

Kotoutumista edistämässä

Osallistavia lähestymistapoja paikallistason ammattilaisille



| 1 KÄSIKIRJA



KIITOKSET

Käsikirjan kirjoittajat:

Carmine Conte (Migration Policy Group), apunaan Alexander Wolffhardt (Migration Policy Group).
UNHCR:n moniosaajien ryhmä on tarjonnut teknistä tukea. Myös kenttätestaukseen ja validaatioprosessiin seitsemässä Euroopan maassa osallistuneet tahot ovat olleet mukana työkalupakin laatimisessa.

Erityiskiitos kuuluu Bulgarian, Suomen, Kreikan, Italian, Maltan, Puolan ja Serbian kansallisille koordinaattoreille:

Bistra Ivanova (Multi Kulti Collective)

Sari Vanhanen (Siirtolaisuusinstituutti)

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

Gaia Testore (riippumaton tutkija ja konsultti)

Jean-Pierre Gauci, Bethany Wilkes ja Sonia Marcantonio (People for Change -säätiö)

Renata Stefańska (Varsovan yliopiston siirtolaisuuden tutkimuskeskus)

Gordana Grujičić ja Vladimir Petronijevic (Grupa 484)

TEKIJÄTIEDOT

Valokuvat:

© UNHCR/Will Swanson

© UNHCR/Andrew McConnell

Shutterstock

Suunnittelu: dagmarvanschaik.nl

SISÄLTÖ

1. ESIPUHE	5
2. JOHDANTO	5
3. TYÖKALUPAKIN RAKENNE	6
4. MITENTÄMÄ TYÖKALUPAKKI TOIMII?	8
5. MITKÄ OVAT KOKONAISVALTAISEN KOTOUTUMISEN EDISTÄMISEN AVAINTEKIJÄT?	10
5.1 Tarvittava tuki tulee tunnistaa – tarvitaan jatkuvaa tarpeiden arviointia, tietoisuutta käytettävyyden esteistä ja palveluiden mukauttamista palautteen ja säännöllisen arvioinnin perusteella	
5.2 Tukea kaikkien tarpeisiin – valtavirtaista palvelusi niin, että erilaiset ryhmät voivat käyttää niitä yhtäläisesti ja saavat yksilöllistä tukea	
5.3 Pitkän tähtäimen palveluja – omaksu inklusioon pitkän aikavälin näkökulma, joka kantaa yli pakolaisten vastaanoton ja alkuvaiheen kotoutumisen	
5.4 Työtä ihmisten kanssa, ei vain ihmisiä varten – osallista avun saajat valmisteluun, suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin, arvosta heidän palautettaan ja varmista, että he pysyvät ajan tasalla	
5.5 Paikallisyhteisöjen osallistaminen ja vapaaehtoistyön tukeminen – valjasta vastaanottavan yhteisön voimavarat käyttöön ja pyri vahvistamaan luottamusta ja positiivista samaistumista	
5.6 Kokonaisvaltainen tuki kotoutumisen edistämiseksi – verkostoidu ja toimi yhteistyössä muiden palveluntarjoajien kanssa järjestelmän aukkojen paikkaamiseksi	
6. YLEINEN TARKISTUSLISTA	64
7. KOTOUTUMISEN EDISTÄMISKÄYTÄNTÖJEN LAADUN ARVIOINNIN MITTARIT	66
8. SANASTO	70
9. KÄYTTÄJIEN KOKEMUKSIA	72

1. ESIPUHE

Paikallistason toiminta on ensiarvoisen tärkeää pakolaisten kotoutumisen edistämisen ja inklusion näkökulmasta.

Kansainvälisen suojelun innovaatiot ja parhaat käytännöt keskittyvät usein kaupunkeihin. Tämä käy ilmi muun muassa kaupunkien valmiudesta sitoutua globaaliin pakolaiskompaktiin, Global Compact on Refugees -sopimukseen. Kaupunkien päättäjien, kuntien ja paikallistoimijoiden visiot, yhteistyö ja sitoutuminen vaikuttavat siihen, mihin pakolaiset sijoittuvat ja kuinka heidät otetaan osaksi vastaanottavaa yhteisöä. Paikallisviranomaiset suhtautuvat pakolaisiin ja maahanmuuttajiin usein hyvin solidaarisesti, ottavat heidät huomaansa ja ymmärtävät, että heillä on paljon annettavaa. Paikallisyhteisöt osoittavat myös usein suurta myötätuntoa konfliktien, vainon tai väkivallan vuoksi paenneille.

Käsikirjamme on kehitetty yhteistyössä Migration Policy Group -ajatushautomon kanssa, ja sen tarkoituksena on tarjota käytännön neuvoja paikallistason toimijoille ja auttaa heitä pakolaisten osallisuuden edistämässä.



Tarkoituksemme oli luoda työkalupakki, joka perustuu kunnallisten viranomaisten ja paikallistason toimijoiden kokemuksiin kansallisten toimintatapojen muokkaamisesta esimerkiksi sopivia asuntoja, asiakirjojen saavutettavuutta ja sosiaalista ja taloudellista inklusiota koskeviksi ratkaisuiksi. Ratkaisujen toimivuus taataan parhaiten, kun pakolaiset osallistuvat niiden suunnitteluun ja kehittämiseen joka tavoin. Pakolaisilla on paljon taitoja, kokemusta ja valmiuksia, joiden avulla he voivat tehdä osansa uuden yhteisönsä hyväksi. Tiedämme, että pakolaisten osallistuminen päätöksentekoon lisää uskoa perusoikeuksien toteutumiseen, vahvistaa luottamusta uuteen yhteisöön ja lisää tunnetta siihen kuulumisesta. Osallistavalla lähestymistavalla luodaan fiksumpia toimintatapoja ja toimivampia ohjelmia. Osallisuuden toteutumisen varmistaminen voi kuitenkin olla haastavaa, erityisesti liittyen pakolaisten tarpeiden huomiointiin projektien suunnitteluvaiheessa. Työkalumme onkin tarkoitettu juuri tällaisia tilanteita varten.

Työkalun perustana ovat UNHCR:n ja yhteistyökumppaniemme vuosikymmenten kokemus ja monenlaiset osallistamiskokeilut. Tämä työkalu on kuitenkin erilainen kuin muut. Se tarttuu nimenomaisesti kaupunkien päättäjiin, hallintoviranomaisten ja paikallisten palveluntuottajien kohtaamiin haasteisiin pakolaisten ja maahanmuuttajien vastaanotossa ja osallisuuden edistämiseksi. Tarkoituksena on ollut käyttää ymmärrettävää kieltä ja nostaa esiin hyviä käytäntöjä, jotka toimivat innovaatioiden ja luovien ratkaisujen rakennuspalikoina. Olemme myös kehittäneet mittareita, joilla voi tarkastella edistystä ja vaikuttavuutta ja joiden perusteella voi tehdä tarvittavia muutoksia.

Työkalu on laadittu yhteistyössä eurooppalaisten paikallisviranomaisten, palveluntarjoajien, kansalaisyhteiskunnan vaikuttajien ja pakolaisten johtamien järjestöjen kanssa. Sitä on testattu käytännössä useissa maissa ja erilaisissa yhteyksissä ja muokattu kerättyjen kokemusten perusteella. Työkalun vastaanotto on ollut innostunutta ja kiinnostunutta, mikä on ollut rohkaisevaa. Toivomme, että työkalusta on hyötyä toimijoille kaikkialla. Toivomme myös, että työkalusta muotoutuu elävä opas, joka kannustaa kaikkia jakamaan hyviä projekteja, kokemuksia ja ideoita, myös työkalun tulevia versioita ajatellen.

Gillian Triggs, UNHCR:n suojelun apulaispäävaltuutettu

2. JOHDANTO

Vasta saapuneiden turvapaikanhakijoiden, pakolaisten, siirtolaisten ja kansalaisuudettomien henkilöiden kotoutumisen edistäminen on noussut ensiarvoisen tärkeäksi kaupunkien päättäjille, kuntien virkamiehille, paikallisille yhteisöille ja palveluntarjoajille. Kansalliset toimintaperiaatteet luovat laajemman viitekehyksen. Käytännön toteutus ja ratkaisujen löytäminen jää kuitenkin usein paikallisviranomaisten tehtäväksi, mikä saattaa aiheuttaa jopa kauhistusta. Globaali pakolaishankkeiden Global Compact on Refugees -sopimus, nosti kotoutumisen edistämisen ja inklusion yhteiseksi vastuualueeksi ja kunnat, yksityinen sektori ja paikallistason järjestöt ovat osoittautuneet tärkeiksi innovaattoreiksi ja UNHCR:n kumppaneiksi. Paikallistason onnistumiset ja epäonnistumiset kotoutumisen ja osallisuuden edistämässä voivat vaikuttaa turvapaikkoja, uudelleensijoitusta ja muita täydentäviä maahanmuuton väyliä koskevaan päätöksentekoon tulevaisuudessa. Onnistuminen onkin erittäin tärkeää.

Kotoutumista ja inklusiota edistävien hankkeiden määrä on moninkertaistanut vuosien 2015–2016 turvapaikanhakijakriisin jälkeen. Harvalla paikallistoimijalla ja kunnallisviranomaisella on kuitenkin riittävästi käytännön tietoa siitä, kuinka heidän palvelujaan ja toimintojaan voitaisiin mukauttaa nykytilanteeseen ja turvapaikanhakijoiden, pakolaisten, maahanmuuttajien ja kansalaisuudettomien henkilöiden suojelutarpeisiin. Osallisuuden edistäminen on erittäin tärkeä osa hankesuunnittelua ja tarvittavien suunnanmuunnosten

tunnistamista, mutta sen järjestäminen ja takaaminen pitkällä aikavälillä voi olla hankalaa. On aikamoinen urakka ymmärtää pakolaisten¹ ja maahanmuuttajien ikään, sukupuoleen, kulttuuriin, uskontoon, vammoihin ja muihin tekijöihin perustuvia erityistarpeita ja luoda ohjelmia, jotka vastaavat niihin asianmukaisesti. Se on kuitenkin kaiken vaivan arvoista. Tämä työkalupakki on kehitetty auttamaan paikallistason toimijoita osallistavan toiminnan rakentamisessa. Se perustuu avustus- ja kehitystoiminnan ammattilaisten vuosikymmenten kokemukselle kotoutumisen ja inklusion edistämisen ohjelmista ja niiden rakentamisesta vastaanottavissa yhteisöissä.

Työkalupakki on suunniteltu myös auttamaan ammattilaisia ymmärtämään työnsä vaikutukset ja tunnistamaan, millaisia käytäntöjä voidaan nimetä hyväksi käytännöiksi ja soveltaa eri yhteyksissä. Ajatus hyvistä käytännöistä on noussut keskeiseksi toiminnan kehittämisessä, rahoituksessa, toteutuksessa, arvioinnissa ja (kansainvälisessä) edistämässä. "Hyvän käytännön" merkitys käytännössä, kotoutumisen edistämisen ja inklusion näkökulmasta, voi kuitenkin olla edelleen epäselvää. Käytössä ei ole vakiintuneita kriteereitä, joita voitaisiin soveltaa uuden projektin suunnittelu- ja toteutusvaiheessa ja joiden avulla voidaan saada mahdollisimman paljon irti sen mahdollisesta vaikuttavuudesta.

¹ Tässä käsikirjassa käsitteellä "pakolainen" viitataan pakolaisiin, toissijaista suojelua saaviin henkilöihin, turvapaikanhakijoihin ja muihin kansainvälistä suojelua tarvitseviin henkilöihin, jotka ovat oikeutettuja kuvattuihin palveluihin.

Tutkijat ja useat kansainväliset tutkimukset ovat luoneet vankan makrotason katsauksen kotoutumisen edistämisen standardeista ja kansallisista toimintapolitiikoista, esimerkkeinä UNHCR:n pilottihankkeeseen perustuva National Integration Evaluation Mechanism arviointiprojekti (NIEM) ja Migrant Integration Policy Index indeksi (MIPEX). Mikrotasolla kotoutumisen edistämisen parissa työskentelevät ja rahoittajat tarvitsevat kuitenkin lisää käytännön työkaluja, jotka auttavat tarkastelemaan toiminnan suuntaa ja arvioimaan mahdollisia vahvuuksiaan ja heikkouksiaan liittyen pakolaisten ja turvapaikanhakijoiden erityisiin tarpeisiin. Tämän työkalupakin tavoite on paikata tätä aukkoa.

Tämä työkalupakki on **käytännön työkalu ja viestintäaineisto**, joka kattaa prosessin kaikki vaiheet. Sen avulla paikallistason toimijat voivat suunnitella, seurata ja arvioida toimintaansa, saada palautetta avun saajilta ja arvioida pakolaisten kotoutumisen ja inklusion edistämisen käytäntöjään.

Työkalupakki tarkastelee myös **keskeisiä kriteerejä**, jotka auttavat tunnistamaan kotoutumisen edistämisen ja inklusion **hyviä käytäntöjä**. Käsikirjan jokainen luku esittelee hyviä käytäntöjä, jotka vastaavat eriteltyjä kriteerejä ja menestystekijöitä. Jokaisessa luvussa kerrotaan myös mahdollisuuksista soveltaa hyviä käytäntöjä kokonaisuudessaan tai osin muissa kansallisissa tai paikallisissa yhteyksissä tai mahdollisuuksista viestiä kotoutumisen edistämisen toimintatavoista.



3. TYÖKALUPAKIN RAKENNE

Kotoutumisen edistämisen työkalupakki perustuu parhaaseen käytettävissä olevaan tutkimustietoon ja eurooppalaisiin standardeihin, muun muassa hallitusten, kansainvälisten järjestöjen, kansalaisjärjestöjen, tutkijayhteisön ja ammattilaisten tietoihin. Työkalupakki sisältää **käsikirjan**, **työkirjan**, **arviointivälineen**, **perehdytysvideon** sekä **esittelyvideon**.

1

KÄSIKIRJA

Käsikirjassa tarkastellaan työkalupakin käsitteistöä. Se koostuu luku- ja multimedia-aineistosta. Käsikirja sisältää selkeät ja tarkat ohjeet palveluntarjoajille ja paikallisviranomaisille, jotta nämä voivat omaksua kokonaisvaltaisen lähestymistavan pakolaisten kotoutumisen edistämiseen kuuden avaintekijän mukaisesti.

Käsikirjan tavoite on parantaa ammattilaisten onnistumista palveluntarjoajina. Se antaa heidän käyttöönsä parhaat käytännön toimintatavat ja tekniikat kotoutumisen edistämisen tehostamiseen.

4

PEREHDYTYSVIDEO

Perehdytysvideo sisältää lisätietoa työkalun tärkeimmistä käsitteistä. Perehdytysvideo ei kuitenkaan korvaa käsikirjaa, vaan sen tarkoitus on tukea lukujen keskeisiä teemoja.

2

TYÖKIRJA

Verkkopohjainen työkirja on käytännönläheisempi käsikirjan versio ammattilaisille. Se sisältää itsearviointin tarkistuslistoja ja mahdollisuuden tehdä muistiinpanoja jokaisen luvun päätteeksi. Tarkistuslistoista ja muistiinpanoista tehdään automaattinen yhteenveto työkirjan lopussa, jolloin ammattilaiset saavat käyttöönsä oman, yksilöllisen yhteenvetonsa.

3

ARVIINTIVÄLINE

Verkossa on käytettävissä **arviointiväline**, jonka avulla ammattilaiset voivat tunnistaa kotoutumista edistävät hyvät käytännöt helppoa pisteytystapaa käyttäen.


5

ESITTELYVIDEO

Yhden minuutin esittelyvideon tarkoituksena on lisätä tietoisuutta työkalupakista ja tarjota ammattilaisille ensimmäinen tietoisuus sen tavoitteista ja tarkoituksesta.

Työkalupakin testaus toteutettiin seitsemässä pilottimaassa (**Bulgariassa, Italiassa, Suomessa, Kreikassa, Maltalla, Puolassa ja Serbiassa**), ja se perustuu keskeisten kotoutumisen edistämisen sidosryhmien pohdintoihin ja palautteeseen.¹ Prosessin tarkoituksena oli lisäksi luoda jokaiseen maahan ammattilaisten ja organisaatioiden verkosto, joka on sisäistänyt työkalupakin tarkoituksen ja käyttää sitä omassa ohjelmatyössään. Menetelmällä pyritään varmistamaan, että seitsemässä pilottimaassa toteutetun testausvaiheen jälkeen työkalupakkia voi soveltaa laajasti koko Euroopan alueella ja jopa maailmanlaajuisesti.

¹ Bistra Ivanova (Multi Kulti Collective), Gaia Testore (tutkija ja konsultti), Sari Vanhanen (Siirtolaisuusinstituutti), Jean-Pierre Gauci (People for Change -säätiö), Renata Stefańska (Varsovan yliopiston siirtolaisuuden tutkimuskeskus); Vladimir Petronijevic (Grupa 484), Konstantinos Vlachopoulos (Hellenic Foundation for European and Foreign Policy - ELIAMEP)



"Tärkeintä on kuunnella, mitä pakolaisilla on sanottavaa tarpeistaan ja odotuksistaan heitä koskettavia toimia suunnitellessa sekä niiden arviointivaiheessa."

UNHCR:N JA MPG:N KANSALLINEN KUMPPANI

4. MITEN TYÖKALUPAKKI TOIMII?

Pakolaisten kotoutumisen edistämässä mukana oleville sidosryhmille suositellaan koko työkalupakin hyödyntämistä käytäntöjen kehittämis-, muokkaus- ja arviointityössä. Näin voidaan luoda kokonaisvaltainen näkemys kotoutumisen ja inklusion edistämisestä. Kaikki osa-alueet eivät kuitenkaan välttämättä sovellu heidän omiin projekteihinsa tai toimialoilleen. Toimijat voivat keskittyä työkalupakin alueisiin, joilla on merkitystä juuri heidän pakolaisille tarjoamiensa palveluiden kannalta.

Tätä tarkoitusta varten työkalupakki sisältää **käytännönläheisiä tarkistuslistoja, hyviä käytäntöjä ja vaihteittain järjestettyjä kysymyksiä**, joita voidaan käyttää uusien toimenpiteiden suunnittelussa ja arvioinnissa. Ne voidaan myös yhdistää tietoon olemassa olevista hyvistä käytännöistä koskien sosioekonomista inklusiota ja tehokasta oikeuksien ja kulttuurisen integraation saatavuutta. Kotoutumisen ja inklusion edistämisen parissa työskentelevät paikallisyhteisöt voivat myös käyttää työkalupakkia osallistumisen ja viestinnän välineenä.

Tarkistuslistat

- **sisältävät käytännön ohjeita** pakolaisten kotoutumisen ja inklusion edistämiseen (kunkin luvun lopussa)
- **tunnistavat aiheeseen liittyvät tarpeet** ja valmiudet ja auttavat toimimaan **paremmin yhteistyössä pakolaisten kanssa**
- **auttavat mukauttamaan palveluita pakolaisten tarpeiden ja mahdollisuuksien mukaan ja toteuttamaan uusia hankkeita** niiden pohjalta
- **auttavat arvioimaan, ovatko toimet "oikeilla raiteilla".**
 - Jos käytäntö vastaa kaikkia tarkistuslistan kohtia, organisaatio noudattaa kokonaisvaltaista lähestymistapaa kotoutumisen ja inklusion edistämiseen kyseisen avaintekijän kohdalla.
 - Jos jokin tarkistuslistan kohdista ei täyty, organisaation tulisi vielä parantaa pakolaisille suunnatun palvelun suunnittelua tai toteutusta.
 - Jos käytäntö ei täytä mitään tarkistuslistan kohdista, organisaation täytyy suorittaa palvelujensa kokonaisvaltainen arviointi ja ottaa käyttöön työkalupakin ohjeet palveluidensa kehitys- ja toteutustoimissa.

Työkalupakin hyvät käytännöt on yksilöity kunkin luvun keskeisten kriteerien ja viiden keskeisen yleismittarin perusteella (ks. täydellinen luettelo sivulla 68):

- **Inklusio ja osallistuminen**
- **Merkityksellisyys ja täydentävyys**
- **Tehokkuus**
- **Pysyvyys**
- **Kumppanuudet ja yhteistyö**

Itsearvioinnin tarkistuslistat sisältyvät työkirjaan, joka tukee palveluntarjoajien työtä käytäntöjen arvioinnissa ja seurannassa. Ne

- auttavat ammattilaisia arvioimaan palveluitaan
- auttavat havaitsemaan puutteita ja kehityskohteita palveluiden tarjonnassa

- takaavat ammattilaisille mahdollisuuden pohtia ja seurata olemassa olevia ja uusia toimintatapoja säännöllisesti
- tukevat keskustelua ja tiedonvaihtoa sidosryhmien kanssa kotoutumisen ja inklusion edistämisen strategioiden vahvistamiseksi.

Verkkopohjainen **arviointiväline** tarjoaa paikallisille toimijoille selkeät kriteerit hyvien toimintatapojen tunnistamiseksi sekä helppokäyttöisen pisteytysjärjestelmän, jolla kotoutumisen edistämisen ja osallistamisen toimintatapoja voidaan arvioida nopeasti.

KENELLE TÄMÄ TYÖKALUPAKKI ON TARKOITETTU?

Työkalupakki on suunniteltu

- **valtion ja paikallistason julkisen sektorin toimijoille ja palveluntarjoajille**
- **kansalaisjärjestöille, myös pakolaisten johtamille järjestöille**
- **uskonnollisille yhteisöille**
- **oppilaitoksille**
- **liike-elämän toimijoille.**

Työkalupakin tavoitteena on tuoda kokonaisvaltaisesti yhteen kotoutumisen edistämisen haasteita ja keskustella niistä sekä vahvistaa yhteisöjen toimintatapoja. Sitä voi soveltaa yhtä lailla pakolaisille palveluita tarjoavien organisaatioiden ja ammattilaisten tasolla. Järjestöjen tulisi sitoutua työkalupakin käyttöön voidakseen arvioida ja kehittää järjestönsä toimintakulttuuria ja rakenteita.

MITÄ VARTEN TYÖKALUPAKKI ON SUUNNITELTU?

- **Itsearviointi:** pakolaisten kotoutumisen edistämisen parissa toimivat sidosryhmät voivat **käyttää työkaluja toimintatapojensa tarkastelussa** ja tärkeimpien tulosten sisäisessä (tiimin kesken) ja ulkoisessa (kumppaneiden ja sidosryhmien, myös pakolaisten kanssa) viestinnässä ja arvioinnissa.

Kannustamme sidosryhmiä hyödyntämään työkalupakkia **kaikissa soveltuissa palveluissa ja toiminnoissa**, joita he (palveluntarjoajina) pyörittävät tai (rahoittajina/alihankkijoina) rahoittavat. Työkalupakki sisältää tätä tarkoitusta varten helppokäyttöisen oppaan – käsikirjan. Siinä esitellään kaikki vaiheet ja tarjotaan esimerkkejä lähestymistavan käytöstä ja vaikutuksista.

- **Oman toiminnan arviointi ja kehittäminen:** työkalupakin avulla paikalliset toimijat voivat tarkastella käytäntöjään uusin silmin ja tunnistaa, mitkä heidän pakolaisille tarjoamistaan palveluista toimivat jo hyvin ja mitä voidaan vielä parantaa.

He voivat myös suunnitella **uusia toimintoja ja laatia hanke-ehdotuksia**, joiden lähestymistapa kotoutumisen ja inklusion edistämiseen on kokonaisvaltainen oman järjestön kannalta olennaisilla alueilla. Tätä varten työkalupakki sisältää esimerkkejä **hyvistä käytännöistä**, jotka voivat toimia innoittajina pakolaisten kotoutumisen ja osallisuuden edistämisen parissa toimivien sidosryhmien tulevassa työssä ja hankkeissa. Työkalupakki sisältää myös **linkkejä** aiheita ja käytäntöjä käsitteleviin lisämateriaaleihin.



5. MITKÄ OVAT AVAINTEKIJÄT KOTOUTUMISEN JA INKLUUSION EDISTÄMISEN KOKONAISVALTAISESSA LÄHESTYMISTAVASSA?

Pakolaisten kotoutumisen edistäminen on dynaaminen ja monimuotoinen kaksisuuntainen prosessi, johon vaikuttavat olennaisesti jokaisen yksilön ja paikallisyhteisön erityiset tarpeet ja osaaminen.² Pakolaisten vastaanottaminen ja heidän tarpeisiinsa vastaaminen vaatii toimia vastaanottavalta yhteisöltä ja julkiselta ja yksityiseltä sektorilta. Pakolaisten itsensä täytyy puolestaan sopeutua uuteen ympäristöönsä luopumatta omasta kulttuuri-identiteetistään. Pakolaiset pystyvät sitoutumaan uuteen asuinmaahansa ja antamaan yhteiskunnalle arvokkaan panoksensa, jos he tuntevat olonsa turvalliseksi, varmaksi ja tervetulleeksi. Riittävällä tuella, motivaatiolla, tutustumisella paikalliseen kulttuuriin ja uuden sosiaalisen ympäristön hyväksymisellä voidaan saavuttaa merkittäviä molemminpuolisia etuja.

² UNHCR:n toimeenpaneva komitea, , Conclusion on Local Integration No. 104: <https://www.unhcr.org/excom/exconc/4357a91b2/conclusion-local-integration.html>

Onnistuneen ja kokonaisvaltaisen kotoutumisen edistämisen mallin mukaan seuraavat kuusi avaintekijää ovat merkityksellisiä pakolaisille tarjottavien palvelujen näkökulmasta:



1. ON TUNNISTETTAVA, MILLAISTA TUKEA PAKOLAISET TARVITSEVAT

Jatkuva tarpeiden arviointi, tietoisuus käytettävyyden esteistä ja palveluiden mukauttaminen saadun palautteen ja säännöllisesti toteutettujen arviointien perusteella.



2. TUKEA KAIKKIEN TARPEISIIN

Palveluiden valtavirtaistaminen niin, että erilaiset ryhmät voivat käyttää niitä yhtäläisesti ja saavat yksilöllistä tukea.



3. PITKÄN TÄHTÄIMEN PALVELUITA

Pitkän aikavälin inklusion näkökulma, joka kantaa yli pakolaisten vastaanoton ja alkuvaiheen kotoutumisen.



4. TYÖTÄ IHMISTEN KANSSA, EI VAIN IHMISIÄ VARTEN

Pakolaisten osallistaminen toiminnan suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin, heidän palautteensa arvostaminen ja tiedon välittäminen heille.



5. PAIKALLISYHTEISÖJEN OSALLISTAMINEN JA VAPAAEHTOISTYÖN TUKEMINEN

Vastaanottavan yhteisön voimavarojen valjastaminen käyttöön, luottamuksen ja positiivisen samaistumisen vahvistaminen.



6. KOKONAISVALTAINEN TUKE KOTOUTUMISEN EDISTÄMISELLE

Verkostoituminen ja koordinointi muiden palveluntarjoajien kanssa järjestelmän aukkojen paikkaamiseksi.

5.1. ON TUNNISTETTAVA, MILLAISTA TUKEA PAKOLAISET TARVITSEVAT

Jatkuva tarpeiden arviointi, tietoisuus käytettävyyden esteistä ja palveluiden mukauttaminen säännöllisesti toteutettujen arviointien perusteella

Pakolaisten taitojen, kykyjen ja tarpeiden huomioiminen on erittäin tärkeää tehokkaassa kotoutumisen edistämässä. Sitä tarvitaan kaikkien toimien ja palvelujen alun käsitteellistämävaiheesta aina niiden toteutukseen ja loppuarviointiin. Kotoutumispalveluiden tulisi vahvistaa pakolaisia ja auttaa heitä löytämään selviytymiskeinoja uudessa yhteiskunnassa. Kotoutumispalvelut auttavat valmistautumaan mahdollisiin tuleviin haasteisiin, välttämään riskikäyttäytymistä ja selviytymään stressitilanteista sekä hyödyntämään mahdollisuuksia, jotka johtavat kestäviin ratkaisuihin. Palveluntarjoajien ja paikallisviranomaisten tulisi suhtautua tukitoimiensa suunnittelu-, toteutus- ja jatkokehitystoimiin yhtenäisesti ja edistää pakolaisten mahdollisuuksia osallistua ohjelmiin ja palveluihin. Tärkein tavoite on auttaa pakolaisia voimaantumaan niin, että heistä tulee aktiivinen osa yhteisöä ja taloudellisten ja sosiaalisten resurssien itsenäisiä käyttäjiä.



TUKITARPEIDEN TUNNISTAMISEN HYÖDYT

- Kyetään edistämään pakolaisten sosiaalisia ja taloudellisia mahdollisuuksia vastata omiin tarpeisiinsa itsenäisesti, pysyvästi ja kunnioittavasti.
- Saadaan tarkempi käsitys pakolaisten kotoutumisen edistämiseen liittyvistä tarpeista, kyvyistä, haasteista ja mahdollisuuksista.
- Voidaan tarjota yksilöllisiä palveluita ja strategioita pakolaisten erityistarpeisiin.
- Edistetään pakolaisten kykyä ehkäistä haasteita, sopeutua niihin ja toipua niistä.
- Pakolaisten haavoittuvuus ja riippuvuus humanitaarisesta ja ulkoisesta avusta vähenee.

MENESTYSTEKIJÄT: HYVIEN KÄYTÄNTÖJEN KRITEERIT



Jatkuva tarpeiden arviointi: Palveluiden perustana on säännöllinen ja kattava tarpeiden ja puutteiden arviointi. Toimenpiteitä tarkastellaan ja mukautetaan jatkuvasti olosuhteiden muutosten perusteella.



Tarpeiden arvioinnissa hyödynnetään useita lähteitä: Pakolaisten tarpeiden arvioinnissa käytetään kaikkea käytettävissä olevaa tietoa ja useita lähteitä.



Palvelujen saavutettavuus: Palvelujen kehittäminen niin, että ne ova kielellisesti saavutettavutettavia ja raskaat hallinnolliset vaatimukset lieventyvät.



Helposti löydettävää ja kohdennettua tietoa: Palveluiden tulee olla helposti käytettävissä ja tukitoimista on annettava selkeää tietoa



Yksilöllistä tukea, joka mahdollistaa inklusion pitkällä tähtäimellä: Kohdennetut kotoutumista edistävät palvelut, jotka mahdollistavat pääsyn koulutukseen, työmarkkinoille, asuntomarkkinoille, arkielämään ja yhteisöihin paikallisella tasolla.





TARKISTUSLISTA TARVITTAVAN TUEN TUNNISTAMISEKSI

Seuraava tarkistuslista sisältää tarkan prosessin vaiheineen, jotka auttavat järjestöjä ajoittamaan ja erittelemään toimet, joita tarvitaan pakolaisten tuen tarpeiden tunnistamiseen.



Kotoutumisen edistämisen strategioiden ja palveluiden suunnittelussa kannattaa **käydä läpi kaikki käytettävissä olevat tiedot** pakolaisten tilanteesta. Tähän kuuluvat myös perinpohjaiset keskustelut heidän kanssaan (lisätietoja avainkohdasta 4). Lisäksi tulee arvioida kotoutumisen edistämisen tuloksia pakolaisten kannalta.



Selvitä olemassa olevat kotoutumisen edistämisen tarpeet, mutta myös mahdolliset uudet haasteet, jotka liittyvät palveluiden toteuttamiseen. Esimerkiksi koronapandemiasta on seurannut uudenlaisia ongelmatilanteita sekä palveluntarjoajille että pakolaisille (esimerkiksi IT-osaamisen puutteista johtuvat vaikeudet kotoutumiskoulutuksen etäopinnoissa).



Mukauta palveluita, suunnitelmia ja strategioita vastaamaan uusiin, tunnistettuihin kotoutumisen edistämisen tarpeisiin ja haasteisiin. Yritä saada pakolaiset osallistumaan ja edistä avointa ilmapiiriä ja hyviä suhteita, jotta uusia, usein huomaamatta jääviä kotoutumisen edistämisen tarpeita voidaan arvioida (lisätietoja avaintekijän 4.4 kohdalta).



Selvitä kotoutumisen edistämisen ongelmien syyt ja pyri poistamaan syrjintä ja esteet, jotta tulevaa toimintaa on mahdollista parantaa. Ongelmien taustalla saattavat olla paikallisyhteisön toimintatavat, rakenteellinen syrjintä tai muut esteet.



Pyri löytämään tapoja, joilla voidaan tukea pakolaisten osaamista niin, että se vastaa kotoutumisen edistämisen tarpeisiin ja auttaa sosiaalista ja taloudellista sopeutumista. Pakolaisilla ja heidän yhteisöillään on taitoja ja kykyjä, joiden varaan voi rakentaa. Osaamisen hyvä tuntemus auttaa ymmärtämään, miten taitoja ja kykyjä voidaan parhaiten hyödyntää ja vahvistaa.



Varmista, että toiminnastasi voi antaa palautetta: luo erilliset palautekanavat (esimerkiksi nimetön kirjallinen palaute helposti saavutettavien laatikoiden avulla toimintapisteissä, toimistoissa, terveyskeskuksissa, kouluissa).



Ole tietoinen **palveluidesi saavutettavuudesta** ja **mahdollisista esteistä**, joita pakolaiset voivat kohdata yrittäessään käyttää niitä.



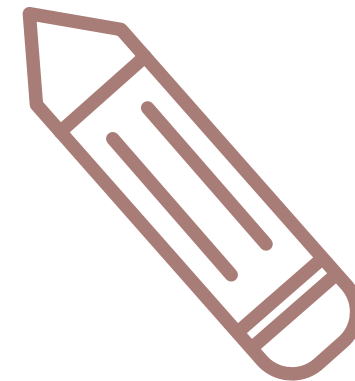
Ota huomioon uskonnollinen monimuotoisuus ja pyri vastaamaan kielellisiin ja kulttuurisiin esteisiin, jotka saattavat haitata palvelujen saavutettavuutta. Tarjoa esimerkiksi monikielistä materiaalia eri muodoissa tai tulkkauspalveluita neuvonta- ja avustuspalvelujen tueksi.



Poista monimutkaiset asiakirjavaatimukset, joita vaaditaan palvelun käyttöön. Ne perustuvat sääntöihin ja ehtoihin, joita vasta saapuneet pakolaiset eivät voi välttämättä täyttää.



Toimi sillanrakentajana ja jaa tietoa säännöllisesti, jotta pakolaiset eivät jää yksin ja ilman tärkeää tietoa palveluistasi.



ESIMERKKEJÄ HYVISTÄ KÄYTÄNNÖISTÄ, JOTKA HELPOTTAVAT PALVELUJEN SAAVUTETTAVUUTTA PAKOLAISILLE.



YKSILÖLLISTÄ TUKEA, JOKA MAHDOLLISTAA INKLUUSION PITKÄLLÄ TÄHTÄIMELLÄ

Suomessa vastaanottava kunta voi järjestää tilaisuuksia, joissa siirrytään erityisten kotoutumispalvelujen piiristä tavallisten palvelujen piiriin. Kun henkilön alkuvaiheen kotoutumispalvelut (kolme vuotta) päättyvät, voidaan vastaanottavassa kunnassa järjestää tapaaminen, jossa henkilön tilanne käydään läpi yhdessä monialaisen ammattilaistiimin kanssa. Tämä tukee tiedon siirtymistä ja henkilön ohjaamista muihin palveluihin. Tavoitteena on välttää erityispalveluiden jatkuminen alkuvaiheen tehostetun ja erikoistuneen työn jälkeen. Käytännön ideana on valmistaa ja tukea pakolaisia siirtymässä tavallisiksi kuntalaisiksi, jotka ovat aivan kuten muutkin Suomen kansalaiset. Tämä onnistuu luomalla heille turvallinen ympäristö ja yhteisö, johon he kuuluvat ja jossa he voivat elää normaalia elämää.

Puolan Lublinissa toimiva perhetukikeskus on yksi onnistuneimmista paikallishallinnon EU-rahoituksella toimivista kotoutumishankkeista. Pakolaiset voivat vuokrata kolmea kaupungin asuntoa perhetukikeskuksen hallinnoiman kaupungin palveluasumisen piirissä yhteensä kahden vuoden

ajaksi. Palveluasuminen auttaa vaikeassa tilanteessa olevia ulkomaalaisia ja valmistaa heitä rakentamaan itsenäistä elämää osana paikallisyhteisöä.

Turkissa Istanbulin metropolialue (IMM) toteuttaa palveluntarjontatapaa, jossa korostetaan pakolaisten inklusiota eri palveluissa. Näitä ovat muun muassa sosiaalipalvelut, toimeentulon turvaaminen, voimaannuttaminen ja osallistuminen. Naisten voimaannuttamiskeskus, naapurustotalot ja Yuvamiz Istanbul (Istanbul on kotimme) -päiväkodit tarjoavat palveluja sekä pakolaisille että vastaanottavalle yhteisölle. Pakolaiset voivat hyödyntää myös IMM:n ammattioppilaitoksia ja työvoimatoimistoja. UNHCR on lisäksi tukenut ISMEKiä (Istanbulin metropolialueen kunnalliset taide- ja ammattikoulutuskeskukset) kurssien digitoimisessa osana pandemiatoimia. ISMEKin ammatillinen koulutuskeskus on suunnattu pakolaisille, ja se tarjoaa useita lähiopintokokonaisuuksia arabiaksi, esimerkiksi turkin kieliopintoja sekä informaatiotekniikkaan ja sosiaaliseen yhteenkuuluvuuteen liittyviä opintoja. Istanbul City Council on IMM:n alainen osallistumisalusta, joka on perustamassa pakolaistyöryhmää, jossa pakolaiset voivat kertoa IMM:lle ehdotuksensa ja palautteensa.



TARPEIDEN JATKUVA ARVIOINTI

Bulgariassa toimiva [Humans in the Loop \(HITL\)](#) on vuonna 2017 perustettu, palkittu sosiaalinen yritys, jonka visiona on voimaannuttaa konflikteista kärsiviä yhteisöjä IT-alan koulutuksen ja työpaikkojen avulla. HITL on erittäin aktiivinen avun vastaanottajien tarpeiden ja olosuhteiden arvioija. HITL tunnistaa mahdollisia tarpeita ja haasteita jatkuvan, neljännesvuosittain toteutettavan arviointiprosessin avulla. HITL esimerkiksi tiedustelee avunsaajilta esimerkiksi työoloista, heidän henkilökohtaisesta matkastaan ja kokemuksistaan koulutus- ja täydennyskoulutusohjelmissä sekä työllistymisohjelmista. HITL hyödyntää kyselytutkimuksia ja yksinkertaisia kyselylomakkeita, jotka auttavat analysoimaan palautetta ja toteuttamaan muutoksia avunsaajien työtä ja koulutusta koskevien uusien tarpeiden ja mahdollisesti kohtaamien esteiden mukaisesti. Kyselyissä on lisäosio palautetta varten, ja siinä avun saajat voivat kertoa kohtaamistaan henkilökohtaisista vaikeuksista. Palautteen voi antaa

halutessaan nimettömänä. Sosiaalisten vaikutusten osasto analysoi ja raportoi vastaukset ja keskustele vastuuhenkilön tai -osaston kanssa vastauksista esiin nousseista asioista.

Kreikassa Karditsan kehitysvirasto (ANKA) toteuttaa ohjelmia ja hankkeita Karditsan alueen maaseutu- ja kaupunkialueilla. Sen työssä arvostetaan pakolaisten palautetta. ANKA on esimerkiksi perustanut Karditsan kaupungissa asuvien pakolaisyhteisöjen edustajien kanssa kohderyhmiä ryhmähaastatteluita varten. Niiden tarkoitus on kerätä palautetta ANKAN toiminnasta, tehtävistä/hankkeista ja osallistaa pakolais- ja maahanmuuttajayhteisöjä päätöksentekoprosessiin ja saada heidän äänensä kuulumaan.

Puolassa yhdistys nimeltä "Dla Ziemi" (Maan puolesta) on pieni ruohonjuuritason järjestö, joka osallistuu pakolaisten kotoutumisen edistämiseen yhdessä Puolan pakolaiskeskuksessa. Kaikissa toimissa huomioidaan pakolaisten mielipide, ja järjestö tarjoaa usein myös toimintaa pakolaisten toiveiden mukaisesti, esimerkiksi ravitsemusterapeutin tapaamisia, polkupyörällä ajon opettelua, rahankeruukampanjoita, jotka tähtäävät silmälasien hankintaan tai tietokoneiden ostamiseen lapsille (jotka tarvitsevat niitä koulunkäyntiin koronapandemian aikana).



TIETO ON HELPOSTI LÖYDETTÄVISSÄ JA KOHDISTETTUA

Bulgariassa toimiva [Sofia Development Association \(SDA\)](#) on kunnallinen säätiö, joka avasi Sofian ensimmäisen tiedotus- ja palvelutoimiston kolmansien maiden kansalaisille syyskuussa 2021. Sofian keskustassa sijaitseva toimipiste pyrkii tarjoamaan tietoa ja kotoutumisen edistämispalveluita Sofiassa asuville maahanmuuttajille ja pakolaisille. Toimisto on SDA:n, Sofian kaupungin, UNHCR:n, Bulgarian Punaisen Ristin ja 13 pakolais- ja maahanmuuttajatyötä tekevän kansalaisjärjestön yhteinen aloite. Yksi toimiston tavoitteista on taata, että palvelut ovat yhtäläisesti eri ryhmien saatavilla ja niiden käyttö on helppoa sekä tukea maahanmuuttajia paikallistasolla. Kaikki kumppanit jakavat pakolaisille ja maahanmuuttajille selkokielisiä oppaita eri kielillä, esimerkiksi englanniksi, arabiaksi, farsiksi ja paštuksi. Toimiston palveluista kertovan verkkosivuston julkaisu on myös suunnitteilla. Sinne on tarkoitus koota kaikki toimiston palvelut julkisesti, ja toimintaan liittyvää tietoa jaetaan säännöllisesti myös sosiaalisessa mediassa. Toimistosta vastaa EU-rahoitettu hanke, ja SDA on allekirjoittanut Sofian kaupungin kanssa nelivuotisen kumppanuussopimuksen, joka takaa hankkeen jatkuvuuden myös nykyisen rahoituskauden jälkeen.

Puolassa maahanmuuttajat saavat tietoa nopeasti puhelimitse tai sähköpostilla tukipalvelujen saatavuudesta Gdańskissa toimivan kriisipuhelimesta. Tietoa tarjotaan useilla kielillä. Puhelinpalvelun perustaminen oli seurausta kyselytutkimuksesta, jossa tarkasteltiin muutoksia maahanmuuttajien elämässä koronapandemian seurauksena.



SAAVUTETTAVIA PALVELUITA

Suomessa Hämeenlinnan kaupunki tarjoaa tietoa kaupungissa ja eri puolilla Suomea asuville maahanmuuttajille tarkoitetuista toimista, käytännöistä ja palveluista sivustolla [MyIntegration.fi](#). Sivuston sisältö on julkaistu suomeksi, englanniksi, arabiaksi, somaliksi ja venäjäksi. Sisältö on myös kuunneltavissa ReadSpeakerin kautta suomeksi, englanniksi, arabiaksi ja venäjäksi. Sivuston sisällön ovat laatineet maahanmuuttajat, jotka pystyvät ennakoimaan eri ryhmien tarpeita ja vastaamaan niihin paremmin. Käyttäjät voivat myös antaa palautetta eri kielillä. Sivuston blogista voi lukea vapaaehtoisten ja maahanmuuttajien tuottamaa sisältöä heidän omista kokemuksistaan. Sivuston ylläpitäjät ovat jatkuvasti yhteydessä paikallisiin viranomaisiin ja palveluihin, jotta sisältö pysyy ajan tasalla.

LISÄTIETOJA: HYÖDYLLISIÄ MATERIAALEJA, LÄHTEITÄ

OECD, Working Together for Local Integration of Migrants and Refugees, (2018), OECD Publishing, Paris.

Raportissa kuvaillaan tarvittavia asioita paikkaperusteiseen lähestymistavan luomiseen kotoutumisen edistämiseksi hallinnon eri tasojen keskitettyjen toimien avulla sekä julkisten ja muiden toimijoiden välillä. Sisältää 12 kohdan tarkistuslistan, työkalupakin, joka sopii minkä tahansa kaupungin tai alueen käyttöön, yhtä hyvin Euroopassa OECD-maissa kuin missä tahansa muualla. Työkalupakkia voivat käyttää viranomaiset sekä muut paikallistoimijat pyrkiessään tehostamaan maahanmuuttajien kotoutumisen edistämistä.

PandPAS, Pre and post - Arrival schemes To facilitate inclusion and prevent xenophobia and radicalisation, Welcome!” Collection of good practices already existing for refugees’ welcoming and first inclusion, 2018

Raporttiin on koottu pakolaisten kotoutumista koskevia hyviä käytäntöjä osana PandPAS-hanketta, jossa tarkastellaan saapumista edeltäviä ja niiden jälkeisiä ohjelmia, jotka pyrkivät helpottamaan osallisuutta ja ehkäisemään muukalaisvihaa ja radikalisaatiota.

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

Julkaisussa tarkastellaan Puolan nykyistä toimintapolitiikkaa turvapaikanhakijoiden ja pakolaisten kotoutumiskysymyksissä paikallisesta näkökulmasta ja kuvataan vastaanottoa, kotoutumista ja kotoutumisen edistämiseen liittyviä toimintaperiaatteita, -ohjelmia ja toimia, joita sekä julkiset että kansalaisjärjestöt toteuttavat.

UNHCR, Operational guidance on accountability to affected people (AAP), 2020

UNHCR:n raportti sisältää ohjeistusta, kuinka vastuullisuutta voidaan toteuttaa suhteessa kohderyhmään (nk. Accountability to Affected People -periaate). Periaatteen on kuvattu tarkoittavan sitoutumista moninaisuudesta johtuen hädänalaisten ihmisten tarpeiden, vaikeuksien, ominaisuuksien ja näkemysten tarkoitukselliseen ja systemaattiseen inklusioon, sekä vastuunotto organisaation päätöksistä ja henkilökunnan toimista kaikissa toimissa ja ohjelmissa, jotka liittyvät suojelun, avustuksen tai ratkaisujen tarjoamiseen.

UNHCR, The UNHCR Toolkit for Participatory Assessment in Operations, 2006

UNHCR:n työkalupakki esittelee seuranta-alueet osallistavan arvioinnin toteuttamiseksi pakolaisten tai muiden hädänalaisten henkilöiden kanssa. Osallistavaa arviointia kuvataan ”prosessina, jossa rakennetaan kumppanuuksia kaikenikäisten ja -taustaisten pakolaisnaisten ja -miesten kanssa edistämällä mielekästä osallistumista jäsenellän vuoropuhelun kautta”.



5.2 TUKEA KAIKKIEN TARPEISIIN

Palvelut kannattaa valtavirtaistaa niin, että erilaiset ryhmät voivat käyttää niitä yhtäläisesti ja saavat yksilöllistä tukea.

Kaikissa palveluntarjonnan vaiheissa on ensiarvoisen tärkeää, että monimuotoisilla ja haavoittuvassa asemassa olevilla ryhmillä on yhtäläinen mahdollisuus tukeen. Haavoittuviin ja monimuotoisiin ryhmiin voivat kuulua esimerkiksi pakolaiset ja maahanmuuttajat, maansisäiset pakolaiset ja kansalaisuudettomat, ilman huoltajaa olevat ja erilleen joutuneet lapset, ihmiskaupan uhrit, vammaiset, HLBTIQ+-henkilöt, ikääntyneet, asunnottomat, riskiryhmään kuuluvat naiset, terveysongelmista (mu-kaan lukien mielenterveysongelmat) kärsivät henkilöt, maaseudulla asuvat ihmiset ja vähemmistöryhmät. Heidän mahdollisuutensa päästä peruspalvelujen ja avun piiriin saattavat olla heikentyneet rakenteellisen eriarvoisuuden ja (monialaisen) syrjinnän sekä yksilöllisten ominaisuuksien seurauksena.

Mahdollisuus valtavirtaistaa palveluja ja vastata erilaisten ryhmien erityistarpeisiin edellyttää lisäresursseja ja kohdennettua apua. Tätä varten kotoutumista ja inklusiota edistävien sidosryhmien on kohdistettava resursseja ja asiantuntemusta toimenpiteisiin, joilla tunnistetaan, löydetään ja ohjataan tuen piiriin henkilöt, joilla on erityistarpeita, sekä varmistetaan asianmukaiset ja saavutettavat prosessit ja menettelyt.



TUKEA KAIKKIEN TARPEISIIN

- Haavoittuvassa asemassa olevat henkilöt pääsevät eri aloille ja erilaisten valtavirtaistettujen kotoutumisen edistämispalvelujen piiriin.
- Suuremman syrjäytymisriskin pakolaisten pääsyä työmarkkinoille, kotoutumisen edistämishjelmiin, osaamisen arviointeihin ja sosiaaliseen elämään vastaanottavassa yhteisössä tulisi helpottaa.
- Tarjolla on palveluita, jotka vastaavat paremmin haavoittuvien yksilöiden erityistarpeisiin.
- Voidaan luoda toimintastrategia ja -tiimi useamman sidosryhmän osajista.
- Erilaisiin pakolaisryhmiin kohdistuvat rakenteelliset esteet, syrjintä ja stereotyyppit poistuvat.
- Vältetään pakolaisten sosiaalinen syrjäytyminen ja marginalisoituminen.
- Pakolaisten omanarvontunto, itseluottamus ja voimaantuminen palautuvat.
- Luodaan verkostoja haavoittuvassa asemassa olevien kesken sekä vastaanottavan yhteisön ja muiden toimijoiden (esimerkiksi paikallisten tai kansallisten vammaisjärjestöjen) välille.

MENESTYSTEKIJÄT: HYVIEN KÄYTÄNTÖJEN KRITEERIT



Turvallisuus ja avustaminen: Kiinnitä huomiota haavoittuvuuteen ja riskitekijöihin tehokkaasti ja oikea-aikaisesti koko kotoutumisen prosessin ajan.



Monialaiset, pätevät ammattilaiset: Varmista, että haavoittuvien pakolaisryhmien kanssa työskentelee monien alojen päteviä ammattilaisia.



Saavutettavuus: Varmista, että kaikki palvelusi ja tilasi ovat esteettömiä ja edistävät inklusiota (asenteet, joustavat toteutustavat ja viestinnän saavutettavuus) ja että sidosryhmille tarjotaan monimuotoisuuskoulutusta.



Yhteistyö palveluiden tarjoamisessa: Tarjoa palveluja yhteistyössä paikallisviranomaisten, kansalaisjärjestöjen sekä terveys- ja sosiaalialan palveluntarjoajien kanssa, jotta haavoittuvassa asemassa olevat saavat erityistä tukea.





TARKISTUSLISTA, JOLLA VARMISTETAAN TUEN VASTAAVAN KAIKKIEN TARPEITA

Seuraava tarkistuslista sisältää tarkan prosessin, jossa on useita vaiheita. Se auttaa järjestöjä ajoittamaan ja erittelemään toimet, joita tarvitaan pakolaisten tuen tarpeiden tunnistamiseen.



Kysy eri ryhmien edustajien mielipiteitä ja rohkaise heitä osallistumaan palvelujesi suunnitteluun yhdessä.



Pyri tunnistamaan ja paikantamaan haavoittuvassa asemassa olevat ryhmät ja kuulemaan ja seuraamaan niitä.



Varmista, että kaikki, iästä ja sukupuolesta riippumatta, saavat **täsmällistä, selkokielistä ja saavutettavissa olevaa tietoa** palvelujen käytettävyydestä. Tietoa on hyvä olla saatavilla eri muodoissa (radio, suullinen tiedonvälitys, selkokieliset esitteet, symboleita ja kuvia sisältävät tekstit, kehitysvammaisten pakolaislasten audiovisuaaliset materiaalit jne.).



Pyri siihen, että kaikki ryhmät ovat tasapuolisesti edustettuna palveluiden valmistelutyössä.



Huomioi erilaisten pakolaisryhmien erilaiset tarpeet, huolenaiheet ja arvot palvelujen suunnittelussa ja toteutuksessa.



Luo **erityisiä toimintatapoja, turvallisia tiloja ja foorumeita**, jotka edistävät yhtäläistä saavutettavuutta ja tukea eri ryhmille. Yksi esimerkki on epävirallinen ympäristö, jossa naiset ja tytöt voisivat kertoa kokemuksistaan, saada viisaita neuvoja, ja puhua vapaasti elämästään, haasteistaan ja jopa traumaistaan ilman tuomitsemista.



Suunnittele palvelusi siten, että kaikkien, myös haavoittuvimmassa asemassa olevien, taitoja ja kykyjä voidaan hyödyntää mahdollisimman kokonaisvaltaisesti.



Tarjota yhteistyökumppaneille sekä terveys- ja sosiaalipalvelujen työntekijöille koulutusta haavoittuvassa asemassa olevien inklusion ensisijaisuudesta ja **kehitä heidän kykyjään** toteuttaa tätä periaatetta itsenäisesti.



Varmista, että koulutuksiin ja työpajoihin osallistuu paikallisen yhteisön ja eri verkostojen, esimerkiksi nuorisoryhmien, nais-, hlbtqi+- ja vammaisjärjestöjen sekä muiden yhteisöjen edustajia.



Varmista, että palveluntarjoajat ja mahdolliset yhteistyökumppanit tarjoavat saavutettavia erityispalveluita haavoittuvassa asemassa oleville esimerkiksi tarjoamalla asianmukaisia majoitustiloja ja vammaisten pakolaisten liikkumiseen tarvittavia apuvälineitä.



Varmista hankkeiden suunnittelu- ja toteutusvaiheessa **joustavien palvelujen** saatavuus ja huomioi, että usein pakolaiset työskentelevät virka-aikojen ulkopuolella. Tarjota myös mukautettuja epävirallisia tuen muotoja (esimerkiksi tukihenkilöitä/mentoreita, resursseja/tiloja aukioloaikojen ulkopuolella).



Huomioi palvelujen arvioinnissa **erilaisten ryhmien tarpeet** huomioivat erityiskysymykset ja käytä kerättyä tietoa toimenpiteiden ja palvelujen muokkaamiseen niin, että ne vastaavat haavoittuvassa asemassa olevien kohtaamia esteitä.



Varmista, että kaikki, iästä ja sukupuolesta riippumatta, saavat **mahdollisuuden kommentoida** ja kertoa näkemyksensä sekä antaa palautetta palveluista.



Lisää tietoisuutta ja nosta esiin haavoittuvassa asemassa olevien ryhmien erityistarpeet keskusteluissa kansallisen ja paikallistason hallinnon, lainvalvontaviranomaisten, terveydenhuollon edustajien, muiden avustusjärjestöjen työntekijöiden ja tiedotusvälineiden kanssa.



Ota käyttöön erityisesti julkisille palveluille ja paikallisviranomaisille suunnatut tasa-arvosuunnitelmat, jotka määrittävät konkreettiset välineet syrjinnän ehkäisemiseksi ja tasa-arvon edistämiseksi.

ESIMERKKEJÄ HYVISTÄ KÄYTÄNNÖISTÄ, JOILLA VOIDAAN VARMISTAA, ETTÄ TUKI VASTAA KAIKKIEN TARPEITA



SAAVUTETTAVUUS

Bulgariassa MigrantLife.bg on itseapuun keskittyvä verkkosivusto, jonka tarkoituksena on auttaa ja tukea Bulgariassa asuvia maahanmuuttajia ja pakolaisia tarjoamalla heille kokonaisvaltaista, ajantasaista ja luotettavaa tietoa. Sivusto on jaettu useisiin osiin, joita ovat muun muassa lainsäädäntö, työllisyys, koulutus, sosiaalietuudet, avioliito Bulgarian kansalaisen kanssa, kansalaisuus, ihmiskauppa, säilöönotto, avustettu vapaaehtoinen paluu ja uudelleenkotoutuminen ja niin edelleen. Tällä hetkellä tietoa tarjotaan seitsemällä kielellä: bulgariaksi, englanniksi, arabiaksi, farsiksi, urduksi, paštuksi ja venäjäksi. Kielet ovat Bulgariassa asuvien pakolaisten ja maahanmuuttajien seitsemän yleisintä kieltä, ja tarkoituksena on poistaa kielimuurit mahdollisimman tehokkaasti. Sivustolla on myös "Pyydä apua" -osio, jossa käyttäjät voivat esittää kysymyksiä ja tiimi vastaa niihin puhelimitse, Zoomissa tai sähköpostilla. Sofiassa on tarjolla alan asiantuntijoiden oikeudellista apua, mutta nämä palvelut eivät aina ole Sofian ulkopuolella asuvien pakolaisten ja maahanmuuttajien saatavilla. Palvelu auttaa paikkaamaan tätä puutetta. Verkkosivuston osiot ovat helppolukuisia ja niiden neuvot kattavat kaikki vaiheet.

Suomessa Hämeenlinnan kaupunki tarjoaa kursseja maahanmuuttajille, jotka eivät pysty osallistumaan muodolliseen koulutukseen esimerkiksi terveydentilansa, elämäntilanteensa tai vanhempainvapaan vuoksi. Kurssit pyrkivät edistämään henkilöiden suomen taitoa, ja parantamaan

luku- ja kirjoitustaitoa. Ne tarjoavat myös tietoa Suomen yhteiskunnasta tulkittuna. Osallistujilla voi olla myös omia, henkilökohtaisia tavoitteita, jotka he haluavat saavuttaa: päivärutiinien luominen, muiden ihmisten tapaaminen tai vapaa-ajan harrastukset. Kurseilla pidetään paljon taukoja ja hyödynnetään erilaisia oppimistapoja, koska monilla osallistujilla on erilaisia terveysongelmia. Viikko-oppitunteja on vähemmän kuin muodollisessa koulutuksessa, jotta opetus ei muodostu liian raskaaksi tai väsyttäväksi osallistujille.

Ruotsissa Vänersborgin kunta on perustanut erityisen pakolaisten vastaanottopisteen, joka on avoinna kaksi kertaa viikossa. Sieltä pakolaiset saavat tietoa muun muassa heidän haettavissaan olevista eduista. Pakolaisille nimetään yhteyshenkilö, joka neuvoo ja tukee heitä käytännön asioissa, esimerkiksi ruotsin kielikurssille ilmoittautumisessa, lasten kouluilmoittautumisissa, pankkitilin ja -kortin hankkimisessa, sopivien huonekalujen löytämisessä tai vaikkapa kaupungin esittelyssä.

Ruotsissa Länsi-Götanmaalla sosiaalipalvelut ovat uudistanut kirjallista ja puhuttua ilmaisuun niin, että palvelut ovat paremmin saavutettavissa eivätkä niin kapulakielisiä. Näin avunsaajat ymmärtävät paremmin, miksi he ovat saaneet myönteisen tai kielteisen päätöksen sosiaalitutkimukseensa.



MONIALAISET JA PÄTEVÄT AMMATTILAISET

Serbiassa Group 484 aloitti yhteistyön Serbian olympiakomitean kanssa nopeuttaakseen maahanmuuttajalasten kotoutumista maan koulutusjärjestelmään. Vuonna 2018 suunniteltiin ohjelma, jonka tarkoitus oli varmistaa maahanmuuttajalasten tehokas ja aktiivinen sopeutuminen paikallisten lasten seuraan. Tähän sisältyi paljon tekemistä kouluissa ja koulun jälkeen, mutta myös koulutilojen ulkopuolella. Ohjelmaan kuului myös seminaari ja olympialaisluokan perustaminen. Seminaarin tavoitteena on vahvistaa ammatillista pätevyyttä maahanmuuttajalasten kanssa työskentelyn osa-alueella ja suunnitella heille vapaa-ajan toimintaa. Tätä tarkoitusta varten ammattilaisille ja liikunnanopettajille kerrottiin maahanmuuttajalasten psykologisesta ja tunne-elämästä ja maahanmuuttajien lähtömaiden kulttuureista. He pääsivät jakamaan kokemuksiaan toimintamallista ja koulussa käytettävästä metodologiasta ja opetusmateriaalien muodosta. Tämä edistää osaltaan maahanmuuttajalasten inklusiota perusopetukseen Serbiassa, mutta myös suvaitsevaisuuden, tietoisuuden ja erilaisten identiteettien hyväksymisen, kulttuurisen monimuotoisuuden ja kulttuurienvälisen yhteistyön ajatusten levittämistä.

Suomessa Turun aikuiskoulutuskeskus järjestää säännöllisesti yksilöllisiä ohjauskeskusteluja opiskelijoiden kanssa. Kymmenen kuukauden mittaisen kotoutumiskurssin alussa, puolivälissä ja lopussa kaikki oppilaat käyvät henkilökohtaisen ohjauskeskustelun opettajien kanssa. Opiskelija ja opettaja keskustelevat yhdessä luottamuksellisesti elämän eri osa-alueista, urasuunnitelmista ja tulevaisuudesta. Keskustelut auttavat opiskelijoita ilmaisemaan mielipiteensä ja tunteensa kotoutumisen edistämisen prosessista ja löytämään oman väylänsä sopeutua vastaanottavaan yhteiskuntaan.



TURVALLISUUS JA AVUSTAMINEN

Serbiassa Jesuit Refugee Service -järjestö (JRS) ylläpitää Pedro Arrupe -taloa, jonka tarkoitus on tarjota suojaa haavoittuvassa asemassa oleville ryhmille, kuten yksin saapuneille, alle 14-vuotiaille lapsille, jotka ovat joutuneet eroon perheestään. Taloon voidaan sijoittaa korkeintaan 20 henkilöä rajatuksi ajaksi. Perustarpeiden, kuten majoituksen, ruoan, vaatteiden ja terveydenhoidon lisäksi järjestetään yhteistä toimintaa sekä yksilöllistä psykologista tukea. Toiminnan järjestävät henkilökunta ja kumppanijärjestöt. Yli kuukauden oleskelunsa aikana avunsaajat otetaan mukaan koulutukseen. Epävirallisten koulutusmuotojen ja luovien työpajojen avulla vahvistetaan ja helpotetaan osallistumista koulutukseen. Talo huolehtii kaikkein haavoittuvimmista lapsiryhmistä: fyysisen, psyykkisen ja seksuaalisen väkivallan uhreista, lapsista, jotka ovat vaarassa joutua ihmiskaupan, erilaisten hyväksikäyttömuotojen ja salakuljetuksen uhreiksi ja joiden on todettu pärjäävän heikosti suurissa ihmisryhmissä. Työskentely avunsaajien kanssa järjestetään siten, että selvitetty haavoittuvuudet otetaan huomioon. Lisäksi annetaan tietoa talon säännöistä ja talossa annettavasta tuesta eri kielillä.

Puolassa "[Moja szansa w Polsce](#) -hanke on Ocaleniessä toteuttama hanke, jolla pyritään parantamaan maassa työskentelyluvan saaneiden ulkomaalaisten

perustaitoja. Hankkeen nimi tarkoittaa suomeksi "Mahdollisuuteni Puolassa". Tukeen kuuluu tarvekartoitus sekä koulutusten, neuvonnan ja psykologisen tuen tarjoaminen. Kaikille osallistujille taataan koulutuksellinen tuki teoreettisen ja käytännön koulutuksen muodossa. Jokaista osallistujaa tukee ohjaaja, jonka tehtävänä on edistää osallistujan motivaatiota. Heidän suhteensa perustuu mentorointityöhön ja sisältää valmennusta, kehitystukea ja neuvontaa. Edunsaajilla on myös oikeus maksuttomaan lastenhoitoon koulutusten aikana. Psykologista tukea on saatavilla myös sitä haluaville osallistujille, ja sitä tarjotaan kahdessa muodossa: yksilöllisissä tapaamisissa psykologin kanssa ja tukiryhmissä. Kreikassa Ateenan kaupunki käynnisti nuorten pakolaisten kotoutumista edistävän pilottiohjelman, jossa tarjotaan kielikursseja, yksilöllistä ura- ja asumisneuvontaa sekä koulutusta tietokonetaidoissa ja audiovisuaalisissa taiteissa.

Kreikassa Ateenan kaupunki käynnisti nuorten pakolaisten kotoutumista edistävän pilottiohjelman, jossa tarjotaan kielikursseja, yksilöllistä ura- ja asumisneuvontaa sekä koulutusta tietokonetaidoissa ja audiovisuaalisissa taiteissa.

Ateenassa [sijaitseva riippuvaisten terapiakeskus \(KETHEA\)](#) ylläpitää ohjelmaa, jonka tarkoituksena on erityisesti tarjota tietoa, neuvontaa, psykologista

tukea ja retkahduksen ehkäisyä palveluja riippuvuudesta kärsiville maahanmuuttajille ja pakolaisille.

Caritas-järjestö on perustanut Ateenassa pakolaisperheiden päiväkeskuksen, joka on turvallinen ja viihtyisä paikka ja on suunniteltu kuin tavallinen koti, jossa on lepo- ja lastenosasto, televisio, keittiö, oleskelutila, wc ja suihkut. Täällä pakolaisnaiset voivat syödä, nukkua, levätä, imettää, käydä lämpimässä suihkussa, ruokkia lapsensa, hankkia puhtaita vaatteita ja hygieniatuotteita, käyttää internetiä, jotta he voivat olla yhteydessä perheeseensä ja keskustella sosiaalityöntekijän kanssa. Palvelun tavoitteena on saada naiset ja lapset tuntemaan olonsa turvalliseksi, tervetulleeksi, kunnioitetuksi ja "kotoisaksi".

Saksassa Hampurin kaupungin työ-, sosiaali-, perhe- ja kotoutumisministeriö tukee ja rahoittaa "EmpowerVania", joka on vastaanottokeskuksissa ja majoituslaitoksissa säännöllisesti vieraileva liikkuva tieto- ja neuvontapalvelu. Tavoitteena on tarttua naisten ja lasten eristyneisyyttä vastaanotto- ja majoituskeskuksissa, joissa heille ei useinkaan ole turvallista ja yksityistä tilaa. Pakettiauttoa käytetään turvallisenä tilana, jossa naisia autetaan kaikessa lääkärikäynneistä uuden asunnon löytämiseen, jos nainen on kokenut hyväksikäyttöä.



LISÄTIETOJA: HYÖDYLLISIÄ MATERIAALEJA, LÄHTEITÄ

Euroopan alueiden neuvosto (AER), [Tuning of AMiD Outcomes to European Local Authorities](#), 2019.

Raportissa kuvataan tapoja, kuinka vammaisten pakolaisten, turvapaikanhakijoiden ja maahanmuuttajien vastaanoton ja kotoutumisen edistämisen johtamista voi tukea tehokkaasti.

Access to Services for Migrants with Disabilities (AMID) [Gap Analysis and Need Assessment Report: Austria, Finland, Greece and Italy](#), 2018

Raportissa kuvataan ja analysoidaan puutteita ja haasteita vammaispalvelujen nykytilassa ja vammaisille maahanmuuttajille tarjottavissa palveluissa Itävallassa, Kreikassa, Suomessa ja Italiassa. Kaikista kansallisista raporteista

saadut havainnot auttavat kehittämään tarvearvioinnin työkalupakkia, jonka avulla arvioidaan ja selvitetään tietyn haavoittuvassa asemassa olevan ryhmän erityistarpeita.

Handicap International, [Disability Checklist for emergency response Adapted from Disability Task Force](#)

Materiaali sisältää vammaisten tarpeiden tarkistuslistan hätätilanteisiin sekä yleiset ohjeet vammautuneiden ja vammaisten suojelemiseksi ja osallistamiseksi.

Euroopan unionin perusoikeusvirasto (FRA), [Integration of young refugees in the EU: good practices and challenges](#), 2018

FRA:n raportissa esitellään nuorten pakolaisten (16–24-vuotiaiden lasten ja nuorten) onnistuneita kotoutumisen edistämisen toimintatapoja EU:ssa.

Järjestöjen välinen pysyvä komitea (IASC), [Gender Handbook for Humanitarian Action](#), 2017

Tiivis käsikirja perustuu humanitaarisen yhteisön kokemuksiin, ja siinä käsitellään tärkeimpiä haasteita, joita on kohdattu pyrittäessä varmistamaan, että sukupuolinäkökulma otetaan asianmukaisesti huomioon humanitaarisen avun suunnittelussa ja ohjelmissa.

UNFPA, [Women and Girls Safe Spaces Guidance](#), 2015

Ohjeet sisältävät yleiskuvan siitä, mitä turvalliset tilat ovat ja mitä tärkeimpiä periaatteita tulisi noudattaa, kun tällaisia tiloja perustetaan humanitaarisen avun ja kriisien jälkeisissä yhteyksissä.

UNHCR-IDC, [Vulnerability Screening Toolkit - Identifying and addressing vulnerability: a Toolkit for asylum and migration systems](#), 2016

Haavoittuvuuden tunnistamisen ja siihen reagoimisen työkalupakki on toteutettu UNHCR:n ja IDC:n yhteistyössä. Sen tarkoituksena on ohjeistaa etulinjan työntekijöitä ja päätöksentekijöitä haavoittuvuuden merkityksestä säilöönottopäätöksiä tehtäessä, löytää vaihtoehtoja säilöönnotolle, avoimista vastaanottoyksiköistä, yhteisöllisistä sijoitus- ja tukivaihtoehtoista turvapaikka- ja maahanmuuttotoimien ja -järjestelmien kontekstissa.

UNHCR, Age, Gender and Diversity Policy, 2018

Toimintapolitiikassa kerrotaan UNHCR:n tavoista soveltaa ikään, sukupuoleen ja monimuotoisuuteen (AGD) perustuvaa lähestymistapaa kaikissa työnsä osa-alueissa ja pyrkii näin varmistamaan, että hädänalaiset voivat nauttia oikeuksistaan tasavertaisesti ja osallistua mielekkäästi päätöksiin, jotka vaikuttavat heidän elämäänsä, perheisiinsä ja yhteisöihinsä.

UNHCR, A Framework for the Protection of Children, 2012

UNHCR:n kehittämä viitekehys, jossa sovelletaan järjestelmällistä lastensuojelun lähestymistapaa. Sisältää kaikkien vastuunkantajien toimet kaikilla tasoilla: perheessä, yhteisössä, kansallisesti ja kansainvälisesti. Tavoitteena on lieventää lasten kohtaamia suojeluriskejä ja reagoida niihin liittyviin ongelmiin.

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

Unicefin ohjeistus auttaa varmistamaan, että vammaiset lapset ja nuoret otetaan mukaan humanitaarisen toiminnan kaikissa vaiheissa hätätilanteisiin valmistautumisesta niistä toipumiseen.



5.3 PITKÄN TÄHTÄIMEN PALVELUITA

Omaksu inkluusioon pitkän aikavälin näkökulma, joka kantaa yli pakolaisten vastaanoton ja alkuvaiheen kotoutumisen.

Palveluntarjoajien, paikallisviranomaisten ja julkisten palveluiden piirissä toimivan henkilöstön (esimerkiksi kouluissa, työvoimapalveluissa, sosiaalipalveluissa, sairaaloissa ja muiden julkisten palveluiden piirissä) tulee ymmärtää pakolaisten tarpeita ja vastata niihin myös pakolaisten vastaanoton ja kotoutumisen alkuvaiheen jälkeen. Puutteellinen pitkän aikavälin näkökulma voi altistaa sosiaaliselle ja taloudelliselle syrjäytymiselle.

Kotoutumista edistävien palveluiden tulisi sisältää kohdennettuja toimia, jotka vastaavat pakolaisten erityistarpeisiin ja tukevat pitkän aikavälin sopeutumista ja sosiaalista liikkuvuutta. Tällaisia toimia ovat esimerkiksi edistyneemmät kielikurssit, osaamisen arviointi, osaamisen tunnustaminen ja täydennyskoulutus sekä korkeakoulutuksen tukeminen. Kotoutumisen edistämisen toimia tulisi koordinoida ja mukauttaa kaikilla toimenpidealueilla, jotta voidaan vastata haasteisiin, joita esiintyy vastaanottavissa yhteiskunnissa. Kotoutumisen edistämisen kokonaisvaltaisen toteuttamisen kannalta on olennaisen tärkeää rakentaa pitkän tähtäimen palveluita ja mahdollisuuksia pakolaisten sosiaaliseen ja taloudelliseen inkluusioon. Tämän vuoksi on siirryttävä pois toisistaan erillään toimivista, projektipohjaisista ja määräaikaista aloitteista, joita rahoittaa vain yksi ulkoinen taho. Tilalle tulee omaksua kokonaisvaltainen ja monivuotinen kotoutumista edistävä strategia, joka perustuu turvattuun rahoitukseen tai monipuolisiin rahoituslähteisiin.

PITKÄN TÄHTÄIMEN PALVELUJEN HYÖDYT:

- Pakolaisten taitojen, pätevyiden ja arvon tunnustaminen kokonaisvaltaisesti.
- Sosiaalisen ja kulttuurisen eriytymisen ehkäiseminen asuinalueilla, paikallisissa instituutioissa ja yhteisöissä.
- Paremmat ja toimivammat koulutus-, asunto-, terveydenhuolto- ja työmahdollisuudet pakolaisille.
- Monikulttuurisen ja monikielisen yhteiskunnan kehittäminen sosiaalista yhteenkuuluvuutta edistäen.
- Säännöllinen vuorovaikutus äskettäin saapuneiden ja kantaväestön välillä.
- Myönteiset tulokset kotoutumisen edistämässä kaventavat sosioekonomisia eroja äskettäin saapuneiden ja kantaväestön välillä.



MENESTYSTEKIJÄT: HYVIEN KÄYTÄNTÖJEN KRITEERIT



Yhteistyö vaakasuuntaisesti ja monilla tasoilla: Rakenna vahvat hallintomekanismit horisontaaliseen toimintapolitiikan koordinointiin tärkeimpien toimijoiden kesken, mukaan lukien paikallisviranomaiset ja kansalaisjärjestöt/yksityinen sektori.



Julkisten palvelujen monimuotoisuus: Väestön monimuotoisuus näkyy julkishallinnon henkilöstössä kaikilla tasoilla.



Jatkuva sopeutuminen monimuotoisen yhteiskunnan tarpeisiin: Monimuotoisuuden valtavirtaistaminen sosiaalipalvelujen ja -infrastruktuurin, esimerkiksi koulujen, varhaiskasvatuksen, sosiaalihuollon, julkisten asuntojen ja terveyspalvelujen hallinnoinnissa.



Pitkän aikavälin kotoutumisen edistämisen tavoitteet: Ota käyttöön tehokkaat alueelliset tai paikalliset kotoutumisen edistämisen suunnitelmat ja strategiat, joille on varattu omat määrärahasa ja joihin sidosryhmät (kansalaisyhteiskunta, paikallis- ja aluetaso jne.) osallistuvat.



Kulttuurienvälinen pätevyys: Vahvista kulttuurienvälisyyden ja monimuotoisuuden huomiointia palvelujen tarjonnassa. Tähän kuuluu mahdollisuus monikielisiin palveluihin ja viestintään.





TARKISTUSLISTA PITKÄN AIKAVÄLIN PALVELUIDEN LUOMISEEN:

Tarkistuslista sisältää yksityiskohtaisen prosessin kaikki vaiheet. Se auttaa organisaatioita aikatauluttamaan ja selvittämään kaikki pitkän aikavälin palveluiden luomiseen tarvittavat tehtävät.³



Toteuta tarvekartoitus ja tarkka esitys mahdollisista pullonkaloista ja tulevista tarpeista, jotka koskevat alueesi pakolaisia (ks. avaintekijä 1).



Hallinnoi ja jaa investointeja eri järjestelmiin ja toiminta-alueille (esimerkiksi lastenhoito, koulutus, asuminen) tietyllä alueella. Tavoitteena on varmistaa kokonaisvaltainen toiminta, joten **asetta sosiaaliset investoinnit ja riittävän sosiaalisen infrastruktuurin rakentaminen etusijalle.**



Tarjoa **kielikursseja** myös alkuvaiheen jälkeen. Tarkoituksena on palvella myös jo paremman kielitaidon omaavia sekä pakolaisia, jotka ovat asuneet maassa jo useita vuosia.



Tarjoa pakolaisille kohdennettua ammatillista koulutusta sekä tukitoimia tavalliseen koulutukseen taitojen ja pätevyyksien arvioinnin ja laillistamisen perusteella.



Tarjoa pakolaislapsille järjestelmällistä tukea koulussa. Myös vanhemmat tarvitsevat tukea: heidät on otettava mukaan lastensa oppimisprosessiin, sillä vanhemmilla on ratkaiseva rooli paitsi lasten koulumenestyksen myös heidän pitkän aikavälin sosiaalisen sopeutumisensa kannalta.



Helpota ja edistä mentorointi- ja kaveruusohjelmia, jotka edistävät sosiaalista inklusiota (lisätietoja avaintekijässä 5).



Tue aloitteita, joilla pakolaisia pyritään saamaan korkeakoulutuksen piiriin.



Edistä terveydenhuollon, erityisesti mielenterveyspalvelujen ja vanhustenhuollon saavutettavuutta.

³ Huomaathan, että jotkin tehtävät eivät sovellu kansalaisjärjestöihin, eikä niitä siksi pitäisi ottaa huomioon niiden arviointiprosessissa.



Auta pakolaisia siirtymään vastaanottokeskuksista itsenäisen asumisen piiriin. **Tarjota pakolaisille mahdollisuus** tarjolla olevaan **asumistukeen tai palveluasumisen ratkaisuihin.**



Myönnä paikallisille ja pienille kansalaisjärjestöille rahoitusta pakolaisten kotoutumista edistävään pitkän tähtäimen työhön.



Sijoita (ja ohjaa) julkisia varoja **pienituloisille asuinalueille, joiden väestö on monimuotoista.**



Koordinoi sosiaalista ja tilallista (kaupunki-)suunnittelua hallinnon eri tasoilla, sekä vaaka- että pystysuunnassa.



Varmista, että julkisten palvelujen kapasiteetti on riittävä alueen väestön tarpeet huomioon ottaen.



Edistä uudenlaista, myönteistä puhetta pakolaisista alueilla, joilla sosiaaliset investoinnit heikentyvät tai vähenevät.



Etsi uusia pitkän tähtäimen rahoitusmahdollisuuksia kotoutumisen edistämisen projekteihin ja tarjoa tukea palveluntarjoajien hakemuksiin. Kaudella 2021–2027 EU tarjoaa enemmän kokonaisrahoitusta pakolaisten ja maahanmuuttajien kotoutumisen edistämiseen ja helpottaa paikallisviranomaisten mahdollisuuksia saada rahoitusta. Erityisesti lisätään Euroopan sosiaalirahaston eli EU:n sosiaalisen osallisuuden ja työmarkkinoille kotoutumisen yleisen rahoitusvälineen käyttöä kotoutumisen edistämiseksi pitkällä aikavälillä.



Sopeuta palvelusi pakolaisten erityistarpeisiin, jotta voidaan varmistaa osallisuuden edistäminen pitkällä tähtäimellä ja välttää pitkäaikaista riippuvuutta ulkoisesta avusta.



Tiedota pakolaisille palvelujesi pitkän aikavälin hyödyistä ja pyri ehkäisemään keskeytyksiä. Esimerkiksi koronapandemian aikana luotiin uusia viestintäkanavia pakolaisten sitouttamiseksi (tapaamisia voidaan järjestää ulkotiloissa, käyttää sosiaalista mediaa, WhatsAppia jne.). Tarjota pakolaisille tekniset välineet, joiden avulla he voivat käyttää palveluitasi (kannettavat tietokoneet, tabletit, internetyhteydet jne.).

ESIMERKKEJÄ HYVISTÄ KÄYTÄNNÖISTÄ PAKOLAISTEN TUKEMISEKSI VARHAISEN VASTAANOTON JÄLKEEN



PITKÄN AIKAVÄLIN KOTOUTUMISEN EDISTÄMISEN TAVOITTEET

Italialainen Tandem-projekti on CIAC:n (Centro immigrazione asilo e cooperazione onlus) toteuttama yhteisasumishanke, johon osallistuu nuoria italialaisia ja nuoria (19–30-vuotiaita) maahanmuuttajia, jotka saavat kansainvälistä suojelua. Hankkeen tavoitteena on edistää kulttuurienvälisiä suhteita, keskinäistä tukea ja itsenäisyyttä. Sen avulla pyritään tukemaan vastaanottojärjestelmästä lähteviä pakolaisia auttamalla heitä kunnollisten asumisratkaisujen piiriin, hankkimaan tietoa ja kehittämään henkilökohtaisia verkostoja. Erityinen toimisto tarjoaa helposti saatavilla olevia aikatauluja ja taloudellista tukea yleishyödyllisten palvelujen maksamiseen. Tandem-osallistujat osallistuvat myös kuukausittaisiin sekä yhteisiin että henkilökohtaisiin tapaamisiin. Työntekijät osallistuvat asuntojen ylläpitoon, ja heidän jatkuva läsnäolonsa auttaa parantamaan suhteita avunsaajiin ja havainnoimaan mahdollisia esteitä. Tandem on innovatiivinen ratkaisu, joka auttaa pakolaisia usein hankaliksi osoittautuvissa asioissa: asumisjärjestelyissä ja henkilökohtaisten suhteiden solmimisessa vastaanottavassa maassa.

Italialainen SiforREF-hanke on kansainvälinen aloite, jonka toteuttaa Bolognan kunnan julkisten palvelujen yhtiö (ASP) ja jonka tarkoituksena on torjua pakolaisten syrjäytymisriskiä vastaanottovaiheen jälkeen. Hankkeessa kannustetaan poliittisia päättäjiä, sidosryhmiä, paikallisia laitoksia ja edunsaajia osallistumaan pakolaisten kotoutumisen edistämiseen. Tietoa kotoutumisen edistämiseen liittyvistä tarpeista ja paikallisista mahdollisuuksista kerätään kuulemalla pakolaisia ja maahanmuuttajajärjestöjä (mm. kyselylomakkeet, haastattelut, ryhmähaastattelut). Tämän jälkeen ASP järjestää useita työpajoja ja Community Lab -tilaisuuksia neljästä aiheesta (koti, sosiaaliset suhteet, työ ja ihmisten voimaannuttaminen). Niiden tavoitteena on kehittää pakolaisten henkilökohtaisia verkostoja ja tiedonsaantia. Yhteydenpitoa varten on luotu oma WhatsApp-ryhmä ja sähköpostiosoite, jotta toimintaan osallistuminen olisi helpompaa. Pakolaisilla on mahdollisuus kirjoittaa viestejä ja pyytää tietoja (esimerkiksi Community Lab -tilaisuuksien järjestysaika ja -paikka) kaikilla kielillä. Toiminta-ajat ovat sekä pakolaisten että paikallisten asukkaiden saatavilla.



KULTTUURIENVÄLINEN PÄTEVYYS

Ruotsissa Botkyrkan kunta on kehittänyt Unescon LUCS-pilottihankkeen pakolaisten vastaanottoon kulttuurienvälisiä keinoja hyödyntäen. Pilottihankkeesta saadut tulokset osoittavat, että kulttuurienvälistä vastaanottoa tapahtuu sekä pakolaisten ja maahanmuuttajien kohtaamisissa että rakenteellisella organisaatiotasolla.

Unkarissa Central European University -yliopisto on perustanut avoimen oppimisen aloitteen (Open Learning Initiative, OLIve), joka toteutetaan useissa Euroopan maissa yhteistyössä muiden yliopistojen kanssa. Se tarjoaa koko- tai osa-aikaisia koulutusohjelmia, joiden tarkoituksena on auttaa pakolaisia pääsemään korkeakoulutukseen. OLIven tavoitteena ei ole ainoastaan edistää akateemisia taitoja ja oppiaineen osaamista, vaan myös kehittää akateemisissa ympäristöissä tarvittavaa kielitaitoa. Lisäksi OLIve auttaa pakolaisopiskelijoita vahvistamaan edunvalvonta- ja urataitoja, jotka täydentävät heidän valmistautumistaan akateemiseen maailmaan.

Saksassa Heilbronnin alue järjestää kouluihin vapaaehtoisia tai palkattuja vanhempia mentoreiksi helpottaakseen koulujen ja maahanmuuttajavanhempien välisen vuoropuhelun ja yhteistyön puutetta. Alueella pyritään löytämään henkilöitä, jotka puhuvat saksan lisäksi jotain muuta kieltä ja voivat kertoa maahanmuuttajavanhemmille koulujärjestelmästä. Mentorit lähetetään heidän palveluksiinsa tarvitseviin kouluihin ja varhaiskasvatukseen, ja heille maksetaan kulukorvaus.



JATKUVA SOPEUTUMINEN MONIMUOTOISEN YHTEISKUNNAN TARPEISIIN

Puolassa toteutetulla Welcome Home -pilottihankkeella pyritään helpottamaan pakolaisten asunnon saantia, koska yksityisten markkinoiden vuokrat ovat niin korkeita ja sosiaalisilla perusteilla myönnettäviin asuntoihin on pitkät jonot. Järjestö allekirjoittaa ensin pitkäaikaiset (yli kahden vuoden) vuokrasopimukset vuokranantajien kanssa markkinahintaan ja alivuokraa sitten asunnot alle markkinahinnan pakolaisperheille, jotka ovat vaarassa joutua asunnottomiksi. Perheet osallistuvat näissä asunnoissa asuessaan räätälöityyn kotoutumisen edistämisen ohjelmaan, johon kuuluu muun muassa kielen opiskelu, työmarkkinatuki ja kulttuurienvälistä ohjaus. Perheiden taloudellisen tilanteen parantuessa vuokra nousee vähitellen, kunnes he kykenevät maksamaan markkinahintoja.

Puolassa sekä taloudellisen avun että muun tuen antamisesta pakolaisille vastaavat maakuntatasolla perhetukikeskukset. Aktiivisimmat perhetukikeskukset ovat toteuttaneet poikkeuksellisia toimia voidakseen tarjota pakolaisille yksilöllisempää tukea. Esimerkiksi Varsovan perhetukikeskuksen toteuttama Witek-ohjelma tarjoaa valituille perheille lisätukea sen jälkeen, kun pakolaisille suunnattu yksivuotinen yksilöllinen kotoutumisohjelma on päättynyt. Toisen kiinnostavan aloitteen tarkoitus on vahvistaa itseluottamusta kotoutumisen avulla. Se sisältää asiantuntijoiden maksutonta tukea ja apua työnhaussa, asunnon etsimisessä tai oppilaitosten ja sosiaali- ja terveystalouksissa.



LISÄTIETOJA: HYÖDYLLISIÄ MATERIAALEJA, LÄHTEITÄ

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

Raportti kartoittaa kaupunkien kotoutumisen edistämisen toimia ja siinä yksilöidään maahanmuuttajien kotoutumisen edistämiseen liittyviä keskeisiä suuntauksia kaikissa kaupungeissa.

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

Asiakirjassa tarkastellaan yleisiä periaatteita, joiden tulisi olla osallistavien kotoutumisen edistämistrategioiden perustana ja jotka perustuvat Euroopan neuvoston jäsenvaltioiden noudattamiin normeihin ja arvoihin. Siinä esitetään myös looginen viitekehys, jonka avulla voidaan

varmistaa, että kotoutumisen edistämisen strategia on kohdennettu, näyttöön perustuva ja tehokas.

Euroopan neuvosto, he intercultural city step by step - Practical guide for applying the urban model of intercultural integration (2014)

Tässä oppaassa hahmotellaan lyhyesti kulttuurienvälisen kotoutumisen edistämisen käsitettä, annetaan neuvoja keinoista ja toimenpiteistä, jotka voisivat auttaa kaupungeja kulttuurienvälisen strategian kehittämisessä, ja havainnollistetaan tällaisen strategian osatekijöitä analyyttisillä kysymyksillä, ehdotuksilla ja käytännön esimerkeillä eri kaupungeista Euroopassa ja sen ulkopuolella.

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

EWSI:n toimituskunta tutki erilaisia kotoutumista kuvaavia pitkän aikavälin mittareita kaikissa EU:n jäsenvaltioissa ja Yhdistyneessä kuningaskunnassa ja tarkasteli pakolaisia koskevan erityispolitiikan tai -toimenpiteiden olemassaoloa tai saavutettavuutta.

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

Raportissa tarkastellaan, kuinka taloudellinen koulutus voi edistää pitkän aikavälin toimintamalleja, joilla pyritään helpottamaan pakolaisten kotoutumista kriisin jälkeisessä tilanteessa.

UNHCR, Operational guidance on accountability to affected people (AAP), 2020

UNHCR:n raportti sisältää ohjeistusta, kuinka vastuullisuutta voidaan toteuttaa suhteessa kohderyhmään (AAP). Periaatteen

on kuvattu tarkoittavan sitoutumista moninaisuudesta johtuen hädänalaisten ihmisten tarpeiden, vaikeuksien, ominaisuuksien ja näkemysten tarkoitukselliseen ja systemaattiseen inklusioon, sekä vastuunotto organisaation päätöksistä ja henkilökunnan toimista kaikissa toimissa ja ohjelmissa, jotka liittyvät suojelun, avustuksen tai ratkaisujen tarjoamiseen.

UNHCR, The UNHCR Toolkit for Participatory Assessment in Operations, 2006

UNHCR:n työkalupakki esittelee seuranta-alueet osallistavan arvioinnin toteuttamiseksi pakolaisten tai muiden hädänalaisten henkilöiden kanssa. Osallistavaa arviointia kuvataan "prosessina, jossa rakennetaan kumppanuuksia kaikenikäisten ja -taustaisten pakolaisnaisten ja -miesten kanssa edistämällä mielekästä osallistumista jäsenllyyn vuoropuhelun kautta".

5.4 TYÖTÄ IHMISTEN KANSSA, EI VAIN IHMISIÄ VARTEN

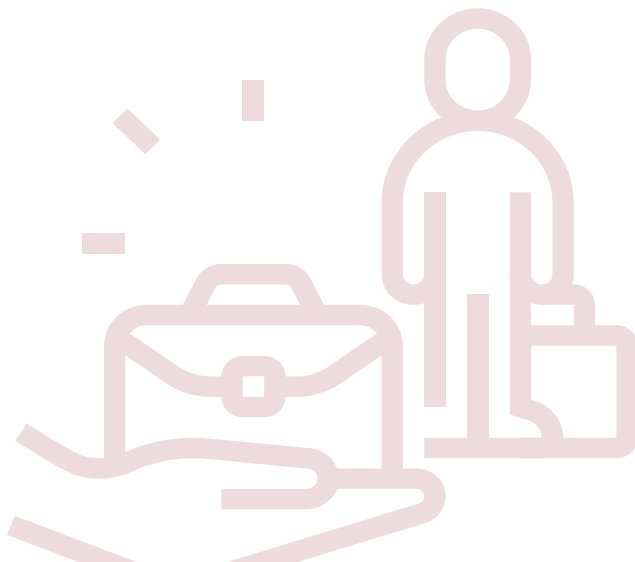
Avunsaajat kannattaa osallistaa toiminnan suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin ja arvostaa heidän antamaansa palautetta.

Kokonaisvaltaisen kotoutumisen edistämisen kannalta on erittäin tärkeää, että pakolaiset osallistuvat heille tarjottujen palveluiden suunnitteluun, toteutukseen, seurantaan ja arviointiin. Näin myös varmistetaan, että ihmisten kiinnostuksenkohteet, näkökulmat, tarpeet ja osaaminen ensisijaisina sidosryhminä tulevat systemaattisesti esiin. Tämä vahvistaa osaltaan pakolaisten sitoutumista ja vastuunottoa. Näin voidaan parantaa pakolaisten luottamusta asiaa hoitaviin viranomaisiin ja sidosryhmiin. Lisäksi pakolaisia kannustetaan näin ottamaan aktiivinen rooli päätöksentekoprosessissa, jolloin he eivät ole pelkästään palvelujen vastaanottajia. Kuulemis- ja osallistamisprosessia tulee laajentaa myös projekteista poliittisen toiminnan tasolle, jotta voidaan varmistaa että pakolaisten tarpeisiin vastataan.

Tarkoitusta varten käytössä olisi oltava erilaisia toimenpiteitä ja keinoja, joilla ihmisiä lähestytään. Tulee ottaa huomioon, että ihmisten oleskeluajoissa, -luvissa sekä sosiaalisissa resursseissa on eroja ja he ovat eri vaiheissa kieliopintoja ja kansalaisuusprosessia.

PAKOLAISTEN OSALLISTUMISEN HYÖDYT

- Päätökset tehdään asiantuntevammin ja ne perustuvat pakolaisten mielipiteisiin, tietoihin ja osaamiseen.
- Luodaan rakenteellisia kumppanuuksia erilaisten pakolaisryhmien kanssa, jolloin on mahdollista ottaa huomioon mahdolliset syrjäytymisriskit, joille pakolaisen ikä, sukupuoli ja muut tekijät altistavat.
- Mahdollistaa laajemman käsityksen saamisen pakolaisten kotoutumisen edistämisen tarpeista.
- Mahdollistaa paremman käsityksen luomisen kotoutumisen edistämisen esteistä, joita siirtymään joutuneet henkilöt ja vastaanottava yhteiskunta kohtaavat.
- Tehokkaammat ja vaikuttavammat ohjelmat ja palvelut.
- Mahdollisuus arvioida tarkemmin tyytyväisyyttä henkilöstön ja paikallisviranomaisten työhön sekä palvelujen tasoon.
- Lisää paikallisviranomaisten ja palveluntarjoajien velvollisuutta toimia vastuullisesti ja läpinäkyvästi suhteessa sekä pakolaisiin että lahjoittajiin.
- Pakolaisten itsetunto, itseluottamus ja tunne oman elämän hallinnasta vahvistuvat.
- Pakolaisten sosiaalisen osallistuminen ja yhteenkuuluvuuden tunne lisääntyvät.



MENESTYSTEKIJÄT: HYVIEN KÄYTÄNTÖJEN KRITEERIT



Laaja edustus: Osallista eri sukupuolia, ikäryhmiä, kansallisuuksia ja muita monimuotoisuustekijöitä (esimerkiksi vammat, koulutustaso) edustavia pakolaisia kotoutumispalvelujen suunnitteluun ja valmisteluun. Näin varmistetaan kaikkien näkökantojen tasavertainen huomioiminen.



Jatkuvuus: Harkitse ja suunnittele prosessi pitkän aikavälin näkökulmasta, ei yksittäisenä toimintona. Suhtaudu kuulemisiin säännöllisinä tapahtumina ja puhu niistä myös tässä valossa.



Vastuu ja sitoutuminen: Pyri vahvistamaan luottamusta ja kerro kuulemiseen osallistumisen eduista. Lähesty ihmisiä asiantuntijoina, ei passiivisina palveluiden vastaanottajina.



Viestinnän saavutettavuus: Järjestä kuulemiset sellaisilla kielillä ja muodoissa, jotka sopivat pakolaisille ja mahdollistavat laajan edustuksen.



Prosessin saavutettavuus: Mahdollista pakolaisten osallistuminen kuulemisprosessiin luomalla aineellinen ja organisatorinen viitekehys, joka mahdollistaa heidän osallistumisensa.





PALVELUNTARJOAJIEN TARKISTUSLISTA PAKOLAISTEN KANSSA TEHTÄVÄÄN TYÖHÖN

Tarkistuslista sisältää yksityiskohtaisen prosessin kaikki vaiheet. Se auttaa organisaatioita aikatauluttamaan ja tunnistamaan kaikki pakolaistyössä tarvittavat tehtävät pitkällä aikavälillä.



Ennen kuulemisprosessin aloittamista **kannattaa kerätä kaikki olennainen tieto, joka koskee** pakolaisia ja heidän kotoutumisensa edistämistä.



Kartoita pakolaisten asuinpaikat ja tarpeet, tunnista mahdollisesti haavoittuvassa asemassa olevat ja monimuotoiset sosiaaliset ryhmät.



Analysoi kerättyä tietoa koko hankkeen keston ajan.



Keskustele pakolaisten osallisuuden tärkeydestä hankkeen talousarvion laatimisen yhteydessä **rahoittajien ja lahjoittajien** kanssa.



Osallista pakolaiset hankkeen yhteiseen suunnitteluun ja toteutukseen.



Mahdollista korvaus tai matkakorvaus pakolaisille, jotka haluavat käyttää palveluitasi, mutta joiden taloudellinen tilanne on heikko.



Tarjota kuulemisten ajaksi lastenhoitopalveluita perheellisille pakolaisille (tärkeää erityisesti naisille), jotka eivät pysty muuten sitoutumaan hankkeisiin.



Käytä pakolaisille ja maahanmuuttajayhteisöille suunnattujen hankkeiden ja ohjelmien viestinnässä selkeää kieltä, eri kieliä sekä viestintätapoja, joiden käyttö on pakolaisille helppoa.



Palvelun toteuttamisen jälkeen pyydä **palautetta aiemmilta avunsaajilta**: onko esimerkiksi tarvetta vaihtaa organisaation yhteyshenkilöä (sosiaalipalvelut, kansalaisjärjestöt jne.) tai selventää epätydyttävän päätöksen perusteita (paikallis- tai alueviranomaiset tai -elimet)



Pyydä pakolaisia täyttämään kyselylomake vähintään kaksi kertaa vuodessa, jotta saat palautetta palveluistasi.



Tutustu palautteeseen ja ryhdy tarvittaviin toimiin toiminnan parantamiseksi.



Osallista pakolaiset sosiaaliseen tutkimukseen suunnittelijoina, neuvonantajina, tutkijoina ja haastattelijoina.



Tunnista pakolaisten oikeus ilmaista mielipiteensä palvelusi laadusta ja **tarjoa paikkoja, joissa palautetta voi antaa turvallisesti**. Pakolaiset voivat esimerkiksi pyytää tapaamista tiettyä palvelua tarjoavan yksikön työntekijän tai johtajan kanssa.



Varmista, että pakolaisille on palautekanavia. Vesti pakolaisille järjestelmällisesti siitä, että heidän mielipiteitään on käytetty kotoutumisen edistämisen hankkeiden suunnittelussa, korjaamisessa ja kehittämisessä. Kerro myös, millaisia lopulliset tai uudistetut palvelut ovat.



KOHDENNETTU TARKISTUSLISTA PAIKALLISVIRANOMAISILLE PAKOLAISTYÖHÖN

Paikallisviranomaiset ovat merkittävässä roolissa pakolaisten kotoutumisen edistämässä ja he tarvitsevat tarkat ohjeet, kuinka osallistaa pakolaisia työhönsä ja palveluidensa toteuttamiseen. Tarkistuslistassa korostetaan paikallisviranomaisille olennaisia kohtia, jotka edistävät osallistavampaa lähestymistapaa hallinnon ja hankintojen tehtäviin.



Pyri edistämään pakolais- tai maahanmuuttajataustaisten henkilöiden laajaa edustusta alueellisissa ja paikallisissa toimielimissä, eduskunnassa ja muissa päätöksentekuelimissä niin, että se vastaa heidän osuuttaan väestöstä.



Ota pakolaiset ja maahanmuuttajat mukaan osallistavaan päätöksentekoon paikallisella tasolla (kansalaisfoorumit, kuulemiset, asuinalueiden kehittäminen jne.).



Perusta paikallistasolla riippumattomia, neuvoa-antavia elimiä, jotka edustavat pakolaisten ja maahanmuuttajien tarpeita ja intressejä.



Sisällytä tietoa kansalaisvaikuttamisesta ja poliittisesta osallistumisesta yhteiskunnalliseen perehdytykseen.



Kun ulkopuolisten yksiköiden kanssa tehdään palvelusopimuksia, **sisällytä niihin erillinen lauseke pakolaisten sosiaalisesta inklusiosta** yhtenä palvelujen tarjoamisen ehtona.





ESIMERKKEJÄ PAKOLAISTEN KANSSA TOIMIVIEN PAIKALLISVIRANOMAISTEN HYVISTÄ KÄYTÄNNÖISTÄ



LAAJA EDUSTAVUUS

Kuulemispaikkojen ja -mahdollisuuksien luominen on ensimmäinen askel vaikuttavaan toimintaan pakolaisten kanssa. Italiassa Ravennan kunta esitti kuntalakiin muutosta, jolla esitettiin kulttuurienvälisen maahanmuuttoverkoston tunnustamista viralliseksi neuvottelukumppaniksi. Kaikki kansalaiset, erityisesti maahanmuuttaja ja pakolaiset, kutsutaan liittymään kulttuurienväliseen maahanmuuttoverkostoon.

Toinen Ravennan kunnan käyttämä strategia pakolaisten osallistamiseksi on ollut järjestää ryhmähaastatteluja ja maailmankahviloita. Näiden välineiden avulla voidaan kerätä tietoa mahdollisista esteistä. Ryhmähaastatteluiden järjestämisessä on kiinnitettävä huomiota yhteiseen kieleen: kaikkien osallistujien on puhuttava samaa kieltä tai ainakin heillä on oltava riittävät taidot viestiä ohjaajien ja toistensa kanssa. Keskustelun jälkeen tulee tarjota myös mahdollisuus vastata osallistujien tarpeisiin ja tarjota henkilökohtaista tukea psyykkisissä tai vaikkapa teknisissä asioissa.



VIESTINNÄN SAAVUTETTAVUUS

Norjassa moninaisuudesta vastaava Oslo varapormestari pitää viikoittain virtuaalikokouksia vähemmistöjen asioita ajavien kansalaisjärjestöjen kanssa. Kokousten tarkoitus on parantaa pormestarin käsitystä tilanteesta, keskustella tarpeista ja sopia toimista, joilla varmistetaan, että kaikki noudattavat sosiaalista etäisyyttä koskevia turvatoimia ja säännöksiä. Oslo on perustanut monikielisen tiedotussivuston. Oslo kaupunki tukee myös haavoittuvassa asemassa olevien vähemmistöryhmien kanssa työskenteleviä kansalaisjärjestöjä järjestämällä tiedotusjulisteita ja sosiaalisen median kampanjoita. Tietojulisteita on esillä kaupoissa, moskeijoissa, kirkoissa ja muissa tiloissa. Tarkoituksena on varmistaa, että kaikki asukkaat saavat ajantasaista ja oikeaa tietoa. Erityistoimenpiteitä on toteutettu, jotta romaniyhteisö ja paperittomat maahanmuuttajat saavat tietoa ja tukea.



VASTUUN OTTAMINEN JA SITOUTUMINEN

Suomessa Etnisten suhteiden neuvottelukunta (ETNO) on hyvä esimerkki maahanmuuttajien, pakolaisten ja etnisten vähemmistöjen osallistamisesta viralliseen kuulemisprosessiin. ETNO on kotoutumisen edistämiseen, maahanmuuttajiin ja etnisiin vähemmistöihin liittyviä kysymyksiä käsittelevien asiantuntijoiden virallinen verkosto. Se koostuu kansallisesta neuvoo-antavasta neuvottelukunnasta ja seitsemästä alueellisesta lautakunnasta, jotka valitaan neljän vuoden välein, sekä 300:sta kansalaisjärjestöjen, maahanmuuttaja- ja monikulttuuristen yhdistysten, etnisten ja uskonnollisten vähemmistöjen yhdistysten, poliittisten puolueiden, työmarkkinajärjestöjen, ministeriöiden, alueviranomaisten ja kuntien edustajasta.

Maltalla Teatru Salesjan perusti nykyisiä hankkeita koskevan palautejärjestelmän kerätäkseen kokemuksia ja palautetta Capcapcaplaq-hankkeeseen osallistuneilta naisilta. Järjestelmä tarkoittaa säännöllisiä kuulemistilaisuuksia pakolaisten kanssa, tarkoituksena hyödyntää heidän ajatuksiaan ja näkemyksiään palveluiden laadusta koko ohjelmakauden läpi. Hankkeiden seuranta- ja analysointitarkoituksessa kerätään myös järjestelmällisesti keskeisiä suoritustietoja.

Puolalainen Gdańskin kaupunki ilmoitti nimittäneensä Puolan ensimmäisen maahanmuuttajaneuvoston, jonka tehtävänä on neuvoo pormestaria ja muita paikallisviranomaisia maahanmuuttajien ja pakolaisten kotoutumisen edistämiseen liittyvissä kysymyksissä ja politiikkatoimissa. Neuvostoon nimettyjen vapaaehtoisten taustat, koulutustasot ja uskonnolliset vakaumukset ovat moninaisia, jotta ne heijastaisivat maahanmuuttajaväestön monimuotoisuutta. Vaikka neuvoston toimivaltuudet ovat rajalliset, eikä sillä ole omaa talousarviota, se osoittautui käytännölliseksi erityisesti koronapandemian aikana tarjoamalla ensikäden tietoa pakolaisten ja yleisemmin ulkomaalaisten tarpeista.

tGdanskin tasa-arvokeskus on turvallinen tila, jossa voi muun muassa laittaa vireille valituksen kansallisuuteen, rotuun tai uskontoon perustuvasta syrjinnästä. Keskuksessa on seitsemän eri kansalaisjärjestöjen pyörittämää pistettä, jotka heijastelevat monimuotoisuutta.

Vuonna 2016 Varsovan kaupungintalo laati "Aktiivisen asukkaan oppaan", joka on käännetty englanniksi, ukrainaksi ja vietnamiksi. Siinä käytiin läpi ulkomaalaisten mahdollisuuksia osallistua kaupungin toimintaan (esimerkiksi osallistava budjetti ja paikalliset aloitteet) omasta laillisesta asemastaan riippumatta.



ESIMERKKEJÄ PAKOLAISTEN KANSSA TOIMIVIEN KANSALAI SJÄRJESTÖJEN JA PALVELUNTARJOAJIEN HYVISTÄ KÄYTÄNNÖISTÄ



PROSESSIN SAAVUTETTAVUUS

Turkin Zeytinburnussa kunnallinen perheiden, naisten ja vammaisten tukikeskus (AKDEM) järjestää erilaisia sosiaalisen suojelun, toimeentulon, sosiaalisen yhteenkuuluvuuden ja koordinoinnin ohjelmia alueen pakolaisille. AKDEM toimii kunnan alueella sijaitsevien heikko-osaisten yhteisöjen keskuksena osana kunnallista toimintaa. Se toimii haavoittuvassa asemassa olevien henkilöiden kanssa kokonaisvaltaisesti riippumatta heidän laillisesta asemastaan tai kansalaisuudestaan. AKDEM:n toiminta-alan ja osallistavan lähestymistavan mukaisesti pakolaisnaiset ja -lapset pääsevät osallisiksi keskuksen sosiaalisen suojelun toimista ja voimaannuttavasta toiminnasta. Äidit voivat osallistua tekstiilityöpajoihin ja turkin kielen kursseille. Palveluita on saatavilla useilla eri kielillä, sillä Syyriasta ja Afganistanista tulleiden pakolaisten joukossa on hädänalaisia monista eri taustoista.

Mazovian voivodikunnan toimiston jakama kyselylomake on suunnattu ulkomaalaisille, jotka laillistavat oleskelunsa Puolassa. Sen kysymyksillä pyritään kartoittamaan ulkomaalaisten tyytyväisyyttä Mazovian voivodikunnan viraston tarjoamiin palveluihin.

Maahanmuuttajien oikeuksien turvaamispiste toimii Gdańskissa sijaitsevassa maahanmuuttajien tukikeskuksessa (Centrum Wsparcia Imigrantów i Imigrantek). Sieltä saavat apua maahanmuuttajat, joita on syrjitty kansalaisuutensa perusteella esimerkiksi työpaikalla, asumiseen tai turvallisuuteen liittyen, koulussa tai viranomaisen kanssa asioidessa.



LAAJA EDUSTAVUUS

Puolassa yhdistys nimeltä “Dla Ziemi” (Maan puolesta) on pieni ruohonjuuritason järjestö, joka osallistuu pakolaisten kotoutumisen edistämiseen yhdessä Puolan pakolaiskeskuksessa. Yhdistyksen kaikki toiminta perustuu pakolaisten kuulemiseen. Pakolaisnaisten voimaannuttamiseksi on perustettu naisten tapaamiskerho, jossa puolalaisnaiset opettavat käsityötaitoja. Tarkoituksena on perustaa tulevaisuudessa sosiaalinen yritys, jonka puitteissa pakolaisnaiset voivat valmistaa ja myydä omia käsitöitään ja saavuttaa taloudellisen riippumattomuuden.

Fundacja dla Somali, Somalian säätiö, on monikulttuurinen, kaikille maahanmuuttajille kansallisuudesta tai uskonnosta riippumatta avoin järjestö. Toiminnasta vastaavat eri kansallisuuksia edustavat maahanmuuttajat ja puolalaiset. Tiiviissä yhteistyössä pakolaisten kanssa on toteutettu erilaisia hankkeita: 1) Nothing about us without us -hanke pyrkii kuuntelemaan pakolaisten tarpeita ja esittämään ratkaisuja heidän ongelmiinsa tarpeistaan ja ehdottamaan ratkaisuja heidän ongelmiinsa. 2) Maahanmuuttajajärjestöjen kulttuurienvälinen ajatushautomo tukee ulkomaalaisia omien järjestöjen perustamisessa ja johtamisessa. 3) Yrittäjyyden ABC on kattava kurssi yrityksen perustamisesta ja johtamisesta. Kurssin suorittaneet ulkomaalaiset saavat yksilöllistä tukea.

LISÄTIETOJA: HYÖDYLLISIÄ MATERIAALEJA, LÄHTEITÄ

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

Tasa-arvon työkalupakki on käsikirja, jolla tuetaan kaupunkeja rasmin ja rotusyrjinnän torjumiseen tähtäävän paikallispoliittisten toimien toteuttamisessa tai nykyisen politiikan päivittämisessä.

SHARE-verkoston webinaari, Participation & co-creation for refugee & migrant integration in the EU, 15. joulukuuta 2020

SHARE-verkosto nostaa esiin 10 keskeistä periaatetta ja näkökohtaa, jotka liittyvät osallistavien ja yhteiskehittämiseen perustuvien lähestymistapojen toteuttamiseen työssä pakolaisten ja maahanmuuttajien kanssa.

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

Valmisteluasiakirjassa arvioidaan, voivatko pakolaisjohtoiset järjestöt vaikuttaa myönteisesti poliittisten ja käytännön ratkaisujen löytämiseen pakolaiskysymyksissä. Asiakirja tarkastelee myös syitä siihen, että pakolaisjohtoiset järjestöt jäävät käytännössä syrjään turvapaikka- ja kotoutumispolitiikan ja -käytäntöjen kehittämisestä, arvioinnista ja keskustelusta EU:n tasolla.

UNHCR, Safer and Stronger: Experiences of Refugee Women Resettled to the UK, 2020

Raportissa esitetään osallistavan arvioinnin tulokset, joissa tarkastellaan Yhdistyneen kuningaskunnan hallituksen uudelleensijoittamisohjelmien puitteissa Yhdistyneeseen kuningaskuntaan maan hallituksen uudelleensijoittamisohjelmien puitteissa sijoitettujen pakolaisnaisten suojelua.

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

Asiakirjassa esitetään visio EU:n tulevan, kokonaisvaltaisen turvapaikka- ja pakolaispolitiikan laadimisesta ja sen sisäisistä että ulkoisista ulottuvuuksista. Tavoitteena on kehittää pitkällä aikavälillä johdonmukaisia EU:n laajuisia järjestelyjä muuttoliikkeeseen vastaamiseksi tehokkaalla tavalla.

UNHCR, The UNHCR Toolkit for Participatory Assessment in Operations, 2006

UNHCR:n työkalupakki esittelee seurattavat toimet osallistavan arvioinnin toteuttamiseksi pakolaisten tai muiden hädänalaisten henkilöiden kanssa. Osallistavaa arviointia kuvataan "prosessina, jossa rakennetaan kumppanuuksia kaikenikäisten ja -taustaisten pakolaisnaisten ja -miesten kanssa edistämällä mielekästä osallistumista jäsenellän vuoropuhelun kautta".

5.5 PAIKALLISYHTEISÖJEN OSALLISTAMINEN JA VAPAAEHTOISTYÖN TUKEMINEN

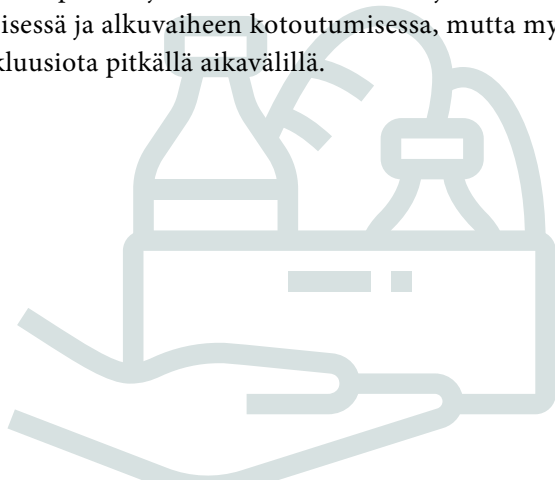
Vastaanottavan yhteisön voimavarojen valjastaminen käyttöön, luottamuksen ja positiivisen samaistumisen vahvistaminen.

Paikallisyhteisön osallistuminen on olennainen osa kotoutumisen kokonaisvaltaista lähestymistapaa. Kotoutumisen edistäminen on prosessina kaksisuuntainen, ja se edellyttää vastaanottavan yhteiskunnan tukea ja aktiivista roolia. Kotoutumisen edistämisen parissa työskentelevien ammattilaisten tulisi korostaa kantaväestön vastuuta kotoutumisesta ja edistää kansalaistoimintaa. Tavoitteena on ylipäänsä saada aikaan ilmapiiri, jossa maahanmuuttajat tuntevat olonsa tervetulleiksi ja jossa ei esiinny muukalaisvihaa tai syrjintää. Kotoutumisen edistämistä tukevien vapaaehtoistyön hankkeiden tukeminen on yksi tärkeä keino, joka auttaa paikallisviranomaisia ja palveluntarjoajia kohti tätä tavoitetta.

Vapaaehtoistoiminta tukee kotoutumisen edistämistä merkittävästi, sillä sen kautta voidaan kehittää pakolaisten ja maahanmuuttajien taitoja ja henkilökohtaisia verkostoja sekä täydentää valtioiden kotoutumisen edistämispolitiikkaa. Vapaaehtoistoiminta auttaa vahvistamaan sosiaalista, taloudellista ja kulttuurista kotoutumista, kun henkilöt ovat paikallisen kielen ja kulttuurin vaikutuspiirissä ja saavat yksilöllistä tukea. Vapaaehtoistoiminta on erityisen tärkeää, saapumis- ja vastaanottovaiheessa, jossa se voi auttaa asumisen järjestämisessä ja alkuvaiheen kotoutumisessa, mutta myös tukea kotoutumista ja inklusiota pitkällä aikavälillä.

VAPAAEHTOISTYÖN TUKEMISEN HYÖDYT

- Usein helpommin lähestyttäviä ja kekseliäämpiä kuin vakiintuneet kotoutumisen edistämisen ohjelmat.
- Hankkeiden pilotointi ja toteutus on helppoa, kun toiminnassa ihmisten kanssa on mukana enemmän erilaisia ammattilaisia.
- Vapaaehtoisten ja paikallisten ammattilaisten oman alueensa tuntemus ja kokemus hyödyttää koko yhteisöä.
- Rakenteet ovat usein ketteriä, joustavia ja yhteistyöhenkisiä, vähän kuten start-up-yritykset. Ne voivat mahdollistaa esimerkiksi ruohonjuuritason aloitteet ja virtuaaliset osallistumismahdollisuudet.
- Ratkaisut voivat perustua kansalaisten osallistumiseen ja joukkoistamiseen.
- Hyödynnetään säännöllisesti henkilökohtaisia verkostoja ja uutta tekniikkaa, kuten sovelluksia ja verkkoalustoja.
- Mahdollisuus saavuttaa suurempi näkyvyys ja tavoitavuus, koska panostukset viestintään ovat suurempia kuin monissa perinteisissä kotoutumisen edistämisen ohjelmissa.



MENESTYSTEKIJÄT: HYVIEN KÄYTÄNTÖJEN KRITEERIT



Yksilöllisen ja jatkuvan tuen tarjoaminen: Edistä sosiaalista osallisuutta pitkällä tähtäimellä tarjoamalla jatkuvaa, kahdenkeskistä tai vertaismentorointia, joka mahdollistaa luottamuksen rakentumisen ja pitkäaikaisen yhteistyön.



Käytetään erilaisia tukimalleja laajasti: Käytä ja yhdistele kohdennetusti kaikkia vapaaehtoistoiminnan muotoja, myös mentorointia vapaa-ajan, koulutuksen, työn, perheen ja viranomaisasioinnin osa-alueilla.



Pyritään edistämään kaikkien mukana olevien kulttuurienvälisiä osaamista: Suunnittele toimet vahvistamaan sekä vapaaehtoisten että avunsaajien kulttuurienvälisiä taitoja ja tietoisuutta.



Jo asettuneiden maahanmuuttajien osallistaminen: Ota aiemmin saapuneet pakolaiset ja maahanmuuttajataustaiset asukkaat mukaan vapaaehtoistyöhön sillanrakentajina ja kulttuurienvälisen osaamisen asiantuntijoina.



Tuen ja tietoisuuden lisääminen yhdessä: Pyri luomaan myönteistä asenneilmapiiriä kotoutumisen edistämiseen ja tukemaan yhteiskunnan vastaanottavuutta vahvistamalla vapaaehtoistyötä kansalaisyhteiskunnan toimintakeinona ja nostamalla esiin pakolaisten ja maahanmuuttajien osallisuutta kansalaistoiminnassa.



Vapaaehtoistyöntekijöiden tuen ja pakolaisten konkreettisten tarpeiden mahdollisimman tarkka yhteensovittaminen. Käytetään verkossa olevia yhteensovittamisen työkalupakkeja ja vapaaehtoistyön tietokantoja, jotta vapaaehtoistoimijoille voidaan löytää sopivia mahdollisuuksia.



Aika ja paikka tarpeiden mukaan: Kehitä tapahtumia, jotka järjestetään vapaa-ajalla (viikonloppuisin, iltaisin) ja niillä asuinalueilla tai lähellä vastaanottokeskuksia, joissa edunsaajat asuvat.



VAPAAEHTOISTYÖN HANKKEIDEN TARKISTUSLISTA:

Tarkistuslista sisältää yksityiskohtaisen prosessin kaikki vaiheet. Se auttaa organisaatioita aikatauluttamaan ja tunnistamaan kaikki vapaaehtoistyön tukemisessa tarvittavat tehtävät pitkällä aikavälillä.



Kouluta ja koordinoi vapaaehtoisia mentoreita. Löydä pakolaisten tai maahanmuuttajien ystävöimintään mentoreita, joilla on heidän kanssaan yhteisiä ammatillisia tai muita kiinnostuksen kohteita.



Keskity oppimista edistäviin aloitteisiin, jotka edistävät kielitaitoa ja pääsyä ammatilliseen ja korkea-asteen koulutukseen. Pyri luomaan toimintaa, joka täydentää vakiintuneiden kotoutumistoimien tarjoamaa kielenoppimista ja sosiaalista pääomaa.



Tarjoo vertaisvalmentajia koulutuksen tarpeisiin, erityisesti auttamaan oppilaita kotitehtävissä, kokeissa ja nivelvaiheissa oppilaitosten ja koulun ja työelämän välillä.



Edistä monipuolista oppimis-, kulttuuri- ja vapaa-ajantoimintaa, joka perustuu vapaaehtoisten, pakolaisten ja maahanmuuttajien omaan osaamiseen ja kiinnostuksen kohteisiin. Näitä voivat olla esimerkiksi ruoanlaitto, urheilu, taide ja käsityöt. Näin voidaan lisätä pakolaisten ja maahanmuuttajien sosiaalisia ja kulttuurisia voimavaroja ja edistää kulttuurienvälistä oppimista.



Edistä työllisyyttä ja itsenäistä ammatinharjoittamista tukevia mentorointiohjelmia. Keskity motivaatioon, roolimalleihin, ammatillisiin kontakteihin, "pehmeisiin taitoihin" sekä esimerkiksi nuorten aikuisten ja naisten erityistarpeisiin.



Edistä perhementorointia eroon joutuneiden perheiden ja yksin elävien lasten perhesiteiden vahvistamiseksi. Tarjoo tukea ja ohjausta, jotta he tuntevat olonsa tervetulleiksi sekä oikeudellista edunvalvontaa alaikäisille ilman huoltajaa.



Osoita tukea ja osallistu julkiseen keskusteluun. Käytä kampanjoita tuomaan ihmisiä yhteen ja torjumaan huhuja sekä edistämään hyväksyntää, luottamusta ja halua auttaa.



Edistä toimia, jotka tukevat vasta saapuneita henkilöitä hallinnollisissa prosesseissa kuten oleskeluluvan rekisteröimisessä tai asuinpaikan löytämisessä. Mukana olevien vapaaehtoisten tulee tuntee valtion ja paikallistason palvelut ja tietää, miten saapuneiden erityistarpeisiin voidaan vastata.



Hyödynnä verkon tiedotus-, perehdytys- ja käännöstyökalujen mahdollisuuksia.



VAPAAEHTOISTYÖN TUKEMISEN HYVÄT KÄYTÄNNÖT



YKSILÖLLINEN JA JATKUVA TUKI

Suomessa toimiva Womento on tarjonnut vertaisvalmentajia koulutetuille maahanmuuttajanaisille vuodesta 2012 lähtien. Womenton asiantuntijat etsivät maahanmuuttajanaiselle mentorin, jonka kanssa voi keskustella suomalaisesta työkuultuurista tai harjoitella suomenkielistä ammattisanastoa. Mentori auttaa myös työhakemusten kirjoittamisessa ja CV:n laatimisessa. Palvelu on maksuton, ja parit toimivat heille parhaiten sopivalla tavalla.

Serbiassa Belgradin ihmisoikeuskeskus on toteuttanut pilottihanketta "Refugees for Refugees" (R4R) huhtikuusta 2021 alkaen yhteistyössä UNHCR:n Serbian toimiston kanssa. R4R-ohjelmassa maassa jo pitkään asuneet pakolaiset kertovat kokemuksistaan pakolaisille ja turvapaikanhakijoille, jotka tarvitsevat lisätukea kotoutumisessaan Serbiaan. Pakolaistaustaiset avustajat voivat auttaa samankaltaisessa tilanteessa olevien kotoutumisen edistämistä ja tarjota tietoa heidän oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan erittäin tehokkaasti. Heidän henkilökohtaiset kokemuksensa ovat valaisevia, ja heillä on kokemuspohjaista tietoa taidoista ja tiedoista, jota tarvitaan aloittaessa uutta elämää Serbiassa.



KÄYTETÄÄN ERILAISIA TUKIMALLEJA

Suomessa toimiva valtakunnallinen Luetaan yhdessä -verkosto on pyrkinyt vuodesta 2004 alkaen edistämään Suomessa asuvien maahanmuuttajanaisten ja -tyttöjen lukutaitoa ja suomen kielen osaamista sekä kannustanut heitä suomalaiseen yhteiskuntaan kotoutumisessa. Opiskeluryhmät kokoontuvat kerran viikossa, ja yksi kokoontuminen kestää kaksi tuntia. Verkosto järjestää myös seminaareja ja työpajoja ja julkaisee koulutusmateriaalia.



TUEN JA TIETOISUUDEN LISÄÄMINEN YHDESSÄ

Salliv Eesti, Suvaitsevainen Viro -nimiset konsertit houkuttelivat Virossa valtavan määrän yleisöä, ja niihin yhdistettiin julkista keskustelua yhteistyössä suurten tiedotusvälineiden kanssa. Pakolaismuusikoiden ja -esiintyjien henkilökohtainen osallistuminen ja näkyvyys ovat olleet avainasemassa monissa kulttuurihankkeissa, sillä ne antavat pakolaiskriisille ihmiskasvot ja korostavat yksilöiden kohtaloita.



VAPAAEHTOISTYÖN TEKIJÖIDEN PANOKSEN JA PAKOLAISTEN KONKREETTISTEN TARPEIDEN MAHDOLLISIMMAN TARKKA YHTEENSOVITTAMINEN.

Suomessa on syntynyt paikallistasolla "yhden luukun periaatteella" toimivia sovelluksia (esimerkiksi Choose Your Future, maahanmuuttajille suunnattu, helppo ja nopea mobiilipalvelu, jonka avulla he voivat tutustua uuteen kotikaupunkiinsa, löytää kiinnostavia tapahtumia ja tavata ihmisiä). Start-up-yritys Funzi tarjoaa turvapaikanhakijoille oppimispaketin, joka välittää luotettavaa tietoa matkapuhelimen käyttäjille ja edistää kotoutumista Suomeen. Startup Refugees -järjestö on tukenut Suomessa satoja maahanmuuttajia ja pakolaisia heidän pyrkimyksissään toteuttaa haaveensa ja ryhtyä yrittäjäksi. deOhjelman vetäjinä toimivat tunnetut yrittäjät, ja verkostoon kuuluu 300 yritystä ja yhteistyökumppania julkiselta sektorilta ja kansalaisjärjestöistä sekä 300 vapaaehtoista, jotka kartoittavat yrittäjyystaitoja vastaanottokeskuksissa ja pyrkivät löytämään sopivia mentoreita ja käynnistämään yrityshautomaita.



KAIKKIEN MUKANA OLEVIEN KULTTUURIENVÄLISTÄ OSAAMISEN EDISTÄMINEN

Saksassa Kiron-yliopisto loi verkko-oppimisalustan pakolaisille maailmanlaajuisesti sekä Lähi-idän heikoimmassa asemassa oleville yhteisöille. Kahden vuoden verkko-opintojaksoille tietojenkäsittelytieteessä tai tekniikan, liiketalouden ja taloustieteen ja yhteiskuntatieteiden aloilla on ilmoittautunut jo 1 500 kiinnostunutta opiskelijaa. Opiskelijat auttavat toisiaan opiskeluryhmissä verkossa ja lähitapaamisissa, ja jos he suorittavat ensimmäisen, verkkopohjaisen vaiheen, heillä on mahdollisuus opiskelupaikkaan jossakin 22 yhteistyöyliopistosta.

LISÄTIETOJA: HYÖDYLLISIÄ MATERIAALEJA, LÄHTEITÄ

Ilmaise tukesi, osallistu julkiseen keskusteluun ja pyri saamaan lisää huomiota julkisuudessa ja medioissa. Käytä julkisia kampanjoita saattaaksesi uusia tulokkaita yhteen paikallisten asukkaiden kanssa. Tavoitteena on katkaista huhuilta siivet, vahvistaa hyväksyntää, luottamusta ja auttamishalua.

Euroopan talous- ja sosiaalikomitean esite How Civil Society Organisations Assist Refugees and Migrants in the EU: Successful experiences and promising practices from the 2016 EESC Civil Society Prize, 2017

Julkaisu tarkastelee kansalaisyhteiskunnan aloitteita pakolaisten ja maahanmuuttajien kotoutumisen edistämistyössä EU:ssa.

EWSI:n toimituskunta, vertaileva analyysi: Voluntary and citizens' initiatives before and after 2015,

European web site on integration, 2016
The European Web Site on Integration -hanke esittelee kaikkien EU:n jäsenvaltioiden vapaaehtoishankkeita. Mukana on myös maakohtaiset yleiskatsaukset. Uudet aloitteet kartoitetaan ja niitä verrataan muutamaaan pitkäaikaiseen hankkeeseen. Sen jälkeen niiden innovaatioarvo, lisäarvo ja mahdolliset vaikutukset kotoutumisen edistämiseen arvioidaan.

Sirius-verkosto, Mentoring: What can support projects achieve that schools cannot? 2014

Tiivistelmässä tarkastellaan mentoroinnin hyötyjä ja mentorointiorganisaatioiden ammattimaistumista sekä sitä, miten poliittiset päättäjät voivat suunnitella mentorointihankkeita ja muita koulutuksen tukihankkeita sisällyttäen ne olennaiseksi osaksi koulutusympäristöä. Se nostaa myös esiin esimerkkejä onnistuneista mentorointikokemuksista,

joissa keskitytään löytämään maahanmuuttajataustaisten lasten salatut kyvyt ja potentiaalin.

UNHCR, A Community-based Approach in UNHCR Operations, 2008

UNHCR:n käsikirja, jonka tavoite on tukea henkilöstöä yhteisölähtöisen lähestymistavan toteuttamisessa. Tavoitteena on varmistaa, että hädänalaiset ovat keskiössä kaikessa heitä koskevassa päätöksenteossa.

Yhdistyneiden kansakuntien pakolaisasiain päävaltuutettu (UNHCR), Kansainvälinen olympiakomitea (KOK) ja Terre des Hommes -järjestö (Tdh), ohjelmatyötä pakkosiirtolaisuuteen joutuneiden nuorten kanssa koskeva "Sport for Protection" -työkalut, 2018

"Sport for Protection" -työkalut ohjaavat Olympic Refugee Foundation -säätiön työtä. Järjestöt ja sidosryhmät voivat käyttää niitä erittäin laajalajaisesti pyrkiessään ymmärtämään

ja toteuttamaan Sport for Protection -ohjelmia.

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, Warsaw/Brussels, 2019
NIEMin raportti sisältää vertailevan, mittareihin perustuvan arvioinnin 14 EU-maan pakolaisten kotoutumisen edistämisen viitekehyksistä. Arviointi keskittyy oikeudellisiin ja poliittisiin mittareihin sekä valtavirtaistamista ja toimintamallien koordinointia arvioiviin mittareihin. Lisäksi tarkastellaan hankkeita, jotka tähtäävät vastaanottavan yhteisön osallistumiseen ja osallisuuteen.



5.6 KOKONAISVALTAINEN TUKI KOTOUTUMISEN EDISTÄMISELLE

Verkostoituminen ja koordinointi muiden palveluntarjoajien kanssa järjestelmän aukkojen paikkaamiseksi

Kokonaisvaltainen lähestymistapa pakolaisten kotoutumisen edistämiseen edellyttää toimia koko hallitukselta ja yhteiskunnalta. Tämä tarkoittaa osallistumista aitoon, kumppanuuteen perustuvaan yhteistyöhön sekä kaikkien kotoutumisen edistämisen toimijoiden osallistamista, myös kansallisten, alueellisten ja paikallisten viranomaisten, julkisen sektorin, työmarkkinaosapuolten ja kansalaisyhteiskunnan. Se edellyttää myös rakenteellista ja pitkäaikaista rahoitusta kotoutumisen edistämiseksi sekä vakaata rahoitusta paikallistason ja kansalaisyhteiskunnan toimijoille. Yhteistyö ja yhteisen toimintapolitiikan täytäntöönpano tarkoittavat paremmin kohdennettuja toimia, jotka vastaa vatselkeämmin pakolaisten tarpeita ja ajatuksia.

Toimijoiden laajempi osallistuminen johtaa toiminnan vahvempaan oikeutukseen, jolloin jolloin mukana onyhä enemmän kansalaisyhteiskunnan toimijoita ja paikallisia/alueellisia tahoja. Näin toiminnasta tulee pysyvämpää ja sen vaikuttavuus kasvaa. Kansalaisjärjestöt pystyvät edistämään pakolaisten osallisuutta pitkällä tähtäimellä, kun ne saavat työlleen viranomaisten aktiivisen tuen.

PAKOLAISTEN OSALLISTUMISEN HYÖDYT

- Vakaat ja pitkäaikaiset kumppanuudet useiden sidosryhmien välillä ja hallinnon eri tasoilla mahdollistavat toimijoiden työn pakolaisten kotoutumisen edistämisen hyväksi.
- Kotoutumisen edistäminen ja monimuotoisuuden edistäminen valtavirtaistetaan kaikilla asiaankuuluvilla aloilla ja kaikissa palveluissa sekä toimissa
- Alue- ja paikallisviranomaisten yhteistyötä vahvistetaan pakolaisten kotoutumisen edistämiseksi.
- Pyritään parantamaan yhteistyötä ja koordinoimaan paikallisviranomaisten toimia työllisyys-, terveydenhoito-, asumis- ja koulutuskysymyksistä vastaavien elinten ja palveluntarjoajien kesken.
- Pitkäkestoinen paikallisviranomaisille, kansalaisjärjestöille ja voittoa tavoittelemattomille yhteisöille myönnetty tuki vahvistaa pakolaisten kotoutumisen edistämistä pitkällä tähtäimellä.



MENESTYSTEKIJÄT: HYVIEN KÄYTÄNTÖJEN KRITEERIT



Useita sidosryhmiä ja monitasoinen strategia: Kehitetään kokonaisvaltainen kotoutumisen edistämisen strategia. Yhteistyössä ovat mukana alueelliset ja paikalliset viranomaiset, palveluntarjoajat ja kansalaisyhteiskunnan toimijat.



Inklusio ja osallistuminen: Tuetaan pakolaisten osallistumista ja kuulemista kansalaistoiminnassa, paikallisyhteisön arjessa ja päätöksenteossa.



Vastaanottavan yhteiskunnan osallistuminen kotoutumisen edistämiseen: On ymmärrettävä kotoutumisen edistäminen kaksisuuntaisena prosessina ja tuettava vastaanottavan yhteiskunnan aktiivista roolia, jotta paikallisia politiikkatoimia voidaan toteuttaa paremmin.



Rakennerrahoituksen saatavuuden merkitys:

Varmistetaan, että käytössä on pysyviä, monimuotoisia ja riittäviä toimenpiteitä, jotka mahdollistavat toiminnan jatkuvuuden ja ovat sovellettavissa. Monissa maissa ja tapauksissa tämä tarkoittaa EU-rahoitusta paikallisviranomaisille, kansalaisyhteiskunnan toimijoille ja pakolaisten johtamille järjestöille.





TARKISTUSLISTA YHTEYKSIEN LUOMISEEN JA KOORDINOIMISEEN MUIDEN PALVELUNTARJOAJIEN KANSSA SEKÄ JÄRJESTELMÄN PUUTTEIDEN KORJAAMISEKSI

Tarkistuslista sisältää yksityiskohtaisen prosessin kaikki vaiheet. Se auttaa organisaatioita aikatauluttamaan ja tunnistamaan kaikki muiden toimijoiden kanssa yhteyksien luomiseen ja koordinoimiseen tarvittavat tehtävät pitkällä aikavälillä.



Laadi strategioita, jotka edellyttävät tai velvoittavat **vastaanottavan yhteiskunnan** aktiivista osallistumista ja tilan tekemistä yhteisössä apua saaville.



Laadi strategioita, jotka osallistavat **alueellisia ja paikallisia viranomaisia ja palveluntarjoajia**. Strategioiden tavoite on tukea pakolaisten kotoutumista ja tarjota keinoja strategioiden toteuttamiseen.



Luo useiden sidosryhmien toimintamalleja, joiden tarkoituksena on kehittää yhdessä kattavia kotoutumisen ja inklusion edistämisen strategioita ja arvioida toimintaa, käytäntöjä, palveluita ja kotoutumisen edistämisen tuloksia yhdessä yhteistyökumppaneiden kanssa (paikallisviranomaiset, kansalaisjärjestöt, sosiaaliset yhteistyökumppanit, tutkimuslaitokset, instituutiot jne.).



Rakenna alueellisia kumppanuuksia, joiden avulla voidaan varmistaa myös maaseutualueilla asuvien pakolaisten kotoutumisen ja inklusion edistäminen. Heidän asemansa saattaa olla keskimääräistä haavoittuvampi esimerkiksi pitkien etäisyyksien ja palveluiden rajallisuuden takia.



Kannusta vapaaehtoisia aloitteita, joilla täydennetään julkista toimintaa. Aloitteita voi tukea rahoittamalla hankkeiden koordinointia ja ottamalla ne osaksi pakolaisille suunnattua vakiotarjontaa (lisätietoja: **5.5 Paikallisyhteisöjen osallistaminen ja vapaaehtoistyön tukeminen**).



Tue pakolaisten osallistumista kansalaistoimintaan. Viesti kohdennetusti pakolaisten oikeuksista ja mahdollisuuksista osallistua tällaiseen toimintaan ja tarjoa järjestöille keinoja pakolaisten tavoittamiseksi.



Perusta toimielin, joka kuulee pakolaisia kotoutumisen ja inklusion edistämistä koskevissa kysymyksissä. Pysyviksi jäseniksi kannattaa ottaa pakolaisjärjestöjen edustajia tai muita valittuja edustajia. Huolehdi, että toimielin tulee kuulluksi pysyvästi.



Järjestä ja rahoita kampanjoita säännöllisesti. Kampanjoiden tavoitteena on lisätä tietoisuutta pakolaisuudesta ja pakolaisten tilanteesta sekä torjua syrjintää, ennakkoluuloja ja väärinkäsityksiä.



EU:n varoja hallinnoivan tai myöntävän viranomaisen **edustaja voi tarjota** kansalaisjärjestöille ja paikallisviranomaisille mahdollisuuden saada EU:n rahoitusta. Tiedota kansalaisyhteiskunnan toimijoita ja paikallisviranomaisia rahoitusmahdollisuuksista ja ota ne kumppaneina mukaan kyseisten rahastojen kansalliseen ohjelmasuunnitteluprosessiin.



Hyödynnä strategisesti EU:n rahoitusta tai muita kansainvälisiä rahoituslähteitä tukijärjestelmän aukkojen tilkitsemiseksi, uusien aloitteiden pilotoimiseksi ja testaamiseksi sekä olemassa olevista malleista ja kokemuksista oppimiseksi. Hyödynnä kaikkia käytettävissä olevia rahoitusvälineitä, muun muassa Euroopan sosiaalirahastoa (ESR) ja EU:n turvapaikka-, maahanmuutto- ja kotouttamisrahastoa (AMIF).



ESIMERKKEJÄ HYVISTÄ KÄYTÄNNÖISTÄ KOKONAISVALTAISEEN LÄHESTYMISTAPAAN



USEITA SIDOSRYHMIÄ JA MONITASOINEN STRATEGIA

Serbiassa paikallisilla toimintasuunnitelmilla pyritään parantamaan tiettyjen pakkosiirtolais- ja maahanmuuttajaryhmien elintasoja ja sosioekonomista elämää. Tarkoituksena on tarjota ratkaisuja ryhmien ongelmiin suunnitelmallisesti ja pitkällä tähtäimellä. Tämä onnistuu toimilla ja keinoilla, jotka vastaavat heidän nimenomaisia tarpeitaan. Näin olemassa olevia resursseja (aineellisia, teknisiä, inhimillisiä ja institutionaalisia) voidaan hyödyntää kustannustehokkaammin, kun verkostoidutaan soveltuvien paikallisten laitosten ja muiden paikallisten kumppaneiden kanssa. Toimintasuunnitelma sisältää saatavilla olevat tiedot iästä, sukupuolesta ja koulutustarpeista kunkin pakkosiirtolaisryhmän osalta ja yksilöi ensisijaiset ryhmät tai haavoittuvimmassa asemassa olevat alaryhmät. Paikallisviranomaiset tekevät tarkat kirjaukset tämän väestöryhmän ongelmista ja tarpeista ja suunnittelee tai ehdottaa ratkaisuja niiden mukaisesti. Kullekin tunnistetulle pakkosiirtolaisten ryhmälle on asetettu erityistavoitteet. Esimerkiksi Bačka Topolan kunnan vuosien 2020–2024 toimintasuunnitelmassa yhtenä

tavoitteena on luoda edellytykset suvaitsevaisuuden vahvistamiselle ja ymmärryksen lisäämiselle turvapaikanhakijoiden ja apua tarvitsevien maahanmuuttajien tarpeita kohtaan parantamalla paikallisyhteisön elämänlaatua, varustamalla tiloja terveys-, koulutus-, kulttuuri- ja muille palveluille sekä lasten leikkipaikkoja ja urheilukenttiä. Paikallistason suunnitelmat laaditaan yhteistyössä kunkin kunnan asiaankuuluvien laitosten kanssa, ja ne pannaan täytäntöön yhteistyössä eri sidosryhmien kanssa.

Puolassa Mazowieckien maakunnassa sijaitseva maahanmuuttajien kotoutumisen edistämisen neuvosto kokosi yhteen ulkomaalaisten kotoutumiseen osallistuvia eri tahoja: Mazovian voivodikunnan virasto, opetushallitus, sosiaalipalvelukeskus, Varsovan työvoimatoimisto, Caritas Puola, Polskie Forum Migracyjne -säätiö, Fundacja dla Somali -säätiö, Linguae Mundi -säätiö vieraiden kielten oppimiseksi, Stowarzyszenie Interwencji Prawnej (Oikeudellisen toiminnan yhdistys) sekä Fundacja Dialogu i Tolerancji -säätiö (Vuoropuhelun ja suvaitsevaisuuden

säätiö). Neuvoston tavoitteena oli arvioida ulkomaalaisten tilannetta ja tarpeita kotoutumisen eri osa-alueilla ja laatia suosituksia. Neuvostossa järjestettyjen kuulemisten päätelmiä käytettiin julkaisussa, joka kuvasi Puolan ulkomaalaisia ja muodosti nimensä mukaisesti käsikirjan maahanmuuttajien kanssa työskenteleville. Lisäksi laadittiin asiakirja ajatuksista maahanmuuttajien kotoutumisstrategiaan Mazowieckien voivodikunnassa. Näillä asiakirjoilla pyritään tukemaan kotoutumisen edistämistoimia Mazowieckien maakunnassa, ja niitä käytetään maahanmuuttajien kotoutumisen edistämistä koskevan valtakunnallisen strategian laatimisessa.

Ruotsissa Skåne Partnerskap painottaa pitkäjänteistä työtä, jonka tavoitteena on vastasaapuneiden maahanmuuttajien osallistaminen ja tiedon lisääminen. Toimintamalli on alueellinen (maakuntatason) toimintamuoto, johon osallistuu huomattava määrä kuntia. Skåne Partnerskapin työssä Skåneen saapuvien uusien tulokkaiden vastaanotosta ja sijoittautumisesta vastaavat organisaatiot kehittävät yhdessä menetelmiä

ja varmistamaan edellytykset vastata ensisijaisiin tarpeisiin, joissa alueellinen yhteistyö ja resurssien koordinointi on tarpeen.

Bulgariassa Sofian kunnan Oborishten piiri on yksi Bulgarian ensimmäisistä ja ainoista paikallisviranomaisista, jotka toteuttavat pakolaisten kotoutumisen edistämistä koskevaa kansallista politiikkaa. Oborishte vastaanottaa suuren määrän pakolaisperheitä, jotka haluavat asettua Sofiaan, ja tukee kotoutumisen alkuvaihetta alueen toimivaltuuksien mukaisesti enintään kuuden kuukauden ajan. Palveluita ovat muun muassa asuminen, julkisiin kouluihin ilmoittautuminen sekä tarvittaessa kunnallinen sosiaalituki. Oborishten ponnistelut pakolaisten kotoutumisen edistämiseksi alkoivat vuonna 2020 kahden suuren (yhteensä 15 hengen), Bulgariasta turvapaikkaa hakeneen perheen, uudelleensijoituksesta. Vuonna 2021 Oborishte vastaanotti viisi perhettä (yhteensä 27 jäsentä) AMIF:n rahoittaman "Together for Integration" -hankkeen puitteissa. Hanke perustuu monitahoiseen yhteistyöhön, ja sitä johtaa Bulgarian Punainen Risti yhdessä kahden kumppaninsa

kanssa: Sofian kunnan Vitoshan piiri ja Nadya-säätiökeskus. Toiminnassa on mukana Bulgarian Punainen Ristin sosiaalityöntekijöitä ja tulkkeja ja Nadya-säätiökeskuksen psykologeja. Hanke kestää joulukuuhun 2022 asti, ja sen jatkuvuuden takaamiseksi tiimi on jo hakenut rahoitusta kahdelle uudelle hankkeelle eurooppalaisista ja kansainvälisistä lähteistä.

Suomen Punainen Risti koordinoi ja kehittää kansallista järjestöverkosta. Järjestöverkosto kokoontuu neljä kertaa vuodessa keskustelemaan vastaanottotoiminnan ja kotoutumistuen kysymyksistä. Verkoston kokouksiin osallistuu myös ministeriöitä, joten se vahvistaa tiedonkulkua kolmannelta sektorilta viranomaisille ja päinvastoin. Yksi työkalupakeista, joiden luomisessa verkosto on auttanut, on organisaatioille suunnattu kotoutumistarjotin. Tämä työkalupakki auttaa ymmärtämään kolmannen sektorin toimijoiden tarjoamaa toimintaa paikallisesti, mikä puolestaan edistää uusien tulokkaiden kotoutumista. Alusta auttaa hahmottamaan kolmannen sektorin toimijoiden ja viranomaisten välistä tehtävänjakoa

esimerkiksi kuntatasolla.

Liettuassa vuosien 2018–2020 toimintasuunnitelma ulkomaalaisten liettualaiseen yhteiskuntaan kotoutumisen edistämiseksi edellyttää säännöllistä yhteistyötä ja koordinoitua kansalaisjärjestöjen, paikallisviranomaisten järjestön ja koulutus-, sosiaali- ja terveydenhuoltopalvelujen välillä pakolaisten kotoutumisen edistämiseksi. Toimintasuunnitelmassa kehoitetaan opetusviranomaisia sekä alue- ja paikallistason toimijoita järjestämään koulutusta opetushenkilöstön kulttuurienvälisen taitojen kehittämiseksi, stereotyyppien vähentämiseksi ja moninaisuuden sekä tasa-arvon arvojen kunnioittamisen tukemiseksi. Työnantajille järjestetään myös koulutustapahtumia, joissa kerrotaan pakolaisten kotoutumisen edistämisen tarpeista ja sukupuolen, iän, alkuperämaan ja perhesuhteiden moninaisuudesta. Suunnitelman tavoitteena on seurata kotoutumisprosesseja ja -politiikkaa keräämällä määrällistä ja laadullista tietoa ja välittämällä sitä valtion viranomaisille.



VASTAANOTTAVAN YHTEISKUNNAN OSALLISTUMINEN

Italiassa Diffondere diversita rafforzare comunita hankkeella pyritään luomaan pakolaisille ja turvapaikanhakijoille työllistymismahdollisuuksia maataloudessa ja tukemaan maaseudun paikallista kehitystä. Hankkeeseen osallistuu kaksi paikallista kuntaa (Losine ja Cerveno) sekä Valcamonican Bio Distretto, joka on 40 pienyrityksestä koostuva luomumaatilan verkosto. Hankkeessa edistetään yksinkertaista mutta tehokasta työnjaon muotoa, jossa kaksi tai useampi yritys yhdistää resurssinsa ja työvoimansa. Käytännössä työnantajaryhmä palkkaa työntekijöitä, ja heidän työpanoksensa jakautuu työnantajien kesken läpi vuoden. Järjestely pienentää työvoimakustannuksia, luo uusia työllistymismahdollisuuksia ja tukee maatalouden työpaikkojen täyttymistä sekä varmistaa reilut työolot. Maatalousyrityksistä tulee myös osa verkostoa, mistä voi olla hyötyä osallistujayrityksille. Käytännön toteutus vaatii myös vastaanottavan yhteiskunnan aktiivisuutta, sillä siinä on kyse pienten maatalousyritysten suorasta, vapaaehtoisesta järjestäytymisestä tukeakseen toisiaan ja nuoria maanviljelijöitä ja näiden perheitä näiden tukiessa maahanmuuttajien kotoutumisen edistämisen prosessia.

Italiassa Emilia-Romagnan alueella edistetään järjestelmällisesti toisen kielen oppimista ja kulttuurienvälistä välitystoimintaa maahanmuuttajien ja pakolaisten kotoutumisen edistämiseksi. Tavoitteena on vastata viime vuosina räjähdysmäisesti kasvaneeseen maahanmuuttovirtaan. Tätä varten alue tekee yhteistyötä julkisten koulujen, voittoa tavoittelemattomien toimijoiden, kuntien, muiden julkisten elinten sekä paikallisyhteisöjen kanssa. Yhteistyö kansalaisyhteiskunnan kanssa perustuu monitasoiseen, jäsentyneeseen kumppanuuteen. Belgiassa pääkaupunki Bryssel hyväksyi rasismin ja syrjinnän vastaisen toimintasuunnitelman vuosiksi 2018–2020. Sen tarkoituksena on lisätä tietoisuutta ja sitouttaa kaikki ministerit ja valtioshteerit rasismin ja syrjinnän vastaiseen työhön. Toimintasuunnitelman perustana on 23 käytännön toimintamallia, joiden avulla syntyvässä yhteisössä

väestön suvaitsevaisuus ja yhteenkuuluvuus ovat keskeisessä asemassa. Brysselissä on perustettu myös neuvoa-antava foorumi kaikille kaupungin kansalaisyhteiskunnan toimijoille, jotka ovat valmiita tekemään yhteistyötä ja sitoutumaan tähän suunnitelmaan.

Suomessa Yhdistystoimintaa kaikille -hankkeen tavoitteena on tukea maahanmuuttajien yhteiskunnallista osallistumista tukemalla heidän osallistumistaan suomalaisten yhdistysten toimintaan. Hanke antaa maahanmuuttajille mahdollisuuden opiskella uutta kieltä kouluympäristön ulkopuolella, rakentaa omia epävirallisia verkostojaan ja löytää uusia merkityksellisiä kontakteja. Hankkeen tuloksena Pietarsaaren seudulla otetaan käyttöön kaksisuuntainen kotoutumismalli, jossa kolmas sektori ja yhdistykset ovat mukana.

Turkissa Gaziantepin metropolialueen nais-, perhe-, koulutus- ja sosiaalipalvelujen osasto perusti Ensar-yhteisökeskuksen vuonna 2014. Keskuksesta tehtiin turvallinen tila, jossa sekä vastaanottavien turkkilaisyhteisöjen jäsenet että pakolaiset voivat olla vuorovaikutuksessa toistensa kanssa ja oppia uusia taitoja. IOM alkoi tukea Ensar-yhteisökeskusta vuonna 2017 kunnostamalla ja huoltamalla sitä sekä toteuttamalla sosiaalista osallisuutta edistäviä ja koulun ulkopuolisia toimia. Keskus on kaikkien käytettävissä iästä, sukupuolesta ja kansalaisuudesta riippumatta. Tarjotuilla toimilla ja palveluilla on myönteinen vaikutus yhteisöön, sillä ne parantavat pakolaisten ja vastaanottavan yhteisön välistä viestintää ja lujittavat parempia yhteyksiä ja vuorovaikutusta sosiaalisen toiminnan avulla.



INKLUUSIO JA OSALLISTUMINEN

Ruotsissa sosiaalisen yrittäjyyden hyvä käytäntö on Yalla Trappan, työelämään kotoutumista edistävä sosiaalinen yritys ja naisten osuuskunta, jota hallinnoi voittoa tavoittelematon yhdistys Malmössä. Se tarjoaa työhönvalmennusta kolmella alalla: kahvila- ja ateriapalvelut, ompelimo, siivous- ja kokouspalvelut. Yalla Trappan noudattaa "tekemällä oppimisen" mallia ja pyrkii edistämään taloudellista riippumattomuutta sellaisten maahanmuuttajanaisten kesken, joilla on suuri riski syrjäytyä työmarkkinoilta.

Suomen Pakolaisapu järjestää äskettäin Suomeen saapuneille aikuisille maahanmuuttajille monikielistä yhteiskuntaorientaatiota. Kurssi tarjoaa kattavasti tietoa Suomessa asumisesta, elämisestä ja työskentelystä. Siinä käsitellään maassa tarvittavia kansalaistaitoja ja tutustutaan maahanmuuttajat Suomen kansakunnan tarinaan. Kurssin tavoitteena on lisätä pakolaisten ja uusien tulokkaiden ymmärrystä suomalaisesta yhteiskunnasta sekä selvittää heidän omia oikeuksiaan ja velvollisuuksiaan maassa. Kurssin kouluttaja puhuu samaa kieltä kuin kurssilaiset. Kurssin käsitteet, opetusmenetelmät ja oppikirjat ovat vapaasti kuntien ja oppilaitosten

käytettävissä. Hankkeen kehittämisvaiheessa olivat mukana keskeiset sidosryhmät, kuten Helsingin seudun kunnat ja työ- ja elinkeinoministeriö.

Turkissa Yıldırımın kunta on tukenut pakolaisia tarjoten suojelua, toimeentuloa ja sosiaalista yhteenkuuluvuutta Syyrian pakolaiskriisin alkamisesta lähtien. Kunta perusti piiriin sosiaalisen yhteenkuuluvuuden keskuksen. Se on maan ensimmäisiä hankkeita, jossa pakolaiset osallistetaan kunnan palvelujen tarjontaan. Keskuksessa pakolaiset ja vastaanottavan yhteisön jäsenet pääsevät yhdessä nauttimaan toiminnoista, kuten peliterapiasta. Tämä helpottaa yhteyden luomista ja vahvistaa ongelmanratkaisutaitoja. Keskus myös osallistuu tietoisuuden lisäämiseen ja tiedottamiseen koskien palveluiden saatavuutta. Lisäksi keskus tukee naisosuuskuntia, joissa on mukana pakolaisia, tarjotakseen naisille mahdollisuuksia voimaantumiseen ja omavaraisuuteen.

LISÄTIETOJA: HYÖDYLLISIÄ MATERIAALEJA, LÄHTEITÄ

Euroopan alueiden neuvosto (AER), Tuning of AMiD Outcomes to European Local Authorities, Access to Services for Migrants with Disabilities (AMID), 2019.

Raportissa kuvataan tapoja, kuinka vammaisten pakolaisten, turvapaikanhakijoiden ja maahanmuuttajien vastaanoton ja kotoutumisen edistämisen johtamista voi tukea tehokkaasti.

EU:n komissio, Toolkit on the use of EU funds for the integration of people with a migrant background, 2018

Työkalupakki on tarkoitettu auttamaan kansallisia ja alueellisia rahoitusviranomaisia toteuttamaan maahanmuuttajataustaisten henkilöiden kotoutumisen edistämisen politiikkaa käyttämällä EU:n varoja ohjelmakaudella 2014–2020.

Huddleston, T., Bilgili, O., Joki, A. & Vankova, Z., MIPEX Migrant Integration

Policy Index, Barcelona/Brussels, 2015
Migrant Integration Policy Index, MIPEX on ainutlaatuinen pitkän aikavälin hanke, jossa arvioidaan ja vertaillaan hallitusten toimia maahanmuuttajien kotoutumisen edistämiseksi kaikissa EU:n jäsenvaltioissa ja useissa maissa EU:n ulkopuolella.

EWIS:n toimituskunta, What measures are in place to ensure the long-term integration of migrants and refugees in Europe? European Web Site on Integration, 2020

EWIS:n toimituskunta tutki erilaisia kotoutumista kuvaavia pitkän aikavälin mittareita kaikissa EU:n jäsenvaltioissa ja Yhdistyneessä kuningaskunnassa ja tarkasteli pakolaisia koskevan erityispolitiikan tai -toimenpiteiden olemassaoloa tai saavutettavuutta.

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),

Luxembourg, 2019
Mietintö sisältää määrällisen yleiskatsauksen maaseutualueiden muuttoliikkeestä koko EU:n alueella ja auttaa lisäämään tietoisuutta tästä alitultitusta ilmiöstä.

Wolffhardt A., Operationalising a comprehensive approach to migrant integration, RESOMA Discussion Policy Brief, 2019

ReSOMA-hankkeen toimintapoliittisessa katsauksessa avataan kokonaisvaltaisen kotoutumisen edistämisen käsitettä ja käsitellään maahanmuuttajien kotoutumisen edistämisen erityisiä mahdollisuuksia ja rajoituksia paikallistasolla. Siinä esitetään kymmenen mahdollista ja konkreettista rahoituksen painopistettä, joiden tavoitteena on kokonaisvaltaisen lähestymistavan käytännön toteutus pitkällä tähtäimellä.

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, Warsaw/Brussels, 2019

NIEMin raportti sisältää vertailevan, mittareihin perustuvan arvioinnin 14 EU-maan pakolaisten kotoutumisen edistämisen viitekehyksistä. Arviointi keskittyy oikeudellisiin ja poliittisiin mittareihin sekä valtavirtaistamista ja toimintamallien koordinointia arvioiviin mittareihin. Lisäksi tarkastellaan hankkeita, jotka tähtäävät vastaanottavan yhteisön osallistumiseen ja osallisuuteen.

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

NIEM-raportissa tarkastellaan pakolaisten kotoutumisen edistämistä koskevia keskeisiä tietoja ja kehityssuuntia kaudella 2017–2019 siten kuin ne näkyvät 14 osallistujamaassa tehtyjen tutkimusten pisteytetyissä tuloksissa.

6. YLEINEN TARKISTUSLISTA KOKONAISVALTAISEN KOTOUTUMISEN JA INKLUUSION EDISTÄMISEN ALOITTEEN KEHITTÄMISEKSI:

- Selvitä pakolaisten tarpeet ja mahdollisuudet säännöllisesti.
- Tunnista ja poista palveluiden kielellisiä ja hallinnollisia esteitä.
- Mukauta suunnitelmia ja strategioita pakolaisten tarpeiden, osaamisen ja palautteen mukaisesti.
- Tarjoa palveluja, joilla edistetään pakolaisten sosiaalista ja taloudellista inklusiota myös vastaanoton ja alkuvaiheen kotoutumisen jälkeen.
- Monipuolista rahoitusmahdollisuuksia kotoutumisen edistämisen tukemiseksi pitkällä aikavälillä.
- Osallista pakolaiset palveluiden arviointiin, suunnitteluun, toteutukseen, seurantaan, muutoksiin ja arviointiin.
- Varmista, että haavoittuvassa asemassa olevat ryhmät otetaan mukaan palvelujen suunnitteluun.
- Varmista, että haavoittuvassa asemassa olevilla henkilöillä on yhtäläiset mahdollisuudet saada apua ja yhtä paljon tukea kuin muilla pakolaisilla.
- Pyydä pakolaisilta palautetta heidän käytettyään palveluita ja pidä heidät ajan tasalla.
- Tue vapaaehtoistyötä ja ota paikallisyhteisöt mukaan pakolaisten sosiaalisen, taloudellisen ja kulttuurisen kotoutumisen edistämiseen.
- Tue pakolaisille suunnattuja paikallistason aloitteita kuten mentorointia vapaa-aikaan, koulutukseen, työllisyyteen, perheeseen ja viranomaisasiointiin liittyvissä aiheissa.
- Ole mukana aidossa, kumppanuuteen perustuvassa yhteistyössä ja osallista kaikki kotoutumista edistävät toimijat, myös kansalliset, alueelliset ja paikalliset viranomaiset, julkinen sektori, työmarkkinaosapuolet ja kansalaisyhteiskunta.
- Tarkastele omaa toimintaasi, käytäntöjasi, palveluitasi ja kotoutumisen edistämisen tuloksia yhteistyössä kumppaneiden kanssa.

7. MITTARIT KOTOUTUMISEN EDISTÄMISEN KÄYTÄNTÖJEN LAADUNARVIOINTIIN

Työkalupakin hyvät käytännöt on valittu pääosin niiden esimerkillisyyden vuoksi ja seuraavien kriteerien ja mittarien valossa suoritettun arvioinnin jälkeen:

1. OSA-ALUE: INKLUUSIO JA OSALLISTUMINEN

Mittarit

Varmistaako käytäntö, että palvelut ovat erilaisten ryhmien käytettävissä?

- Takaa yhtäläiset mahdollisuudet kaikille kohderyhmille (eri-ikäiset naiset ja miehet, hlbtq+-ihmiset kohderyhmästä riippuen, vammaiset, henkilöt, joilla on erityistarpeita).
- Omaksuu osallistavan, sukupuolikysymyksiä valtavirtaistavan, monimuotoisuus- ja ikäsensitiivisen, inklusiivisen lähestymistavan.
- Varmistaa, että tasa-arvo ja monimuotoisuus ovat olennainen osa palveluja ja ottaa huomioon erilaiset tarpeet ja valmiudet.
- Tarjoaa tietoa aloitteesta eri kielillä ja eri muodoissa sekä eri viestintäkanavia käyttäen kohderyhmän ikä, sukupuoli ja monimuotoisuus huomioiden.
- Muokkaa palvelujen tarjoamista kohtuullisesti ottaen siinä huomioon kohderyhmän erityistarpeet. Näitä voivat olla esimerkiksi lastenhoidon tarjoaminen (yksinhuoltaja)vanhemmille, vammaisten tarpeiden erityishuomiointi, joustavat palvelut joustavina aikoina, mukautettu ja epävirallinen tuki pakolaisille.

Sisältyykö toimintatapaan vastaanottavan yhteiskunnan aktiivinen osallistuminen?

- Ymmärtää kotoutumisen edistämisen kaksisuuntaisena prosessina, joten myös vastaanottavassa yhteiskunnassa (käyttäytyminen, normit, instituutiot) pyritään muutoksiin.
- Odottaa vastaanottavalta yhteiskunnalta aktiivista toimijuutta toteutuksen aikana (esimerkiksi vapaaehtoiset).
- Kattaa toimia, joka tukee yhteistyötä vastaanottavan yhteiskunnan kanssa.

Kuullaanko avunsaajia osana käytäntöä ja osallistaako se heidät toimien valmisteluun, suunnitteluun, toteutukseen, seurantaan ja arviointiin?

- Järjestää säännöllisesti kuulemistilaisuuksia pakolaisten kanssa ja varmistaa heidän osallistumisensa läpi ohjelman, valmistelusta arviointiin.
- Tarjoaa autettaville jonkinlaisen korvauksen, jotta kuulemiset onnistuvat.
- Varmistaa autettaville asianmukaiset palautekanavat, jotta he voivat turvallisesti ilmaista mielipiteensä palvelujen laadusta.

2. OSA-ALUE: MERKITYKSELLISYYS JA TÄYDENTÄVYYS

Mittarit

Ovatko käytännön tavoitteet merkityksellisiä kohderyhmien tarpeiden kannalta?

- Tunnistaa ja tutkii kohderyhmän tarpeet (kohderyhmän haastattelut/haastatteluryhmät, asiakirjatutkimus, kyselyt).

Täyttääkö käytäntö aukon kotoutumisen edistämisen tuessa?

- Havaitsee ja arvioi puutteita kotoutumisen edistämisen nykytilassa ja suunnittelee toimia niiden korjaamiseksi.
- Täydentää nykyisiä toimia niiden luomalle pohjalle rakentaen ja koordinoiden.
- Toimii avunsaajien kanssa alusta alkaen tarkoituksena kehittää pitkän aikavälin kotoutumissuunnitelma ja edistää siirtymää yleisiin suojelun, kotoutumisen ja inklusion ohjelmiin.

Perustuuko toimintatapa kansallisella ja kansainvälisellä/EU-tasolla käytettäviin toimintamalleihin, ohjeisiin, työkaluihin ja hyviin käytäntöihin?

- Käyttää/viittaa asiaan liittyviin ohjeisiin ja työkaluihin kansallisella ja EU:n/kansainvälisellä tasolla.

Merkitsekö käytäntö kokonaisvaltaista parannusta, joka vastaa kohderyhmän enemmistön tarpeita kohdealueella?

- Vahvistaa pakolaisten ja heidän yhteisöjensä mahdollisuuksia.
- Vahvistaa instituutioiden edellytyksiä tukea kotoutumisen edistämistä (esimerkiksi toimintapoliittiset tai strategiset muutokset, lainsäädännölliset uudistukset, instituutioiden uudistukset, hallintouudistukset, suurempi vastuu julkisista menoista tai paremmat julkisen kuulemisen prosessit).
- Tarttuu syrjintään ja tietovajeeseen esteinä kotoutumisen edistämiseksi pitkällä tähtäimellä.
- Tarjoaa skaalautuvan mallin, joka sisältää konkreettisia laajentumissuunnitelmia.

3. OSA-ALUE: TEHOKKUUS

Mittarit

Ovatko käytännön tavoitteet realistisia ja saavutettavissa? Seurataanko ja arvioidaanko niitä?

- Saavuttaa asetetut tavoitteet konkreettisilla toimilla ja tuloksilla.
- Sisältää selkeän tuloskehysten, joka helpottaa tulosten ja vaikutusten arviointia järkevien mittareiden avulla.
- Huomioi mahdolliset riskitekijät jo ohjelman suunnitteluvaiheessa.
- Kerää järjestelmällisesti tietoa suorituskyvyn keskeisistä mittareista, tarkoituksena säännöllinen seuranta ja analyysi.
- Arvioi ja tarkastelee, kuinka käytäntö on edistynyt tavoitteiden saavuttamisessa.
- Analysoi, edistävätkö toimenpiteet pitkän aikavälin pysyviä muutoksia kotoutumisen edistämisessä.

4. OSA-ALUE: PYSYVYYS

Mittarit

Onko käytäntöä hyödynnetty toiminnan päätyttyä?

- Valmistele ja toteuttaa selkeän siirtymäajan suunnitelman, jonka tavoitteena on varmistaa kestävä, positiiviset muutokset ja hyödyntää tuotteita/tuloksia, jotka ovat syntyneet osana toimintaa.

Saako käytäntö rakennerrahoitusta, tukea uusilta sponsoreilta tai luoko se resursseja itselleen?

- Luo kumppanuus- ja sidosryhmäsuhteita toiminnan tärkeänä osana, tavoitteenaan varmistaa vahva jatko tuelle alkuvaiheen rahoituksen päätyttyä.
- Hankkii rahoitusta monenlaisista lähteistä ja tunnistaa uusia EU:n ja kansallisen tason rahoitusmahdollisuuksia pitkän aikavälin kotoutumista edistävään työhön (esimerkiksi siirtyminen tai suunnitelmat siirtyä hankepohjaisista, määräaikaisista hankkeista, jotka ovat usein riippuvaisia yhdestä, yleensä ulkopuolisesta tahosta kohti kattavaa, monivuotista strategiaa, joka perustuu varmistettuun rahoitukseen tai erilaisiin rahoitusvaihtoehtoihin).
- Varmistaa, että käytössä on riittävät henkilöresurssit, asiantuntemus ja rakenteet, jotka mahdollistavat palvelujen saatavuuden toiminnan päätyttyä.

5. OSA-ALUE: KUMPPANUUDET JA YHTEISTYÖ

Mittarit

Sisältääkö käytäntö strategian, joka edistää viestintää ja yhteistyötä muiden toimijoiden kanssa tarkoituksena maahanmuuttajien kotoutumisen edistämistä (esimerkiksi kansalaisyhteiskunta, julkiset viranomaiset, yksityinen sektori)?

- Varmistaa keskeisten sidosryhmien osallistumisen kehitysvaiheessa.
- On kehittänyt ja toteuttaa strategiaa, joka osallistaa heidät toimintaan.

Onko käytäntö mukana keskustelussa kotoutumisen edistämisen toimintamallien kehittämisestä?

- Osallistuu kokonaisvaltaisten kotoutumisstrategioiden kehittämiseen, jossa ovat mukana kansalliset/alueelliset/paikalliset viranomaiset, palveluntarjoajat ja kansalaisyhteiskunnan toimijat.
- Varmistaa toimivansa yhteistyökumppaneiden kanssa (paikallisviranomaiset, kansalaisjärjestöt, yhteiskunnalliset toimijat, tutkimuslaitokset, instituutiot jne.) toimintojen, käytäntöjen, palveluiden ja kotoutumista edistävien toimien arvioinnissa.

Itsearviointityökalu on mukautettu MPG:n kestävän kotoutumisen toimintatapoja (SPRING) koskevan aloitteen arviointiruudukosta. Se mahdollistaa kriteerien perusteella testattujen hyvien toimintatapojen esittelyn eurooppalaisella foorumilla (www.integrationpractices.eu).

8.SANASTO

Turvapaikanhakija: Turvapaikanhakija on kansainvälistä suojelua hakeva henkilö. Yksilöllisiä prosesseja käyttävissä maissa turvapaikanhakijalla viitataan henkilöön, joka ei ole vielä saanut lainvoimaista päätöstä siitä maasta, johon hän on jättänyt hakemuksensa. Kaikille turvapaikanhakijoille ei myönnetä pakolaisasemaa, mutta kaikki pakolaiset ovat aluksi turvapaikanhakijoita.

Kansainvälistä suojelua saava henkilö: henkilö, jolle on myönnetty pakolaisasema tai muu kansainvälisen suojelun muoto. Tässä käsikirjassa käytetään sanaa "pakolainen" viitattaessa molempiin ryhmiin.

Toissijaista suojelua saava henkilö: EU:n lainsäädännön mukaan toissijaiseen suojeluun ovat oikeutetut henkilöt, joilla ei ole pakolaisasemaa, mutta joita uhkasi kotimaassaan tai pysyvässä asuinmaassaan vakava henkilökohtainen vaara ja joiden turvallisuutta ei voida kyseisessä maassa taata.

Täydentävä maahanmuuton väylä: Turvalliset ja säännellyt väylät, jotka täydentävät pakolaisten uudelleensijoittamista. Täydentävät väylät tarjoavat kansainvälisen suojelun tarpeessa oleville ihmisille laillisen ja turvallisen reitin maahan, joka voi vastata heidän suojelun tarpeeseensa mahdollisesti myös kestävästi ja pitkällä aikavälillä.

Kestävä ratkaisu: Keinoja, joilla pakolaisten tilanteet voidaan ratkaista tyydyttävästi niin, että heidän kansalais-, kulttuuristen, taloudellisten, poliittisten ja sosiaalisten oikeuksiensa kansallinen suojelu voidaan varmistaa.

Ryhmähaastattelut: Menetelmä, jolla kerätään laadullista tietoa ennakolta tiettyjen kriteerien perusteella valituilta henkilöiltä.

Ulkomaan kansalainen: Tähän luokkaan kuuluvat yleisesti kaikki henkilöt, jotka ovat muuttaneet pois alkuperäisestä asuinpaikastaan tilapäisesti tai pysyvästi, syystä riippumatta. Ulkomaan kansalainen -käsitettä käytetään yleensä tilastollisiin tarkoituksiin ja sen muuta käyttöä pyritään välttämään.

Hyvä käytäntö: Innovatiivinen, kiinnostava ja innostava toimintatapa, jota voidaan soveltaa, osin tai kokonaan, myös muissa yhteyksissä kansallisella tasolla. Työkalupakin hyvät käytännöt esitetään jokaisen luvun avainkriteerien ja viiden yleisen avaintekijän perusteella. Avaintekijät ovat: inklusio ja osallisuus, merkityksellisyys ja täydentävyys, tehokkuus, pysyvyys sekä kumppanuudet ja yhteistyö.

Inklusio: Pakolaisten yhteisöllisen osallistumisprosessin edistäminen ja kehittäminen antamalla heille samat oikeudet kuin kansalaisilla, vahvistamalla siteitä ja ystävyyssuhteita, tarjoamalla mahdollisuus työnhakuun tai koulutukseen paikallisesti ja takaamalla heille erilaiset palvelut, kuten asumis- ja terveydenhuoltopalvelut. EU:n komission kotoutumista ja osallisuutta koskevassa toimintasuunnitelmassa vuosiksi 2021–2027 todetaan, että "kaikkien osallisuudella tarkoitetaan sen varmistamista, että kaikki politiikkatoimet ovat kaikkien, myös maahanmuuttajien ja maahanmuuttajataustaisten EU:n kansalaisten, hyödynnettävissä ja että ne toimivat heidän hyväkseen. Tämä edellyttää yleisten politiikkatoimien muuttamista ja mukauttamista monimuotoisen yhteiskunnan tarpeisiin eri ryhmien erityishaasteet ja -tarpeet huomioiden. Kolmansien maiden kansalaisten kotoutumista tukevia toimia ei tarvitse eikä saa toteuttaa sellaisten toimenpiteiden kustannuksella, jotka hyödyttävät muita haavoittuvassa tai heikommassa asemassa olevia ryhmiä tai vähemmistöjä. Päinvastoin nämä toimet auttavat tekemään politiikkatoimista kaiken kaikkiaan osallistavampia. "

Kotoutumisen edistäminen: vPakolaisista puhuttaessa paikallinen kotoutumisen edistäminen tarkoittaa dynaamista ja monitahoista, kaksisuuntaista prosessia, jossa tarvitaan kaikkien osapuolten panosta. Tämä tarkoittaa pakolaisten valmiutta mukautua vastaanottavaan yhteiskuntaan omasta kulttuurisesta identiteetistään kuitenkin luopumatta sekä vastaavasti vastaanottavien yhteisöjen ja julkisen sektorin valmiutta ottaa pakolaiset vastaan ja vastata monimuotoisen väestön tarpeisiin (UNHCR:n toimeenpaneva komitea, Conclusion on Local Integration No. 104 (LVI) – 2005).

Maahanmuuttaja: Kansainvälisten rajojen yli muuttanut henkilö, jonka lähdön syynä ei ole vaino, vakavan vahingon riski tai välitön hengenvaara, vaan yksinomaan muut syyt. Näitä voivat olla paremmat elinolot, esimerkiksi paremmat työ- tai koulutusmahdollisuudet, tai perheenyhdistyminen. Termiä tulee käyttää vain sellaisissa tilanteissa, joissa termillä on selittävää arvoa (esimerkiksi tilastoissa).

Alaikäinen: Henkilö, joka ei ole vielä saavuttanut täysi-ikäisyyttä, eikä tästä johtuen ole täysin oikeustoimikelpoinen. Tämä termi kattaa myös nuoret henkilöt. Lapsen oikeuksia koskevan yleissopimuksen mukaan "lapsi" on henkilö, joka on alle 18-vuotias, ellei sovellettavassa laissa ole säädetty alempaa ikää. Yleissopimuksessa "lapsi" rinnastetaan siis "alaikäiseen".

Osallistava menettelytapa: Kehitystyön ja hallintotoimien toimintamalli, jossa politiikan tai toimenpiteen keskeiset sidosryhmät (ja erityisesti ehdotetut avunsaajat) osallistuvat tiiviisti ongelmien ja tärkeysjärjestyksen määrittelyyn, ja heillä on huomattava vaikutusvalta valmistelussa sekä ratkaisujen suunnittelussa, täytäntöönpanossa ja seurannassa.

Hädänalainen henkilö: Henkilö, jota UNHCR on velvollinen auttamaan tarjoamalla suojelua, ratkaisuja ja apua. Käsitteellä tarkoitetaan yhtä lailla pakolaisia, turvapaikanhakijoita, paluumuuttavia pakolaisia, kansalaisuudettomia ja monissa tilanteissa maansisäisiä pakolaisia, sekä myös henkilöitä, jotka voivat saada suojelua ja apua myös valtiolta ja muilta kumppaneilta.

Suojelu: Käsite kattaa kaikki toimet, joilla pyritään takaamaan, että yksilön oikeuksia kunnioitetaan täysimääräisesti ihmisoikeuksien sekä pakolais- ja kansainvälisen ihmisoikeuslainsäädännön kirjaimen ja hengen mukaisesti. Suojelu tarkoittaa sellaisen ympäristön luomista, joka edistää ihmisten kunnioittamista, ehkäisee tiettyjä hyväksikäyttömalleja ja lieventää niiden välittömiä vaikutuksia sekä pyrkii palauttamaan ihmisarvoiset elinolosuhteet korvausten, hyvityksen ja kuntoutuksen avulla.

Pakolainen: Henkilö, joka täyttää pakolaisen määritelmän kuten se on säädetty kansainvälisissä tai alueellisissa asiakirjoissa UNHCR:n velvoittamana ja/tai kansallisessa lainsäädännössä.

Uudelleensijoittaminen: Pakolaisen siirtäminen alkuperäisestä turvapaikanhakumaasta toiseen valtioon, joka on sitoutunut ottamaan hänet vastaan. Pakolaiselle myönnetään tällöin yleensä turvapaikka tai jokin muu pitkäaikainen oleskeluoikeus, ja monissa tapauksissa hänen on mahdollisuus saada kansalaisuus. Tästä syystä uudelleensijoittaminen on kestävä ratkaisu ja väline pakolaisten suojelemiseksi. Se on myös käytännön esimerkki kansainvälisestä vastuunjaosta.

UNHCR:n mandaatti: Käsittelee UNHCR:n roolin ja tehtävät UNHCR:n perussäännössä ja Yhdistyneiden Kansakuntien yleiskokouksen päätöslauselmissa esitetyllä tavalla. UNHCR:n perussäännön mukaan sen tehtävänä on tarjota kansainvälistä suojelua ja etsiä pysyviä ratkaisuja pakolaisille. Samoin kansalaisuudettomuutta koskien UNHCR:llä on mandaatti, sillä vuoden 1961 yleissopimukseen kansalaisuudettomuuden vähentämisestä on kirjattu sille rooli artikkelissa 11. Yleiskokous on myös esittänyt järjestölle pyynnön edistää vuosien 1954 ja 1961 kansalaisuudettomuutta koskevia sopimuksia ja auttaa ehkäisemään kansalaisuudettomuutta tarjoamalla valtioille teknisiä ja neuvontapalveluita kansalaisuuslainsäädännöstä ja -käytännöistä.

Haavoittuvassa asemassa oleva: Fyysistä, henkistä tai sosiaalisesti syistä heikossa asemassa oleva henkilö, joka ei välttämättä pysty tyydyttämään perustarpeitaan, vaan saattaa tarvita erityistä apua.

9. KÄYTTÄJIEN KOKEMUKSIA

"Tämä käsikirja on hyödyllinen väline, joka ohjaa paikallisviranomaisia kotoutumisen edistämisen toimien suunnittelussa, toteutuksessa ja arvioinnissa, ja se tarjoaa monia käytännön ideoita siitä, miten avun saajat voidaan ottaa suoraan mukaan prosessiin."

Katharina Bamberg, EUROCITIESin maahanmuutto- ja kotoutumispolitiikan neuvonantaja

"Työkalupakki tarjoaa hyödyllistä opastusta kotoutumisen ja osallisuuden parissa työskenteleville, ja se perustuu voimaannuttamisen, yhteissuunnittelun, monimuotoisuuden potentiaalin maksimoimisen ja kulttuurienvälisen vuorovaikutuksen periaatteisiin. Suositeltavaa luettavaa kulttuurienvälisen kaupunkien ammattilaisille ja vapaaehtoisille kaikkialla maailmassa".

Irena Guidikova, Euroopan neuvoston osallisuuden ja syrjinnän vastaisten ohjelmien päällikkö

"Paikallis- ja alueviranomaiset ovat keskeisessä asemassa onnistuneen kotoutumispolitiikan toteutuksessa paikallisella tasolla, mutta ne jätetään aivan liian usein oman onnensa nojaan tällaisten politiikkatoimien täytäntöönpanossa. UNHCR:n kotouttamiskäsikirja on tässä suhteessa korvaamaton apuväline."

Antje Grotheer, uutta maahanmuutto- ja turvapaikkasopimusta käsittelevän Euroopan alueiden komitean (AK) esittelijä ja Saksan Bremenin kaupunginvaltuuston varapuheenjohtaja

UNHCR:n mandaatti: Käsittää UNHCR:n roolin ja tehtävät UNHCR:n perussäännössä ja Yhdistyneiden Kansakuntien yleiskokouksen päätöslauselmissa esitetyllä tavalla. UNHCR:n perussäännön mukaan sen tehtävänä on tarjota kansainvälistä suojelua ja etsiä pysyviä ratkaisuja pakolaisille. Samoin kansalaisuudettomuutta koskien UNHCR:llä on mandaatti, sillä vuoden 1961 yleissopimukseen kansalaisuudettomuuden vähentämisestä on kirjattu sille rooli artiklassa 11. Yleiskokous on myös esittänyt järjestölle pyynnön edistää vuosien 1954 ja 1961 kansalaisuudettomuutta koskevia sopimuksia ja auttaa ehkäisemään kansalaisuudettomuutta tarjoamalla valtioille teknisiä ja neuvontapalveluita kansalaisuuslainsäädännöstä ja -käytännöistä.

