnlandi eru samtökin Let's Read Together sem hafa stuðlað að læsi og þekkingu á finnsku meðal innflytjendakvenna og stúlkna í Finnlandi síðan 2004 og hvatt þær til að aðlögunar í finnsku samfélagi. Náms hópar hittast einu sinni í viku í tvo tíma í senn. Samtökin standa einnig fyrir málþingum og vinnustofum og gefa út fræðsluefni.



AÐ TENGJA STUÐNING VIÐ VITUNDARVAKNINGU

Í Eistlandi hefur tónleikaröðin Tolerant Estonia laðað að sér gríðarlegan fjölda áhorfenda og tengst opinberri umræðu í samstarfi við helstu fjölmiðla þar í landi. Til þess að gefa flóttamannavandanum mannlega ásýnd og varpa ljósi á örlög einstaklinga hefur bein þátttaka og sýnileiki tónlistarmanna og flytjenda á flótta verið lykilatriði í mörgum menningartengdum verkefnum.



NÁKVÆM PÖRUN Á FRAMLAGI SJÁLFBODALIÐA VIÐ RAUNVERULEGAR ÞARFIR FLÓTTAFÓLKS

Í Finnlandi, er svæðisbundið átaksverkefni, smáforrit fyrir afgreiðslu á einum stað á mörgum tungumálum (t.d. **Choose Your Future** Future sem veitir innflytjendum auðvelda og hraða þjónustu í farsíma til að uppgötva nýju heimaborgina sína, finna áhugaverða atburði og hitta fólk); sprotafyrirtækið **Funzi** hannaði smáforrit með „námspakka“ fyrir umsækjendur um vernd og veitir farsímanotendum áreiðanlegar upplýsingar sem auðveldar aðlögun þeirra í Finnlandi.

Startup Refugees í Finnlandi hefur aðstoðað hundruð innflytjenda og flóttafólks við að elta drauma sína um að verða frumkvöðlar. Áætlunin þeirra er keyrð áfram af þekktum frumkvöðlum og inniheldur hóp 300 fyrirtækja, bæði opinberra og samstarfsaðila frjálsra félagasamtaka, og er studd af 300 sjálfbodaliðum sem kortleggja frumkvöðlahæfileika í móttökumiðstöðvum, para leiðbeinendur og eiga frumkvæði að fyrirtækja-aflvökum útungunarstöðvum fyrir fyrirtæki.



AÐ EFLA ÞVERMENNINGARLEGA HÆFNI ALLRA HLUTAÐEIGANDI

Kiron háskólinn í Þýskalandi hefur búið til námsvettvang á netinu fyrir flóttafólk um allan heim og samfélög í Miðausturlöndum í þörf fyrir stuðning. 1.500 væntanlegir nemendur hafa skráð sig í tveggja ára netnám í tölvunarfræði, verkfræði, viðskiptafræði & hagfræði og félagsvísindum. Nemendur hjálpa hver öðrum í gegnum nethópa og námshópa sem hittast reglulega og ef þeir standast fyrsta áfangann á netinu fá þeir aðgang að plássum til að stunda nám í 22 samstarfsháskólum.

LÆRA MEIRA: GAGNLEGT EFNI, HEIMILDIR

EESC bæklingur, [How Civil Society Organisations Assist Refugees and Migrants in the EU: Successful experiences and promising practices from the 2016 EESC Civil Society Prize, 2017](#)

Þetta rit veitir almennt yfirlit yfir frumkvæði borgaralegs samfélags til árangursríkrar aðlögunar flóttafólks og innflytjenda innan ESB.

Ritstjórn EWSI, [Comparative analysis: Voluntary and citizens' initiatives before and after 2015](#), Evrópsk vefsíða um aðlögun, 2016

Á Evrópsku vefsíðunni um aðlögun má finna greiningu, þar á meðal yfirlit yfir hvert land fyrir sig, yfir sjálfboðaliðaverkefni sem hafa komið fram í öllum aðildarríkjum ESB. Ný átaksverkefni eru kortlögð, borin saman við þau fáu sem hafa staðið lengi yfir og greind með tilliti til

nýsköpunar virðisauka og hugsanlegra áhrifa á aðlögun.

Sirius Network, [Mentoring: What can support projects achieve that schools cannot?](#) 2014

Í þessari grein er kannaður ávinningur af handleiðslu og fagvæðingu leiðbeinandi stofnana og hvernig stefnumótendur geta hannað handleiðslu og önnur námsstuðningsverkefni sem óaðskiljanlegan hluta af menntalandslaginu. Hún dregur einnig fram dæmi um árangursríka reynslu leiðbeinenda sem leggur áherslu á að rækta dulda hæfileika og möguleika barna innflytjenda.

Flóttamannastofnun Sameinuðu þjóðanna, [A Community-based Approach in UNHCR Operations](#), 2008

Þessari handbók Flóttamannastofnunar Sameinuðu

þjóðanna er ætlað að aðstoða starfsfólk við innleiðingu samfélagslegrar nálgunar í rekstri til að tryggja að fólk í viðkvæmri stöðu sé í forgrunni allra ákvarðana sem hafa áhrif á líf þeirra.

Flóttamannastofnun Sameinuðu þjóðanna (UNHCR), Alþjóða-ólympíunefndin (IOC) og Terre des hommes samtökin, [Sport for Protection Toolkit Programming with Young People in Forced Displacement Setting](#), 2018

Þessi Verkferakista fyrir Íþróttir-sem-vernd er leiðbeinandi í starfi Olympic Refugee Foundation og er hægt að nota af breiðum þverskurði stofnana og hagsmunaaðila til að skilja betur og innleiða skilvirka Íþróttir-sem-vernd áætlanir.

Wolffhardt, A., Conte, C. & Huddleston, T., [The European Benchmark for](#)

[Refugee Integration: A Comparative Analysis of the National Integration Evaluation Mechanism In 14 EU Countries](#), Varsjá/Brussel

Þessi NIEM skýrsla sýnir samanburðarmat sem byggir á vísum um aðlögunarramma flóttafólks sem eru til staðar í 14 ESB löndum. Greining beinist að lagalegum vísum, stefnuvísum og vísum sem mæla aðlögun, samræmingu stefna, svo og viðleitni sem miðar að þátttöku móttökusamfélags.



5.6 AÐ STEFNA AÐ ALHLIÐA STUÐNINGI VIÐ AÐLÖGUN OG INNGILDINGU

Tengist og stillið strengi við aðra þjónustuaðila og fyllið inn í eyður í kerfinu

Alhliða nálgun við aðlögun flóttafólks krefst viðbragða stjórnvalda sem heild og alls samfélagsins. Þetta felur í sér viðvarandi samstarf allra hlutaðeigandi aðila, þar á meðal ríkisstjórnar, svæðis- og sveitarfélaga, opinberrar þjónustu, aðila vinnumarkaðarins og borgaralegs samfélags. Það felur einnig í sér skipulagða og langtíma fjármögnun til aðlögunar, sem og aðgang að varanlegu fjármagni á sveitastjórnarstigi sem og borgaraleg samtök. Samvinna og sameiginleg stefnumótun felur í sér fyrirheit um markvissari stefnu, sem svarar betur þörfum og sjónarmiðum flóttafólks.

Með auknu lögmæti sem stafar af víðtækari þátttöku og fleiri borgaralegum aðilum og svæðis-/sveitafélögum sem taka að sér hlutverk, geta stefnur einnig orðið sjálfbærari og haft meiri áhrif. Með því að fá virkan stuðning frá opinberum aðilum við þá aðstoð sem þau veita er frjálsum félagasamtökum gert kleift að leggja sitt af mörkum til langtíma inngildingar flóttafólks í móttökusamfélaginu.

ÁVINNINGUR ÞESS AÐ STEFNA AÐ ALHLIÐA NÁLGUN

- Viðvarandi og langtíma samstarf með mörgum hagsmunaaðilum á ýmsum stjórnsýslustigum sem styrkir aðila til að leggja sitt af mörkum til aðlögunarferlis flóttafólks;
- Aðlögun og fjölbreytileikastjórnun samþætt á öllum viðeigandi sviðum, þjónustu og stefnumótunarstigum;
- Samhæfing eflid milli svæðis- og sveitarfélaga vegna aðlögunar flóttafólks;
- Betri samræming milli sveitarfélaga og atvinnu-, heilbrigðis-, húsnæðis- og menntastofnana/stjórna/þjónustuaðila;
- Samfelld ráðstöfun fjármuna og stuðningur við sveitarfélög, frjáls félagasamtök og félagasamtök sem ekki eru rekin í hagnaðarskyni stuðla að langtíma þátttöku flóttafólks.



ÁRANGURSPÆTTIR: VIÐMIÐ FYRIR BESTU STARFSVENJUR



Margir hagsmunaaðilar og fjölpæpa stefna: Þróið í sameiningu alhliða ááætlun um aðlögun þar sem svæðis- og sveitarfélög, þjónustuaðilar og borgaralegt samfélag taka þátt;



Eignarhald og þátttaka: Styðjið reglulega þátttöku og ráðgjöf fyrir flóttafólk í borgaralegri virkni, félagslífi og ákvarðanatöku sveitarfélaga;



Þátttaka móttökusamfélagsins: Viðurkennið á að aðlögun er tvíhliða ferli og styrkið virkt hlutverk móttökusamfélagsins til að innleiða betur opinberar, staðbundnar stefnur;



Framboð skipulagsfjármögnunar: Tryggið viðvarandi, fjölbreytt og nægilegt fjármagn til aðgerða sem snúa að aðlögun, sem gera ráð fyrir samfelli og uppskölun. Í mörgum löndum og aðstæðum þýðir þetta aðgang að styrkjum frá ESB fyrir sveitarfélög, borgaralegt samfélag og samtök undir forystu flóttafólks.





GÁTLISTI TIL AÐ TENGJAST OG STILLA STRENGI VIÐ AÐRA ÞJÓNUSTUAÐILA OG FYLLA INN Í EYÐUR Í KERFINU

Á eftirfarandi gátlista er ítarlegt skref-fyrir-skref ferli til að aðstoða stofnanir við að bera kennsl á og skipuleggja öll nauðsynleg verkefni sem þurfa að vera til staðar til að tengjast og stilla strengi við aðra þjónustuaðila.



Komið á stefnum sem gera ráð fyrir eða skylda **móttökusamfélagið** til að taka virkan þátt og koma til móts við þjónustuþega;



Komið á stefnum sem fela í sér þátttöku **svæðis-, sveitarfélaga og þjónustuaðila** í að stuðla að aðlögun flóttafólks og bendið á leiðir til að hrinda þessum stefnum í framkvæmd



Setjið upp kerfi fyrir marga hagsmunaaðila til að þróa í sameiningu alhliða áætlanir um aðlögun og inngilding og endurskoðið rekstur, starfshætti, þjónustu og niðurstöður aðlögunar í samráði við viðeigandi samstarfsaðila (sveitarfélög, frjáls félagasamtök, aðila vinnumarkaðarins, rannsóknir, stofnanir osfrv.);



Byggið upp svæðisbundið samstarf til að tryggja aðlögun og inngilding flóttafólks og innflytjenda í dreifbýli sem gætu verið í viðkvæmari aðstæðum vegna fjarlægðar, einangrunar og takmarkaðs aðgangs að markvissri þjónustu;



Hvetjið til frumkvæðis sjálfbóðaliða sem viðbót við opinbera stefnumótun með því að fjármagna samræmingu slíkt framtak á öllum stigum, sem gerir þau að hluta af stöðluðum aðgerðum til aðlögunar fyrir flóttafólk (sjá nánar: 5.5 Að fá sveitafélögin til að taka þátt og styðja við sjálfbóðaliðastarf);



Styðjið aðkomu flóttafólks að borgaralegri virkni með bæði markvissum upplýsingum um réttindi og möguleika flóttafólks til að taka þátt í slíkri starfsemi, svo og með því að veita stofnunum leiðir til að ná til flóttafólks;



Setjið á laggirnar ráð til að hafa samráð við flóttafólk um málefni sem varða aðlögun þeirra og inngilding, með aðkomu samtaka flóttafólks eða kjörins fulltrúa sem á fast sæti og útvegið úrræði til að koma á fót varanlegum samráðsráðum;



Komið af stað og fjármagnið reglulegar herferðir til að vekja athygli móttökusamfélagsins á stöðu flóttafólks, berjast gegn mismunun og vinna gegn fordómum og ranghugmyndum;



Veitið, sem opinbert yfirvald sem heldur utan um eða úthlutar fé ESB, **aðgang að fjármögnun ESB** fyrir borgaraleg samtök og sveitarfélög. Upplýsið þessa aðila um fjármögnunartækifærin og fáið þá til að taka þátt sem samstarfsaðilar í áætlunarferli viðkomandi sjóða á landsvísu;



Nýtið fjármagn frá ESB eða aðra alþjóðlega fjármuni markvisst til að fylla í eyður í stuðningskerfinu, gerið tilraunir með og prófaið ný átaksverkefni og lærið af fyrirmyndum og reynslu sem er þegar til staðar. Nýtið til fulls öll tiltæk tól, þar á meðal Félagsmálasjóð Evrópu (European Social Fund, ESF) og Hælisflutnings- og aðlögunarsjóðinn (Asylum Migration and Integration Fund (AMIF)).



DÆMI UM BESTU STARFSVENJUR FYRIR ALHLIÐA NÁLGUN



MARGIR HAGSMUNAADILAR OG FJÖLÞREPA STEFNA

Í Serbíu miða staðbundnar aðgerðaáætlanir (LAP) að því að bæta lífskjör og félagshagfræðileg kjör markhópa fólks á flóttu. Með þessu er stefnt að því að leysa vandamál þessara hópa á skipulegan hátt til frambúðar og gera ráðstafanir og setja fram aðgerðir sem eru að fullu aðlagðar raunverulegum þörfum þeirra. Þetta gerir hagkvæmari nýtingu mögulega á núverandi auðlindum (efnislegum, tæknilegum, mannlegum og stofnanalegum) í gegnum tengslamyndun viðeigandi stofnana og annarra staðbundinna samstarfsaðila. LAP leggur fram tiltæk gögn um aldur, kyn og menntunarþarfir fyrir hvern og einn hinna mismunandi hópa fólks á flóttu og skilgreinir forgangshópa eða viðkvæmstu undirhópa. Sveitarstjórn skráir nákvæmlega vanda og þarfir þessara íbúa og skipuleggur eða leggur til lausnir í samræmi við það. Sérstök markmið eru sett fyrir hvern og einn hóp fólks flóttu. Sem dæmi má nefna að LAP sveitarfélagsins Bačka Topola, á tímabilinu 2020 til 2024, var eitt markmiðanna að skapa aðstæður til að efla umburðarlyndi og skilning á þörfum umsækjenda um vernd og innflytjenda í neyð með því að bæta lífsgæði í nærsamfélaginu, útbúa rými fyrir þjónustu á sviði

heilbrigðis, fræðslu, og menningar svo og leik- og íþróttavelli. Deiliskipulag er unnið í samvinnu við viðeigandi stofnanir í hverju sveitarfélagi og framkvæmt í samstarfi við mismunandi hagsmunaaðila.

Í Póllandi leiddi Council for the Model of Migrants' Integration í Mazowieckie héraði saman mismunandi aðila sem hafa aðkomu að aðlögun útlendinga: Mazovian Voivodeship Office, Menntamálaráð, Þjónustumiðstöð félagsþjónustu, Vinnumálaskrifstofa Varsjár, Caritas Pólland, Polish Migration Forum Foundation, Foundation for Somalia, Linguae Mundi Foreign Language Learning Foundation, Association for Legal Intervention, og Foundation for Dialogue and Tolerance. Markmið ráðsins var að greina aðstæður og þarfir útlendinga á ýmsum sviðum aðlögunar og móta tillögur. Niðurstöður úr samráði innan ráðsins voru birtar í ritinu „Útlendingar í Póllandi. Handbók fyrir fólk sem vinnur með innflytjendum.“ Auk þess var þróað skjal sem ber heitið „Forsendur fyrir stefnu um aðlögun innflytjenda í Mazowieckie héraðinu“. Þessi skjöl

munu styðja starfsemi sem snýr að aðlögun í Mazowieckie héraði og þau verða notuð við gerð áætlunar um aðlögun innflytjenda á landsvísu.

Í Svíþjóð hefur Skane Partnership, lagt mjög ríka áherslu á starf til lengri tíma í tengslum við virkni og þekkingu nýkominna innflytjenda. Þetta samstarf er svæðisbundið með aðkomu umtalsverðs fjölda sveitarfélaga. Í Skane Partnership hafa samtök sem bera ábyrgð á móttöku og bólfestu nýrra íbúa á Skáni sameinast um að þróa aðferðir og tryggja aðstæður til að sinna forgangsþörfum þar sem svæðisbundið samstarf og samhæfing úrræða er nauðsynleg.

Í Búlgaríu er Oboriste-hverfið í sveitarfélaginu Sofia eitt af fyrstu og einu sveitarstjórnunum í Búlgaríu sem framfylgir stefnu landsins um aðlögun flóttafólks. Þannig tekur Oboriste á móti miklum fjölda flóttafjölskyldna sem vilja setjast að í Sofíu og býður þeim stuðning til aðlögunar í upphafi í samræmi við getu hverfisins í allt að 6 mánuði. Þessi þjónusta felur í sér húsnæði, stuðning við skólaskráningu í hverfisskóla auk félagslegs

stuðnings sveitarfélaga þar sem við á. Aðgerðir Oboriste vegna aðlögunar flóttafólks hófust árið 2020 með búsetu tveggja stórra fjölskyldna sem sóttu um hæli í Búlgaríu (alls 15 meðlimir). Árið 2021 tók Oboriste á móti 5 fjölskyldum (alls 27 meðlimir) innan ramma verkefnis sem styrkt er af AMIF og kallast „Together for Integration“. Verkefnið byggist á nálgun margra hagsmunaaðila og er stýrt af búlgarska Rauða krossinum og tveimur öðrum samstarfsaðilum: Vitosha-hverfi Sofia sveitarfélagsins og Foundation Center Nadya. Búlgarski Rauði krossinn tekur þátt með félagsráðgjöfum og túlkum og Center Nadya – með sálfræðingum. Þetta verkefni mun standa til desember 2022 og til að tryggja sjálfbærni hefur teymið þegar sótt um evrópska og alþjóðlega styrki fyrir tvö ný verkefni.

Í Finnlandi samhæfir og þróar Finnski Rauði krossinn tengslanet fyrir frjáls félagasamtök. Hópurinn hittist fjórum sinnum á ári og ræðir viðeigandi málefni sem varða móttöku og aðlögun. Einnig eru nokkur ráðuneyti viðstödd fundina, sem styður við upplýsingaflæði frá þriðja geira til

yfirvalda og öfugt. Ein af verkfærakistunum sem hópurinn hefur aðstoðað við að þróa er vettvangur um aðlögun fyrir stofnanir (kotoutumistarjotin). Þessi verkfærakista auðveldar skilning á hvers konar starfsemi aðilar innan þriðja geirans bjóða upp á í nærumhverfinu sem hjálpar nýjum íbúum í aðlögunarferlinu. Vettvangurinn auðveldar skilning á skiptingu starfseminnar milli aðila þriðja geirans og yfirvalda, t.d. á sveitarstjórnarstigi.

Í Litháen, gerir Aðgerðaáætlun 2018-2020 um aðlögun útlendinga að litháíska samfélaginu kröfu um reglubundið samstarf og samhæfingu milli félagasamtaka, Sambands sveitarfélaga, mennta-, félags- og heilbrigðisþjónustu til að tryggja farsæla aðlögun flóttafólks í samfélaginu. Aðgerðaáætlunin krefst þess að menntamálayfirvöld og stofnanir á svæðis- og sveitastjórnarstigi veiti starfsólki í menntastofnunum þjálfun til að bæta þvermenningarlega færni, draga úr staðalmyndum og efla gildi virðingar fyrir fjölbreytileika og jafnrétti. Einnig er gert ráð fyrir fræðsluviðburðum fyrir vinnuveitendur til að fræða þá um þarfir flóttafólks varðandi aðlögun og fjölbreytileika

hvað varðar kyn, aldur, upprunaland og fjölskyldustöðu. Áætlunin miðar að því að hafa eftirlit með verkferlum og stefnum með því að safna meginlegum og eiginlegum gögnum og skrá þau hjá yfirvöldum.



ÞÁTTTAKA MÓTTÖKUSAMFÉLAGSINS

Á Ítalíu, miðar verkefnið “Diffondere diversita’ rafforzare comunita” að því að skapa atvinnutækifæri fyrir flóttafólk og umsækjendur um vernd í landbúnaði og styðja við byggðaþróun í dreifbýli. Tvö sveitarfélög á staðnum (sveitarfélagið Losine og sveitarfélagið Cerveno) taka þátt í verkefninu ásamt Bio Distretto of Valcamonica, sem eru lífræn landbúnaðarsamtök sem samanstanda af 40 litlum fyrirtækjum. Verkefnið stuðlar að einföldu en áhrifaríku formi vinnuskipta þar sem tvö eða fleiri fyrirtæki sameina fjármagn sitt og vinnuafli. Í raun eru landbúnaðarstarfsmenn ráðnir undir venjulegum kringumstæðum af hópi vinnuveitenda sem deila síðan störfum hvers verkamanns allt árið. Þetta fyrirkomulag dregur úr launakostnaði, skapar ný atvinnutækifæri og styður við eflingu landbúnaðarstarfa við sanngjörn vinnuskilyrði. Að auki verða landbúnaðarfyrirtæki hluti af tengslaneti sem getur haft marga kosti í för með sér fyrir fyrirtæki sem taka þátt. Það gerir einnig ráð fyrir virkri þátttöku móttökusamfélagsins í framkvæmd þess með beinni aðkomu sjálfboðaliðasamtaka lítilla landbúnaðarfyrirtækja sem vinna saman til að styðja hvert annað svo og ungra bænda og fjölskyldna þeirra sem styðja innflytjendur á virkan hátt í aðlögunarferlinu.

Emilia-Romagna-svæðið á Ítalu auglýsir markvisst nám í öðru tungumáli og fjölmennigarlegri miðlun í tengslum við inngildingu innflytjenda og flóttafólks í samfélaginu og sem viðbragð við auknum fjölda á síðustu árum. Í tengslum við þetta vinnur landshlutinn í samstarfi við opinbera skóla, félagasamtök, sveitarfélög, aðra opinbera aðila og nærsamfélög. Samstarf við borgaralegt samfélag og samvinnufélög byggist upp í gegnum fjölþrepa- og skipulagt samstarf.

Í Belgíu innleiddi Brussel-borg Aðgerðaráætlun gegn kynþáttafordómum og mismunun 2018-2020 til að auka vitund og virkja alla ráðherra og ráðuneytissjóra

í baráttunni gegn kynþáttafordómum og mismunun. Áætlunin byggir á 23 áþreifanlegum stefnumótandi aðgerðum til að skapa samfélag þar sem umburðarlyndi og samstaða íbúa skipa stóran sess. Samráðsvettvangur hefur verið stofnaður til að eiga samskipti við öll borgaraleg samtök í Brussel sem eru tilbúin til að vinna saman samkvæmt þessari áætlun.

Í Finnlandi miðar verkefnið „Föreningsliv för alla“ að því að styðja við félagslega þátttöku innflytjenda með því að efla þátttöku þeirra í finnskum samtökum. Þetta verkefni gefur innflytjendum tækifæri til að æfa nýtt tungumál utan skólaumhverfisins, byggja upp sitt eigið óformlega tengslaneti og nýja mikilvæga tengiliði. Í kjölfar verkefnisins tók Jakobstad-svæðið upp „tvíhliða“ aðlögunarlíkan með þátttöku þriðja geirans og félagasamtaka.

Í Tyrklandi stofnaði Gaziantep Metropolitan Municipality, Department of Women, Family, Education and Social Services, Ensar félagsmiðstöðina árið 2014. Miðstöðin var þróuð sem öruggt rými fyrir meðlimi frá bæði tyrkneskum móttökusamfélögum og flóttafólks, til að koma og eiga samskipti sín á milli og læra nýja færni. IOM byrjaði að styrkja Ensar félagsmiðstöðina árið 2017 með því að endurbæta og endurhæfa hana og með því að reka starfsemi sem miðar að félagslegri þátttöku og öðrum félagsstörfum. Miðstöðin er aðgengileg fólki á öllum aldri, kynjum og þjóðernum. Sú starfsemi og þjónusta sem veitt er þar hefur jákvæð áhrif á samfélagið með því að bæta samskipti flóttafólks og móttökusamfélagsins og stuðla að betri tengslum og samskiptum með félagsstarfi.



EIGNARHALD OG ÞÁTTTAKA

Í Svíþjóð er Yalla Trappan gott dæmi um félagslegt frumkvöðlastarf, en það er félagslegt fyrirtæki í aðlögun á vinnumarkaði og kvennasamvinnufélag sem rekið er af sjálfseignarstofnun í Malmö. Það býður upp á starfsþjálfun á þremur sviðum: Kaffihúsa- og veitingaþjónustu, saumastofu, ræstingu og ráðstefnuþjónustu. Yalla Trappan notast við líkanið að „læra með því að gera“ til að stuðla að fjárhagslegu sjálfstæði fyrir innflytjendakonur sem eru í mikilli hættu á útilokun frá vinnumarkaði.

Í Finnlandi skipuleggur finnska flóttamannaráðið „Civic Orientation“ námskeið þar sem markhópurinn er fullorðnir innflytjendur sem eru nýkomnir til Finnlands. Námskeiðið veitir ítarlegar upplýsingar um búsetu, líf og störf í Finnlandi. Það kennir hæfni sem er nauðsynleg til að búa í landinu og kynnir sögu finnsku þjóðarinnar fyrir innflytjendum. Markmið námskeiðsins er að efla skilning flóttafólks og nýrra íbúa á finnsku samfélagi og skýra réttindi þeirra og skyldur í landinu. Hvert námskeið er kennt af leiðbeinanda sem talar sama tungumál og þátttakendur á námskeiðinu. Hugtök námskeiðsins, kennsluaðferðir og kennslubækur eru aðgenglegar til ótakmarkaðrar notkunar fyrir

sveitarfélög og námsstofnanir. Á þróunarstigi þessa verkefnis hafa lykilhagsmunaaðilar tekið þátt, þar á meðal sveitarfélögin í kring um Helsinki og atvinnu- og efnahagsráðuneytið.

Í Tyrklandi hefur Yildirim sveitarfélagið veitt flóttafólki stuðning í tengslum við vernd, lífsviðurværi og félagslega samheldni frá upphafi komu sýrlenskra flóttamanna til Tyrklands. Sveitarfélagið stofnaði miðstöð fyrir félagslega samheldni í héraðinu, sem er ein af fyrstu aðgerðunum til að stuðla að inngildingu flóttafólks í þjónustu sveitarfélaga í Tyrklandi. Miðstöðin tengir saman flóttafólk og móttökusamfélagið með skipulagðri starfsemi, svo sem leikjameðferð, til að ýta undir tengsl og byggja brýr, auk þess að efla færni í laus vandamála. Einnig skipuleggja þau vitundarvakningu og upplýsingamiðlun um aðgengi að þjónustu. Að auki veitir miðstöðin stuðning við kvennasamvinnufélög, með aðkomu flóttafólks með það fyrir augum að styðja valdeflingu kvenna og sjálfsbjargarviðleitni.

LÆRA MEIRA: GAGNLEGT EFNI, HEIMILDIR

Þing Evrópusvæða (AER), [Tuning of AMiD Outcomes to European Local Authorities](#), Access to Services for Migrants with Disabilities (AMiD), 2019

Þessi skýrsla veitir innsýn í hvernig styðja megi skilvirka stjórnun á móttöku og aðlögun flóttafólks, umsækjenda um vernd og innflytjenda með fötlun innan ESB.

Framkvæmdastjórn ESB, [Toolkit on the use of EU funds for the integration of people with a migrant background](#), 2018

Þessi verkfærakista miðar að því að styðja innlend og svæðisbundin fjármögnunaryfirvöld við innleiðingu á stefnu sem snýr að aðlögun sem nær til fólks með innflytjendabakgrunn með því að nota fjármuni ESB á áætlunartímabilinu 2014-2020.

Huddleston, T., Bilgili, O., Joki, A. & Vankova, Z., [MIPEX Migrant Integration](#)

[Policy Index](#), Barcelona/Brussels, 2015

Migrant Integration Policy Index (MIPEX) er einstakt langtíma verkefni sem metur og ber saman aðgerðir stjórnvalda til að stuðla að aðlögun innflytjenda í öllum aðildarríkjum ESB og nokkrum löndum utan ESB.

Ritstjórn EWSI., [What measures are in place to ensure the long-term integration of migrants and refugees in Europe?](#) Evrópsk vefsíða um aðlögun, 2020

Ritstjórn EWSI rannsakaði margvíslegar vísbendingar um langtíma aðlögun í öllum aðildarríkjum ESB og Bretlandi og skoðaði hvort sértækar stefnur eða ráðstafanir séu fyrir hendi eða aðgengilegar fyrir flóttafólk.

Natale, F., Kalantaryan, S., Scipioni, M., Alessandrini, A. and Pasa, A., [Migration in EU Rural Areas](#), Science for Policy

report by the Joint Research Centre (JRC), Lúxemborg, 2019

Þessi skýrsla veitir meginlega yfirsýn yfir fólksflutninga í dreifbýli fyrir allt ESB svæðið og stuðlar að því að vekja athygli á því illa rannsakaða fyrirbæri sem fólksflutningar í dreifbýli er eru.

Wolffhardt A., [Operationalising a comprehensive approach to migrant integration](#), RESOMA umræðustefnuskýrsla, 2019

Þessi ReSOMA stefnuskýrsla útskýrir hugmyndina um alhliða nálgun að aðlögun og ítrekar sérstök tækifæri – en einnig takmarkanir – á sveitastjórnarstigi hvað varðar aðlögun innflytjenda. Hún leggur til tíu mögulegar, áþreifanlegar og fjármögnunarhæfar áherslur til innleiðingar á alhliða og langtíma verklagi í reynd.

Wolffhardt, A., Conte, C. & Huddleston,

T., [The European Benchmark for Refugee Integration: A Comparative Analysis of the National Integration Evaluation Mechanism In 14 EU Countries](#), Varsjá/Brussels, 2019

Þessi NIEM skýrsla sýnir samburðarmat sem byggir á vísun um aðlögunarramma flóttafólks sem eru til staðar í 14 ESB löndum. Greining beinist að lagalegum vísun, stefnuvísun og vísun sem mæla samþættingu, samræmingu stefnu, svo og viðleitni sem miðar að þátttöku og aðkomu móttökusamfélagsins.

Wolffhardt, A., Conte, C. & Huddleston, T., [The European Benchmark for Refugee Integration: A comparative analysis of the national integration evaluation mechanism in 14 EU countries](#), Evaluation 1: Comprehensive Report, 2020

Þessi NIEM skýrsla sýnir helstu gögn og þróun um aðlögun flóttafólks á tímabilinu 2017 til 2019 eins og þau endurspeglast í niðurstöðum rannsókna sem gerðar hafa verið í þátttökulöndunum 14.

6. YFIRGRIPSMIKILL GÁTLISTI TIL AÐ ÞRÓA ALHLIÐA AÐLÖGUNAR- OG INNGILDINGARÁTAKSVERKEFNI

- Greinið reglulega þarfir og möguleika flóttafólks;
- Takið á og fjarlægð tungumála- og stjórnsýsluhindranir að aðgengi að þjónustu ykkar;
- Aðlagið áætlanir og aðferðir í samræmi við þarfir flóttafólks, getu og endurgjöf;
- Veitið þjónustu til að stuðla að félags- og efnahagslegri þátttöku flóttafólks umfram fyrsta stig móttöku;
- Aukið fjölbreytni í fjármögnunarmöguleikum fyrir langtímaaðlögun;
- Fáiið flóttafólk til að taka þátt í skipulagningu, framkvæmd, eftirliti, aðlögun og mati á þjónustu ykkar;
- Tryggið að viðkvæmir hópar taki þátt í að hanna þjónustu ykkar;
- Tryggið að einstaklingar í viðkvæmri stöðu njóti jafns aðgengis og sama stuðnings og annað flóttafólk;
- Biðjið um endurgjöf frá flóttafólki sem hefur nýtt sér þjónustu ykkar og haldið þeim upplýstum reglulega;
- Stuðlið að sjálfbærni starfi og virkjið nærsamfélagið til að hvetja til félagslegrar, efnahagslegrar og menningarlegrar aðlögunar flóttafólks;
- Styrkjið staðbundin átaksverkefni fyrir flóttafólk, svo sem tómstundir, menntun, atvinnu, fjölskyldu og „skrifræðis“-handleiðslu;
- Skapið raunverulegt samstarf milli allra hlutaðeigandi aðila, þar á meðal ríkisstjórnar, svæðis- og sveitarfélaga, opinberrar þjónustu, aðila vinnumarkaðarins og borgaralegs samfélags;
- Endurskoðið rekstur ykkar, starfshætti, þjónustu og árangur í aðlögun í samráði við viðeigandi samstarfsaðila.

7. VÍSAR TIL AÐ LEGGJA MAT Á GÆÐI AÐFERÐA SEM SNÚA AÐ AÐLÖGUN

Flestar góðar starfsvenjur í verkfærakistunni hafa verið valdar til eftirbreytni og eftir að þær hafa verið metnar samkvæmt eftirfarandi lista yfir viðmiðanir og vísa:

1. ÞÁTTUR: INNGILDING OG ÞÁTTTAKA

Vísar

Tryggir starfið að þjónusta þess sé aðgengileg fjölbreyttum hópum?

- Tryggir það jöfn tækifæri fyrir markhópa sína (konur og karlar á öllum aldri, LGBTIQ+ eftir tilteknum markhópi, fötluðu fólki og fólki með sérþarfir);
- Starfið innleiðir þátttöku, kynjasambættingu, fjölbreytileika og aldursnæma nálgun án aðgreiningar;
- Það tryggir að jafnrétti og fjölbreytileiki sé mikilvægur hluti af því hvernig þjónusta er veitt, að teknu tilliti til mismunandi þarfa og getu;
- Veitir viðeigandi upplýsingar um framtakið á ólíkum tungumálum, formi og samskiptaleiðum, sem hæfa aldri, kyni og fjölbreytileika fyrirhugaðs markhóps;
- Gerir eðlilegar breytingar á því hvernig þjónusta er veitt til að taka tillit til sérstakra þarfa markhópsins (t.d. að bjóða (einstæðum) foreldrum barnagæslu, sérstakar aðlaganir fyrir fatlað fólk, veita sveigjanlega þjónustu á sveigjanlegum tímum, aðlagðan og óformlegan stuðning við flóttafólk.

Felur starfið í sér virka þátttöku móttökusamfélagsins?

- Lítur á aðlögun sem tvíhliða ferli og stefnir einnig að breytingum á hlið móttökusamfélagsins (hegðun, viðmið, stofnanir);
- Gerir ráð fyrir virku hlutverki móttökusamfélagsins í framkvæmd þess (t.d. sjálfbóðaliðar);
- Felur í sér aðgerðir til að styðja við samskipti við móttökusamfélagið.

Hefur starfsemin samráð við þjónustuþega sína og hvetur þá til að taka þátt í hönnun, framkvæmd, eftirliti og mati framkvæmdarinnar?

- Stendur fyrir reglubundnu samráði við flóttafólk til að tryggja framlag þeirra í gegnum áætlunarferlið, frá mati til úttektar;
- Veitir þjónustuþegum einhverja umbun til að auðvelda samráðið;
- Veitir viðeigandi endurgjöf fyrir þjónustuþega til að tjá skoðanir sínar um gæði þjónustunnar á öruggan hátt.

2. ÞÁTTUR: MIKILVÆGI & GAGNKVÆMNI

Vísar

Eru markmið starfsins viðeigandi fyrir þarfir markhópanna?

- Skilgreinir og greinir þarfir markhópsins (viðtöl/rýnihópar við markhóp, gagnarannsóknir, kannanir).

Fyllir starfið í eyðu í stuðningi sem snýr að aðlögun?

- Skilgreinir og greinir eyður sem eru til staðar í stuðningi sem snýr að aðlögun og hannar aðgerðir til að fylla þessar eyður;
- Bætir upp núverandi ráðstafanir með því að byggja á þeirra grunni og samræmast þeim;
- Vinnur með þjónustuþegum þegum frá upphafi að því að þróa langtíma áætlun um aðlögun og auðvelda umskipti yfir í almennar félagslegar verndar-, aðlögunar- og inngildingaráætlanir.

Byggir starfið á fyrirliggjandi stefnum, leiðbeiningum, verkfærakistum og góðum starfsvenjum á landsvísu og alþjóðlegu/ESB-stigi?

- Notar/vísar í viðeigandi leiðbeiningar og verkfærakistur á landsvísu og alþjóðlegu/ESB-stigi.

Leiðir starfið til kerfislegra umbóta sem taka á þörfum meirihluta markhópsins á marksvæðinu?

- Stuðlar að því að efla getu flóttafólks/samfélaga þeirra;
- Stuðlar að því að efla getu viðeigandi stofnana til að styðja við aðlögun (t.d. stefnubreytingar; lagaumbætur; stofnanaumbætur; stjórnarumbætur; aukin ábyrgð á opinberum útgjöldum; eða bætt ferli fyrir opinbert samráð);
- Tekur á mismunun og upplýsingaskorti sem hindrar langtímaaðlögun;
- Hægt er að kvarða starfsemina og hún felur í sér áþreifanlegar áætlanir um stækkun.

3. ÞÁTTUR: SKILVIRKNI

Vísar

Að hve miklu leyti eru/voru markmið starfsins raunhæf, vöktuð, metin og þeim náð?

- Nær tilætluðum árangri með áþreifanlegum afrakstri og niðurstöðum;
- Hefur skýran niðurstöðuramma sem auðveldar mælingu á árangri og áhrifum, með snjallvísu;
- Hugsanleg áhætta hefur verið tekin með í hönnun áætlunarinnar;
- Lykilgögnum um árangur markvisst safnað saman fyrir reglulegt eftirlit og greiningu;
- Metið og endurskoðað hvaða árangur hefur náðst í starfinu til að ná markmiðum þess;
- Greining gerð á hvort inn grip þess stuðli að sjálfbærum breytingum á aðlögun til lengri tíma litið.

4. ÞÁTTUR: SJÁLFBÆRNI

Vísar

Hefur starfsemin nýtt ávinning starfsins eftir að aðgerðinni er lokið?

- Vel skilgreind niðurfellingaráætlun er útbúin og notuð til að tryggja sjálfbærar jákvæðar breytingar og notkun á afrakstri/niðurstöðum aðgerðarinnar.

Laðar starfsemin að sér skipulagsfjármögnun, stuðning frá nýjum styrktaraðilum eða býr til eigin fjármagn?

- Samstarfi og tengslum við viðeigandi hagsmunaaðila er komið á sem nauðsynlegum hluta af aðgerðinni til að tryggja öflugan stuðning til að halda áfram eftir að aðalfjármögnun lýkur;
- Fjölbreytni aukin í fjármögnunarleiðum og ný fjármögnunartækifæri skilgreind, bæði innan ESB og á landsvísu, fyrir langtímaaðlögun (t.d. að skipta eða áætla að skipta úr verkefnatengdum átaksverkefnum sem standa yfir í takmarkaðan tíma, háð einum (ytri) styrktaraðila, yfir í alhliða stefnu um aðlögun til margra ára sem byggir á tryggri fjármögnun eða fjölbreyttum fjármögnunarmöguleikum);
- Tryggt að mannaúdur, sérfræðiþekking og innviðir séu til staðar til að viðhalda þjónustunni í lok aðgerðarinnar.

5. ÞÁTTUR: SAMSTARF & SAMVINNA

Vísar

Er starfsemin með einhverja stefnu til að koma á samskiptum og samhæfingu við aðra viðeigandi aðila til að stuðla að aðlögun innflytjenda? (t.d. borgaralegt samfélag, opinber yfirvöld, einkageirinn)

- Tryggir aðkomu og þátttöku lykilhagsmunaaðila í þróunarstigi hennar;
- Hefur þróað og innleitt stefnu til að tryggja aðkomu þeirra að aðgerðinni.

- **Leggur starfið sitt af mörkum til umræðunnar um úrbætur á stefnu um aðlögun?**
- Leggur sitt af mörkum í þróun á alhliða aðlögunaráætlun þar sem svæðis- og sveitarfélög, þjónustuaðilar og borgaralegt samfélag taka þátt;
- Gætir þess að vinna í samráði við viðeigandi samstarfsaðila (sveitarfélög, frjáls félagasamtök, aðila vinnumarkaðarins, rannsóknir, stofnanir osfrv.) til að endurskoða sameiginlega rekstur, starfshætti, þjónustu og árangur í aðlögun.

Þetta sjálfsmatsverkfæri hefur verið aðlagð frá matsneti MPG fyrir Átak um sjálfbæra aðlögun (SPRING) sem gerir þér kleift að varpa ljósi á viðmiðunarprófaðar góðar starfsvenjur þínar á evrópskum vettvangi (www.integrationpractices.eu).

8. ORÐALISTI

Umsækjandi um vernd: Umsækjandi um vernd er einstaklingur sem sækist eftir alþjóðlegri vernd. Í löndum með einstaklingsmiðaða málsmeðferð er umsækjandi um vernd sá sem ekki hefur ekki enn fengið endanlega niðurstöðu á kröfu sinni í því landi sem hann hefur lagt hana fram. Ekki fær hver einasti umsækjandi um vernd á endanum stöðu flóttamanns, en sérhver flóttamaður er í upphafi umsækjandi um vernd.

Þeir sem njóta alþjóðlegrar verndar: Einstaklingar sem þegar hafa fengið stöðu flóttamanns eða önnur viðbótarform verndar. Þessi handbók notar orðið flóttafólk til að ná yfir báða flokka.

Þeir sem njóta viðbótarverndar: Samkvæmt lögum ESB eru þetta einstaklingar sem ekki teljast flóttamenn en standa frammi fyrir raunverulegri hættu á að verða fyrir alvarlegum skaða ef þeir væru sendir aftur til upprunalands síns, og þeir sem geta ekki njóta verndar í því landi.

Viðbótarleiðir: Öruggar og stýrðar leiðir sem bæta upp kvótaflóttamannakerfið (e. refugee resettlement) sem gefa flóttafólki færi á inngöngu í land þar sem þau fá þörf sína fyrir alþjóðlega vernd sína uppfyllta á sama tíma og þau geta framfleytt sér til að öðlast hugsanlega sjálfbæra og varanlega lausn.

Varanlegar lausnir: Leiðir til að leysa stöðu flóttafólks á fullnægjandi og varanlegan hátt með því að tryggja innlenda vernd sem snýr að borgaralegum, menningarlegum, efnahagslegum, pólitískum og félagslegum réttindum þeirra.

Rýnihópaumræður: Aðferð til að safna eigindlegum gögnum/upplýsingum frá hópi einstaklinga sem eru fyrirfram valdir samkvæmt sérstökum forsendum.

Útlendingur: Þessi flokkur nær yfirleitt til allra þeirra einstaklinga sem fluttu frá upprunalegum stað búsetu, tímabundið eða varanlega og af ýmsum ástæðum.

Góðar starfsvenjur: Nýstárlegar, áhugaverðar og hvetjandi starfsvenjur sem mögulegt er að færa í heild sinni eða að hluta yfir til annarra landshluta. Góðar starfsvenjur sem eru í verkfærakistunni eru skilgreindar á eftir lykilverkmiðunum í hverjum kafla og með fimm almennum lykilverkmiðum: inngilding og þátttöku; mikilvægi og gagnkvæmni; skilvirkni; sjálfbærni; samstarfi og samvinnu.

Inngilding: Ferlið við að hlúa að og bæta þátttöku flóttafólks í samfélaginu með því að veita þeim sömu borgaralegu réttindi, mynda tengsl og vináttu, að geta sótt um störf eða farið í skóla á staðnum, og hafa aðgang að mismunandi þjónustu eins og húsnæði eða heilsugæslu. Í aðgerðaáætlun framkvæmdastjórnar ESB um inngilding og aðlögun 2021-2027 segir að „inngilding fyrir alla snýst um að tryggja að allar stefnur séu aðgengilegar og virki fyrir alla, þar á meðal innflytjendur og borgara ESB með innflytjendabakgrunn. Þetta þýðir að aðlaga og umbreyta almennum stefnum eftir þörfum fjölbreytts samfélags, að teknu tilliti til sérstakra áskorana og þarfa ólíkra hópa. Aðgerðir til að aðstoða innflytjendur við að aðlagast þurfa ekki og ættu ekki að vera á kostnað ráðstafana sem gagnast öðrum viðkvæmum eða bágstöddum hópum eða minnihlutahópum. Þvert á móti stuðla þær að því að gera stefnur meira inngildandi í heildina.“

Aðlögun: Staðbundin aðlögun í samhengi við flóttafólk er öflugt og margþætt tvíhliða ferli, sem krefst viðleitni allra hlutaðeigandi aðila, þar með talið að flóttafólk sé tilbúið til að aðlagast gístisamfélaginu án þess að þurfa að afsala sér eigin menningarlegu sérkennum, og sömuleiðis vilja af hálfu gístisamfélaga og opinberra stofnana til að taka á móti flóttafólki og mæta þörfum fjölbreytts íbúahóps (Framkvæmdanefnd Flóttamannastofnunar Sameinuðu þjóðanna, Ályktun um staðbundna aðlögun nr. 104 (LVI) – 2005).

Innflytjendur: Fólk sem hefur ákveðið að flytja yfir alþjóðleg landamæri, ekki vegna beinnar hættu á ofsóknum, alvarlegum skaða eða dauða, en eingöngu af öðrum ástæðum, svo sem til að bæta kjör sín með því að sækjast eftir vinnu eða menntun, eða til að sameinast fjölskyldunni.

Ólögráða: Einstaklingar sem eru undir lögaldri og eru því ekki lagalega sjálfstæðir. Þetta hugtak nær til unglínga. Samkvæmt Barnasáttmálanum er „barn“ einstaklingur sem er yngri en átján ára, nema gildandi lög kveði á um lægri aldur. Barnasáttmálinn leggur „barn“ að jöfnu við „ólögráða“.

Þátttökuaðferð: Nálgun að uppbyggingu og/eða stjórnvöldum þar sem lykilhagsmunaaðilar (og sérstaklega fyrirhugaðir þjónustuþegar) stefnu eða íhlutunar taka náið þátt í því ferli að greina vandamál og forgangsroðun og hafa umtalsverða stjórn á greiningu og skipulagningu, framkvæmd og eftirliti með lausnum.

Fólk í viðkvæmri stöðu: Allir einstaklingar sem Flóttamannastofnun Sameinuðu þjóðanna hefur umboð til að veita vernd, lausnir og aðstoð. Þar á meðal eru flóttafólk, hælisleitendur, flóttafólk sem snýr aftur, einstaklingar án ríkisfangs og, í mörgum tilfellum, fólk á vergangi innan eigin heimalands, þar á meðal þeir sem gætu einnig hlotið vernd og aðstoð frá ríki og öðrum samstarfsaðilum.

Vernd: Hugtak sem nær yfir alla starfsemi sem miðar að því að öðlast fulla virðingu fyrir réttindum einstaklingsins skv. reglum og í anda mannréttinda, flóttamannaréttar og alþjóðlegra mannúðarlaga. Vernd felur í sér að skapa umhverfi sem stuðlar að virðingu fyrir manneskjunni, koma í veg fyrir og/eða draga úr beinum afleiðingum tiltekens misnotkunarmynsturs og endurheimta mannsæmandi lífsskilyrði með umbótum, endurreisn og endurhæfingu.

Flóttamaður: Einstaklingur sem uppfyllir hæfisskilyrðin samkvæmt viðeigandi skilgreiningu á flóttafólki, eins og kveðið er á um í alþjóðlegum eða svæðisbundnum skilyrðum flóttamannaskjala, samkvæmt tilskipun Flóttamannastofnunar Sameinuðu þjóðanna og/eða í innlendri löggjöf.

Kvótaflóttamannakerfið (e. resettlement): Flutningur flóttafólks frá því landi sem það hefur leitað hælis í til annars ríkis sem hefur samþykkt að veita þeim inngöngu. Flóttafólkið fær venjulega vernd eða annars konar langtíma búseturétt og mun í mörgum tilfellum eiga möguleika á að verða ríkisborgarar. Af þessum sökum er kvótaflóttamannakerfið varanleg lausn sem og verkfærasett til verndar flóttafólki. Það er líka hagnýtt dæmi um alþjóðlega skiptingu á byrðum og ábyrgð.

Umboð Flóttamannastofnunar Sameinuðu þjóðanna: Hlutverk og starf Flóttamannastofnunarinnar eins og það er sett fram í samþykktum Flóttamannastofnunarinnar og útfært í ályktunum Allsherjarþings Sameinuðu þjóðanna. Tilskipun Flóttamannastofnunar Sameinuðu þjóðanna eins og henni er lýst í samþykktum þess er að veita alþjóðlega vernd og leita varanlegra lausna fyrir flóttafólk. Flóttamannastofnun Sameinuðu þjóðanna hefur viðbótartilskipun varðandi málefni ríkisfangslausra, þar sem henni er falið tiltekið hlutverk samkvæmt 11. grein samningsins frá 1961 um fækkun ríkisfangslausra. Skrifstofan hefur einnig verið beðin af allsherjarþinginu um að kynna samninga um ríkisfangsleysi frá 1954 og 1961, og stuðla að því að koma í veg fyrir ríkisfangsleysi með því að veita ríkjum tæknilega og ráðgjafarþjónustu um löggjöf og framkvæmd sem snýr að ríkisfangi.

Viðkvæmir: Einstaklingar sem eru líkamlega, andlega eða félagslega illa staddir sem geta ekki uppfyllt grunnþarfir sínar og geta því þurft sérstaka aðstoð.

9. UMSAGNIR

„Þessi handbók er gagnlegt tæki til að leiðbeina sveitarfélögum við skipulagningu, framkvæmd og mat á eigin starfi sem snýr að aðlögun og býður upp á margar hagnýtar hugmyndir um hvernig á að fá beina aðkomu þjónustuþega inn í ferlið“

Katharina Bamberg, stefnuráðgjafi
Innflytjendamála & aðlögunar hjá
EUROCITIES

„Þessi verkfærakista inniheldur gagnlegar leiðbeiningar fyrir aðila sem koma að aðlögun og inngildingu, byggir á meginreglum um valdeflingu, samstarf við hönnun, og hvernig á að hámarka þá möguleika sem fjölbreytileiki og fjölmenningarleg samskipti fela í sér. Mæli með henni fyrir fagfólk og sjálfboðaliða í þvermenningarlegum borgum um allan heim.“

Irena Guidikova, yfirmaður áætlana um
aðlögun og mismunun í Evrópuráðinu

„Staðbundin og svæðisbundin stjórnvöld eru lykilaðilar í því að skila farsælli stefnu um aðlögun á vettvangi, en þau eru alltof oft á flæðiskeri stödd þegar kemur að því að innleiða slíka stefnu. Handbók Flóttamannastofnunar Sameinuðu þjóðanna um aðlögun er ómetanlegt tæki í þessum efnum.“

Antje Grotheer, skýrslugjafi Evrópunefndar svæða (CoR) um nýja sáttmálann um fólksflutninga og hæli og varaforseti borgarþings Bremen í Þýskalandi

Umboð Flóttamannastofnunar Sameinuðu þjóðanna: Hlutverk og starf Flóttamannastofnunarinnar eins og það er sett fram í samþykktum Flóttamannastofnunarinnar og útfært í ályktunum Allsherjarþings Sameinuðu þjóðanna. Umboð Flóttamannastofnunar Sameinuðu þjóðanna eins og henni er lýst í samþykktum þess er að veita alþjóðlega vernd og leita varanlegra lausna fyrir flóttafólk. Flóttamannastofnun Sameinuðu þjóðanna hefur viðbótartilskipun varðandi málefni ríkisfangslausra, þar sem henni er falið tiltekið hlutverk samkvæmt 11. grein samningsins frá 1961 um fækkun ríkisfangslausra. Allsherjarþingið hefur einnig falið skrifstofunni að kynna samninga um ríkisfangsleysi frá 1954 og 1961, og stuðla að því að koma í veg fyrir ríkisfangsleysi með því að veita ríkjum tæknilega og ráðgjafarþjónustu um löggjöf og framkvæmd sem snýr að ríkisfangi.

