

# Skuteczne włączenie uchodźców

Podejścia partycypacyjne dla praktyków na poziomie lokalnym



## 1 | PRZEWODNIK

# PODZIĘKOWANIA

Niniejszy „Przewodnik” został opracowany przez:

Carmine Conte z Grupy ds. Polityki Migracyjnej, przy wsparciu Alexandra Wolffhardta z Grupy ds. Polityki Migracyjnej, którzy korzystali ze wskazówek technicznych od wielodyscyplinarnego zespołu UNHCR oraz informacji od uczestników badań terenowych i działań walidacyjnych przeprowadzonych w siedmiu krajach Europy.

Szczególne podziękowania należą się koordynatorom krajowym z Bułgarii, Finlandii, Grecji, Włoch, Malty, Polski i Serbii. Są to:

Bistra Ivanova (Kolektyw Multi Kulti)

Sari Vanhanen (Fiński Instytut Migracji)

Konstantinos Vlachopoulos (Grecka Fundacja na rzecz Polityki Zagranicznej i Europejskiej ELIAMEP)

Gaia Testore (niezależna badaczka i doradczyni)

Jean-Pierre Gauci, Bethany Wilkes i Sonia Marcantonio (Fundacja People for Change)

Renata Stefańska (Ośrodek Badań nad Migracjami Uniwersytetu Warszawskiego)

Gordana Grujičić i Vladimir Petronijevic (Grupa 484)

## METRYKA

Zdjęcia:

© UNHCR/Will Swanson

© UNHCR/Andrew McConnell

Shutterstock

Projekt graficzny:

dagmarvanschaik.nl

# SPIS TREŚCI

<b>1. PRZEDMOWA</b> .....	<b>5</b>
<b>2. WPROWADZENIE</b> .....	<b>5</b>
<b>3. STRUKTURA „ZESTAWU NARZĘDZI”</b> .....	<b>6</b>
<b>4. SPOSÓB POSŁUGIWANIA SIĘ „ZESTAWEM NARZĘDZI”</b> .....	<b>8</b>
<b>5. KLUCZOWE OBSZARY KOMPLEKSOWEGO PODEJŚCIA DO INTEGRACJI</b> .....	<b>10</b>
5.1 Dobra znajomość potrzeb w zakresie wsparcia – nieustanne ocenianie potrzeb, zwracanie uwagi na bariery w dostępie i modyfikowanie świadczonych usług w oparciu o informacje zwrotne i regularnie przeprowadzane oceny	
5.2 Zapewnienie, aby wsparcie odpowiadało na potrzeby wszystkich osób – zapewnienie powszechnej dostępności świadczonych usług, tak aby różne grupy miały zapewniony równy dostęp oraz wsparcie dostosowane do ich potrzeb	
5.3 Tworzenie usług z myślą o długofalowej perspektywie – kładzenie nacisku na długoterminowe włączenie, a nie tylko na przyjmowanie uchodźców i początkową fazę integracji	
5.4 Pracowanie dla ludzi i z ludźmi – angażowanie beneficjentów w przeprowadzanie ocen, planowanie, wdrożenia i ewaluację, docenianie otrzymywanych od nich informacji zwrotnych oraz przekazywanie im bieżących informacji	
5.5 Angażowanie społeczności lokalnych i wspieranie działalności wolontariackiej – mobilizowanie zasobów społeczeństwa przyjmującego, wzmacnianie zaufania i pozytywnej identyfikacji	
5.6 Dążenie do kompleksowego wsparcia integracji – nawiązywanie kontaktów z innymi usługodawcami, koordynowanie z nimi działań oraz uzupełnianie braków w systemie	
<b>6. GŁÓWNA LISTA KONTROLNA</b> .....	<b>64</b>
<b>7. WSKAŹNIKI OCENY JAKOŚCI PRAKTYK INTEGRACYJNYCH</b> .....	<b>66</b>
<b>8. SŁOWNIK POJĘĆ</b> .....	<b>70</b>
<b>9. OPINIE CZYTELNIKÓW</b> .....	<b>72</b>

# 1. PRZEDMOWA

Działania odbywające się na szczeblu lokalnym mają duży wpływ na skuteczną integrację uchodźców i włączenie ich w życie społeczności.

Miasta dowiodły, że są inkubatorami innowacji i dobrych praktyk w zakresie ochrony uchodźców, zobowiązując się do wdrożenia globalnego porozumienia w sprawie uchodźców. Miejsca obierane za cel przez uchodźców oraz sposób włączenia uchodźców do społeczeństwa przyjmującego są w rzeczywistości uzależnione od wizji, współpracy i zaangażowania prezydentów miast i burmistrzów, samorządów i grup lokalnych. Władze lokalne częstokroć okazują dużą solidarność wobec uchodźców i migrantów, otaczając ich opieką i doceniając wnoszony przez nich bogaty i różnorodny wkład. Także społeczności lokalne potrafią okazać współczucie w reakcji na prześladowania, cierpienia i wyobcowanie kulturowe osób, które uciekły przed konfliktami i przemocą.



Niniejszy „Przewodnik” został opracowany przy udziale Grupy ds. Polityki Migracyjnej, a jego celem jest udzielenie praktycznych wskazówek podmiotom lokalnym oraz zachęcenie ich do dalszych działań na rzecz włączenia uchodźców.

Naszym zamiarem było opracowanie zestawu narzędzi w oparciu o praktyczne doświadczenia władz miejskich i podmiotów lokalnych w zakresie tworzenia na podstawie polityki krajowej rozwiązań w zakresie zapewnienia odpowiednich warunków mieszkaniowych, dostępu do dokumentacji oraz włączenia społeczno-gospodarczego. Rozwiązania te sprawdzają się najlepiej, gdy w ich projektowaniu i opracowywaniu mogą w pełni uczestniczyć sami uchodźcy. Uchodźcy wnoszą do nowych społeczności wiele różnych kompetencji, doświadczeń, a także chęć działania na rzecz tych społeczności. Wiemy o tym, że udział uchodźców w procesie decyzyjnym pomaga im nabywać pewność siebie przy wykonywaniu ich podstawowych praw, jednocześnie dając im poczucie, że przynależą do społeczności przyjmujących i mogą im zaufać. Stosowanie podejść partycypacyjnych umożliwia kształtowanie lepszej polityki i skuteczniejszych programów. Zapewnienie efektywnej partycypacji w różnych okęgach może jednak okazać się trudne, zwłaszcza jeżeli chodzi o spełnianie potrzeb uchodźców w zakresie tworzenia projektów. Nasze narzędzia powstały właśnie po to, by pomagać władzom lokalnym w tym zakresie.

„Zestaw narzędzi” został opracowany na podstawie wieloletnich doświadczeń – a także eksperymentów – UNHCR i jej partnerów z podejściami partycypacyjnymi. Różni się jednak od naszych pozostałych zestawów. Jest ukierunkowany bezpośrednio na konkretne wyzwania, przed jakimi stają prezydenci miast i burmistrzowie, zarządy miast i lokalni usługodawcy, którzy uczestniczą w przyjmowaniu uchodźców i migrantów oraz włączaniu ich w życie społeczne. W zestawie narzędzi użyliśmy przystępnego języka i uwypukliliśmy dobre praktyki, które sprzyjają innowacjom i kreatywności. Opracowaliśmy także wskaźniki służące do mierzenia postępów, oceny efektów, a w razie potrzeby również do zmiany kierunku działania.

Narzędzia powstały we współpracy z władzami lokalnymi, usługodawcami, społeczeństwem obywatelskim oraz organizacjami prowadzonymi przez uchodźców w całej Europie. Zostały przetestowane w praktyce w różnych krajach i sytuacjach, a następnie odpowiednio zmodyfikowane. Cieszą nas entuzjazm i zaangażowanie osób, które miały okazję skorzystać z tego narzędzia, i mamy nadzieję, że okaże się ono użyteczne dla praktyków na całym świecie. Mamy także nadzieję, że nasz „Przewodnik” będzie „żył” i zachęcamy Państwa do dzielenia się dobrymi projektami, doświadczeniami i pomysłami na potrzeby kolejnych wersji tego narzędzia.

Gillian Triggs, Zastępczyni Wysokiego Komisarza UNHCR ds. Ochrony



## 2. WPROWADZENIE

Włączenie nowo przybywających osób ubiegających się o azyl, uchodźców, migrantów i osób bezpaństwowych stało się kluczowym priorytetem dla prezydentów miast i burmistrzów, władz miejskich, lokalnych społeczeństw obywatelskich i usługodawców. Choć ogólne ramy polityki są wytyczane na szczeblu krajowym, to na władzach lokalnych spoczywa często przytłaczające zadanie, jakim jest przekładanie ich na konkretne działania i wybieranie praktycznych rozwiązań. Integracja i włączenie zostały uznane za wspólny obowiązek w globalnym porozumieniu w sprawie uchodźców, a najważniejszymi katalizatorami innowacji i kluczowymi partnerami UNHCR stały się władze samorządowe, sektor prywatny i organizacje lokalne. Sukces lub porażka włączenia i integracji na szczeblu lokalnym mogą wpływać na przyszłe decyzje dotyczące udzielania azylu, przesiedleń i uzupełniających dróg migracji. Dlatego tak ważne jest, aby to się udało.

Choć od lat 2015–2016, kiedy to odnotowano największą liczbę nowo przybyłych, mnożą się przedsięwzięcia na rzecz integracji i włączenia, podmioty lokalne i samorządy otrzymały niewiele praktycznych wskazówek odnoszących się do możliwości zaadaptowania usług i praktyk do konkretnej sytuacji oraz potrzeb ochrony osób ubiegających się o azyl i uchodźców, migrantów i bezpaństwowców. Partycypacja ma zasadnicze znaczenie przy opracowywaniu projektów i wskazywaniu niezbędnych zmian kierunków działania, natomiast jej organizacja i podtrzymanie mogą być problematyczne. Poznanie różnych

potrzeb uchodźców<sup>1</sup> i migrantów w zależności od ich wieku, płci, kultury, wyznania lub innych czynników oraz stworzenie programów, które je odpowiednio uwzględnią, jest trudnym zadaniem, ale zdecydowanie wartym zachodu. „Zestaw narzędzi” powstał po to, aby pomóc podmiotom lokalnym w budowaniu metod partycypacyjnych w ich miastach w oparciu o wieloletnie doświadczenie organizacji humanitarnych i rozwojowych w zakresie programów wspierających włączenie i integrację w społeczeństwach przyjmujących.

Jego zadaniem jest także pomóc praktykom zrozumieć, jakie efekty przynoszą ich działania, oraz jakie praktyki należy uznać za dobre i powielać w różnych sytuacjach. Pojęcie „dobrej praktyki” stało się kluczową koncepcją przy opracowywaniu, finansowaniu, wdrażaniu, ocenie i promocji (również ponadnarodowej) tych praktyk. Jednakże wiedza o tym, co w ujęciu praktycznym stanowi „dobrą praktykę” w obszarze integracji i włączenia, jest niedostateczna, nie istnieją jednoznaczne kryteria, które można by było zastosować przy tworzeniu i realizacji nowych projektów w celu zapewnienia jak najlepszych rezultatów.

<sup>1</sup> Do celów niniejszego „Przewodnika” określenie „uchodźca” może oznaczać uchodźców, osoby objęte ochroną uzupełniającą, osoby ubiegające się o azyl oraz inne osoby wymagające ochrony międzynarodowej, którym przysługują przedmiotowe usługi.

Spółeczność naukowa w połączeniu z szeregiem międzynarodowych badań zapewniły solidny zbiór standardów i polityk krajowych sprzyjających integracji na poziomie makro, do których należą między innymi Krajowy Mechanizm Ewaluacji Integracji (NIEM) oparty na pilotażowym programie UNHCR oraz indeks MIPEX (Migrant Integration Policy Index). Natomiast na poziomie mikro praktykom integracji oraz instytucjom finansującym brakuje praktycznych narzędzi, które pomogłyby im zastanowić się nad właściwymi kierunkami działania, a także ocenić swoje potencjalne silne i słabe strony w odniesieniu do konkretnych potrzeb ochrony oraz potrzeb społecznych uchodźców i osób ubiegających się o azyl. „Zestaw narzędzi”, który mają Państwo przed sobą, ma na celu wypełnienie tej luki.

Zawiera on **praktyczny zestaw narzędzi „krok po kroku” i materiałów do komunikacji** dla lokalnych zainteresowanych stron służących do opracowywania i monitorowania praktyk w zakresie integracji i włączenia, uzyskiwania informacji zwrotnych od beneficjentów oraz oceny tych praktyk.

W „Zestaw narzędzi” omówiono również **kluczowe kryteria** ułatwiające wybieranie **najlepszych praktyk** w obszarze integracji i włączenia. W poszczególnych rozdziałach „Przewodnika” dobre praktyki zostaną przedstawione według określonych kryteriów oraz czynników sukcesu, a także możliwości stosowania ich w całości lub w części w innych kontekstach krajowych lub lokalnych bądź uwzględnienia w politykach integracji.



# 3. STRUKTURA „ZESTAWU NARZĘDZI”

„Zestaw narzędzi” powstał w oparciu o najlepsze dostępne badania i standardy z całej Europy, otrzymane między innymi od samorządów terytorialnych, organizacji międzynarodowych i pozarządowych, społeczności akademickich oraz indywidualnych praktyków. Składa się z „Przewodnika” w wersji do wydruku, **interaktywnej wersji online**, karty wyników, **animowanego filmu objaśniającego** oraz **jednominutowego filmu promocyjnego**.

1

## PRZEWODNIK W WERSJI DO WYDRUKU

„Przewodnik” stanowi teoretyczną część „Zestawu narzędzi” i zawiera materiały do lektury oraz materiały multimedialne.

Zawiera jasne i szczegółowe wytyczne dla usługodawców i władz lokalnych dotyczące przyjęcia kompleksowego podejścia do integracji uchodźców w podziale na 6 kluczowych obszarów. Celem „Przewodnika” jest wspieranie społeczności praktyków przy świadczeniu usług poprzez zapewnienie im dostępu do działań i technik stanowiących najlepszą praktykę, z myślą o skutecznym włączeniu uchodźców.

4

## ANIMOWANY FILM OBJAŚNIAJĄCY

**Animowany film objaśniający** to dodatkowy materiał umożliwiający praktykom zapoznanie się z najważniejszymi koncepcjami zawartymi w „Przewodniku”. Należy jednak pamiętać o tym, że film ten w żadnym razie nie zastępuje „Przewodnika”, jego zadaniem jest wspieranie głównych obszarów tematycznych z poszczególnych rozdziałów.

2

## INTERAKTYWNY PRZEWODNIK ONLINE

**Interaktywna wersja „Przewodnika” dostępna online** to nie tylko „Przewodnik” dla praktyków w bardziej przyjaznej dla użytkownika odsłonie, ale również możliwość wypełniania list kontrolnych służących do samooceny oraz sporządzania notatek na koniec każdego rozdziału. Listy kontrolne i notatki zostają następnie automatycznie zestawione na końcu „Przewodnika”, dzięki czemu czytelnik może zobaczyć własne, indywidualne podsumowanie.

3

## KARTA WYNIKÓW

**Karta wyników** dostępna online ma pomagać praktykom określać dobre praktyki w zakresie integracji poprzez zastosowanie łatwego w użyciu systemu oceny punktowej.

5

## FILM PROMOCYJNY


Celem **jednominutowego filmu promocyjnego** jest upowszechnienie „Zestawu narzędzi”, a także zapoznanie praktyków z założeniami dotyczącymi jego przeznaczenia i celów.



„Zestaw narzędzi” został wstępnie przetestowany w siedmiu krajach pilotażowych (w **Bułgarii, Włoszech, Finlandii, Grecji, na Malcie, w Polsce i w Serbii**) i uwzględniono w nim przemyślenia i opinie kluczowych zainteresowanych stron z obszaru integracji.<sup>1</sup> Proces ten ma również na celu utworzenie trwałych sieci praktyków i organizacji w poszczególnych krajach, którzy dokładnie zapoznają się z „Zestawem narzędzi” i włączą go do realizowanych przez siebie programów. Dzięki takiemu podejściu po wstępnej „fazie testów” w siedmiu krajach pilotażowych „Zestaw narzędzi” będzie nadawał się do szerokiego zastosowania w całej Europie i w innych rejonach świata.

---

1 Bistra Ivanova (Kolektyw Multi Kult); Gaia Testore (badaczka i doradczyni); Sari Vanhanen (Fiński Instytut Migracji); Jean-Pierre Gauci (Fundacja People for Change); Renata Stefańska (Ośrodek Badań nad Migracjami Uniwersytetu Warszawskiego); Vladimir Petronijevic (Grupa 484); Konstantinos Vlachopoulos (Grecka Fundacja na rzecz Polityki Zagranicznej i Europejskiej ELIAMEP)



**„Musimy przede wszystkim słuchać uchodźców, gdy mówią o swoich potrzebach i oczekiwaniach czy o planowaniu działań na ich rzecz, a także na etapie oceny”**

**PARTNER KRAJOWY UNHCR I MPG**

# 4. SPOSÓB POSŁUGIWANIA SIĘ „ZESTAWEM NARZĘDZI”

Aby zapewnić kompleksowe podejście do integracji i włączenia, **zachęcamy osoby i podmioty uczestniczące w integracji uchodźców do posługiwania się całym „Zestawem narzędzi” przy opracowywaniu praktyk, ich modyfikacji i ocenie.** Nawet jeśli pewne aspekty nie dotyczą ich projektów i obszarów prac, da im to możliwość skupienia się na kluczowych aspektach „Zestawu narzędzi”, które są istotne i ważne dla usług świadczonych przez nie na rzecz uchodźców.

W tym celu w „Zestawie narzędzi” zawarto **praktyczne listy kontrolne, dobre praktyki oraz dokładne pytania**, które można wykorzystywać przy opracowywaniu lub ocenie nowych działań, powiązać z dowodami istniejących dobrych praktyk w zakresie włączenia społeczno-ekonomicznego, możliwości korzystania z przysługujących praw i integracji kulturowej. Jednocześnie „Zestaw narzędzi” może sprzyjać wzbudzeniu zaangażowania i upowszechnianiu wiedzy wśród społeczności lokalnych działających na rzecz integracji i włączenia.

## Listy kontrolne:

- **Zapewnią praktyczne wytyczne** dotyczące integracji i włączenia uchodźców na końcu każdego rozdziału;
- **Umożliwią personelowi rozpoznawanie istotnych potrzeb** i możliwości oraz lepszą **współpracę z uchodźcami** przy prowadzeniu działań;
- **Pomogą dostosować usługi do potrzeb i możliwości uchodźców** oraz odpowiednio **realizować** dotychczasowe i nowe projekty;
- **Pomogą w ocenie, czy dana praktyka „zmierza we właściwym kierunku”;**
  - Jeżeli dana praktyka spełnia wszystkie wymagania wskazane na liście kontrolnej, oznacza to, że organizacja w pełni realizuje kompleksowe podejście do integracji i włączenia w danym kluczowym obszarze;
  - Jeżeli dana praktyka nie spełnia niektórych wymagań listy kontrolnej, oznacza to, że organizacja musi jeszcze udoskonalić konstrukcję danej usługi lub sposób jej świadczenia na rzecz uchodźców;
  - Jeżeli dana praktyka nie spełnia żadnych wymagań listy kontrolnej, organizacja będzie musiała gruntownie zastanowić się nad świadczonymi przez siebie usługami i uwzględnić wytyczne zawarte w „Zestawie narzędzi” przy opracowywaniu i realizacji swoich usług.

**Dobre praktyki** zawarte w „Zestawie narzędzi” są wybierane zgodnie z kluczowymi kryteriami określonymi w poszczególnych rozdziałach oraz pięcioma kluczowymi wskaźnikami ogólnymi (wyczerpująca lista znajduje się na stronie 68):

- **Inkluzywność i uczestnictwo;**
- **Istotność i komplementarność;**
- **Efektywność;**
- **Zrównoważony charakter działań;**
- **Partnerstwa i współpraca.**

W przewodniku online można znaleźć **listy kontrolne do celów samooceny**, które pomogą usługodawcom w ocenie i monitorowaniu praktyk, a także:

- Pomogą praktykom w ocenie świadczonych usług;
- Pomogą wskazać braki i możliwości wprowadzenia ulepszeń w zakresie świadczenia usług;

- Da praktykom możliwość zastanowienia się nad dotychczasowymi i nowymi praktykami oraz ich regularnego monitorowania;
- Pomoże w rozmowach i wymianach doświadczeń z innymi zainteresowanymi stronami, co umożliwi wzmocnienie strategii integracji i włączenia.

**Karta wyników** online zawiera czytelne kryteria do określania dobrych praktyk przez podmioty lokalne oraz stanowi łatwo dostępne narzędzie do szybkiej oceny praktyk w zakresie integracji i włączenia za pomocą systemu punktowego.

### DLA KOGO JEST PRZEZNACZONY „ZESTAW NARZĘDZI”?

„Zestaw narzędzi” powstał z myślą o:

- **Władzach i służbach publicznych szczebla krajowego i lokalnego;**
- **Organizacjach społeczeństwa obywatelskiego, w tym organizacjach prowadzonych przez uchodźców;**
- **Organizacjach wyznaniowych;**
- **Instytucjach oświatowych;**
- **Podmiotach gospodarczych.**

Celem „Zestawu narzędzi” jest kompleksowe zestawienie i omówienie problemów związanych z integracją oraz wzmacnianie społeczności praktyków. Ma on zastosowanie zarówno na poziomie organizacji, jak i na poziomie praktyków świadczących usługi dla uchodźców, którzy powinni mieć możliwość zobowiązania się do jego stosowania i zarejestrowania się w nim w celu przeprowadzenia oceny swojej kultury i struktury organizacyjnej oraz ich udoskonalenia.

### DO CZEGO SŁUŻY „ZESTAW NARZĘDZI”?

- **Samoocena:** osoby i podmioty uczestniczące w integracji uchodźców mogą wykorzystywać „Zestaw narzędzi”, aby lepiej **analizować stosowane przez siebie praktyki**, a następnie informować o najważniejszych rezultatach i omawiać je wewnętrznie (w zespole) oraz na zewnątrz (ze swoimi partnerami i zainteresowanymi stronami, w tym również z samymi uchodźcami).

Zachęcamy podmioty lokalne do stosowania i wykorzystywania „Zestawu narzędzi” **dla wszystkich usług i praktyk**, jakie wykonują (jako usługodawcy) lub finansują (jako podmioty finansujące/podwykonawcy). W związku z powyższym jednym z elementów „Zestawu narzędzi” jest przyjazny dla użytkownika „Przewodnik” objaśniający poszczególne etapy działania oraz zawierający przykłady zastosowań prezentowanego podejścia i jego skutków.

- **Samorefleksja i samodoskonalenie:** korzystając z „Zestawu narzędzi”, lokalne zainteresowane podmioty mogą spojrzeć na swoje praktyki z nowej perspektywy i wskazać, jakie rozwiązania w zakresie świadczenia usług dla uchodźców się sprawdzają, a co można by było w tym zakresie poprawić.

Mogą także planować **nowe działania i opracowywać propozycje nowych przedsięwzięć** przewidujących kompleksowe podejście do integracji i włączenia w obszarach mających istotne znaczenie dla ich organizacji. W tym celu w „Zestawie narzędzi” zawarto przykłady **dobrych praktyk**, które mogą stanowić inspirację do przyszłych prac i projektów realizowanych przez podmioty uczestniczące w integracji i włączeniu uchodźców, a także **łączy** do materiałów dodatkowych zawierających więcej informacji na temat omawianych zagadnień i praktyk.



## 5. KLUCZOWE OBSZARY KOMPLEKSOWEGO PODEJŚCIA DO INTEGRACJI I WŁĄCZENIA

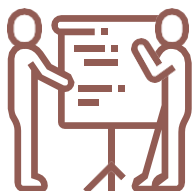
Integracja uchodźców to złożony, dynamiczny i dwukierunkowy proces uzależniony od potrzeb i możliwości poszczególnych jednostek i społeczności lokalnych.<sup>2</sup> Wymaga podjęcia starań zarówno przez społeczeństwo przyjmujące i instytucje prywatne i publiczne, aby przyjąć uchodźców i spełnić ich potrzeby, jak i przez samych uchodźców, którzy muszą przystosować się do nowego otoczenia nie wyrzekając się przy tym własnej tożsamości kulturowej. Kiedy uchodźcy czują się bezpieczni, pewni siebie i mile widziani, mogą inwestować w swoim nowym kraju zamieszkania i wносить cenny wkład w życie społeczeństwa. Odpowiednie wsparcie, motywacja, zapoznanie z miejscową kulturą oraz akceptacja nowego środowiska społecznego mogą przynieść ogromne obustronne korzyści.

---

<sup>2</sup> Wniosek Komitetu Wykonawczego UNHCR w sprawie integracji lokalnej nr 104:  
<https://www.uhcr.org/excom/exconc/4357a91b2/conclusion-local-integration.html>



Według skutecznego, kompleksowego modelu integracji, powodzenie usług dla uchodźców uzależnione jest od sześciu kluczowych obszarów:



#### 1. DOBRA ZNAJOMOŚĆ POTRZEB UCHODźCÓW W ZAKRESIE WSPARCIA

Nieustanne ocenianie potrzeb, zwracanie uwagi na bariery w dostępie i modyfikowanie świadczonych usług w oparciu o informacje zwrotne i regularnie przeprowadzane oceny.



#### 2. ZAPEWNIENIE, ABY WSPARCIE ODPOWIADAŁO NA POTRZEBY WSZYSTKICH OSÓB

Zapewnienie powszechnej dostępności świadczonych usług, tak aby różne grupy miały zapewniony równy dostęp oraz wsparcie dostosowane do ich potrzeb.



#### 3. TWORZENIE USŁUG Z MYŚLĄ O DŁUGOFALOWEJ PERSPEKTYWIE

Kładzenie nacisku na długoterminowe włączenie, a nie tylko na przyjmowanie uchodźców i początkową fazę integracji.



#### 4. PRACOWANIE DLA LUDZI I Z LUDŹMI

Angażowanie uchodźców w planowanie, wdrożenia i ewaluację, docenianie otrzymywanych od nich informacji zwrotnych oraz przekazywanie im bieżących informacji



#### 5. ANGAŻOWANIE SPOŁECZNOŚCI LOKALNYCH I WSPIERANIE DZIAŁALNOŚCI WOLONTARIACKIEJ

Mobilizowanie zasobów społeczeństwa przyjmującego, wzmacnianie zaufania i pozytywnej identyfikacji.



#### 6. DĄŻENIE DO KOMPLEKSOWEGO WSPARCIA INTEGRACJI I WŁĄCZENIA

Nawiązywanie kontaktów z innymi usługodawcami, koordynowanie z nimi działań oraz uzupełnianie braków w systemie.



## 5.1. DOBRA ZNAJOMOŚĆ POTRZEB UCHODźCÓW W ZAKRESIE WSPARCIA

Nieustanne ocenianie potrzeb, zwracanie uwagi na bariery w dostępie i modyfikowanie świadczonych usług w oparciu o regularnie przeprowadzane oceny

Zwracanie uwagi na kompetencje, możliwości i potrzeby uchodźców ma zasadnicze znaczenie dla ich skutecznej integracji ze społeczeństwem. Jest to konieczne od najwcześniejszych etapów przygotowania koncepcyjnego i projektowania wszelkiego rodzaju działań i usług aż po ich ostateczną realizację i ocenę. Podmioty świadczące usługi integracyjne powinny starać się wspierać uchodźców, odpowiednio ich wyposażając i przygotowując, aby mogli reagować na pojawiające się wyzwania, nie podejmowali ryzykownych zachowań w stresujących sytuacjach i wykorzystywali pojawiające się możliwości w taki sposób, aby otrzymać trwałe rozwiązania. Usługodawcy i władze lokalne muszą podchodzić do opracowywania, realizacji i dalszego rozwoju działań wspierających w sposób zintegrowany; a także wspierać możliwość skutecznego uczestniczenia uchodźców w programach i usługach. Ich ostatecznym celem jest upodmiotowienie uchodźców, tak by czynnie uczestniczyli w życiu społecznym i mogli samodzielnie uzyskiwać dostęp do zasobów ekonomicznych i społecznych.



### KORZYŚCI PŁYNĄCE ZE ZNAJOMOŚCI POTRZEB W ZAKRESIE WSPARCIA

- Zapewnienie zdolności społeczno-ekonomicznej uchodźców do samodzielnego zaspokajania podstawowych potrzeb w trwały sposób i z zachowaniem godności;
- Pogłębienie wiedzy o potrzebach, możliwościach, problemach i szansach uchodźców w obszarze integracji;
- Właściwe dostosowanie usług i strategii do konkretnych potrzeb uchodźców;
- Wspieranie możliwości zapobiegania problemom, radzenia sobie z nimi i ich pokonywania przez uchodźców;
- Polepszenie sytuacji uchodźców i zmniejszenie ich uzależnienia od pomocy humanitarnej i zewnętrznej.

## CZYNNIKI SUKCESU: KRYTERIA STOSOWANIA DOBRYCH PRAKTYK



**Nieustanna ocena potrzeb:** oparcie świadczenia usług na regularnej, kompleksowej ocenie potrzeb i braków; regularna weryfikacja działań i dostosowywanie ich do zmieniających się okoliczności;



**Ocena potrzeb w oparciu o różne źródła:** ocenianie potrzeb uchodźców na podstawie wszystkich istotnych dostępnych danych oraz różnych źródeł informacji;



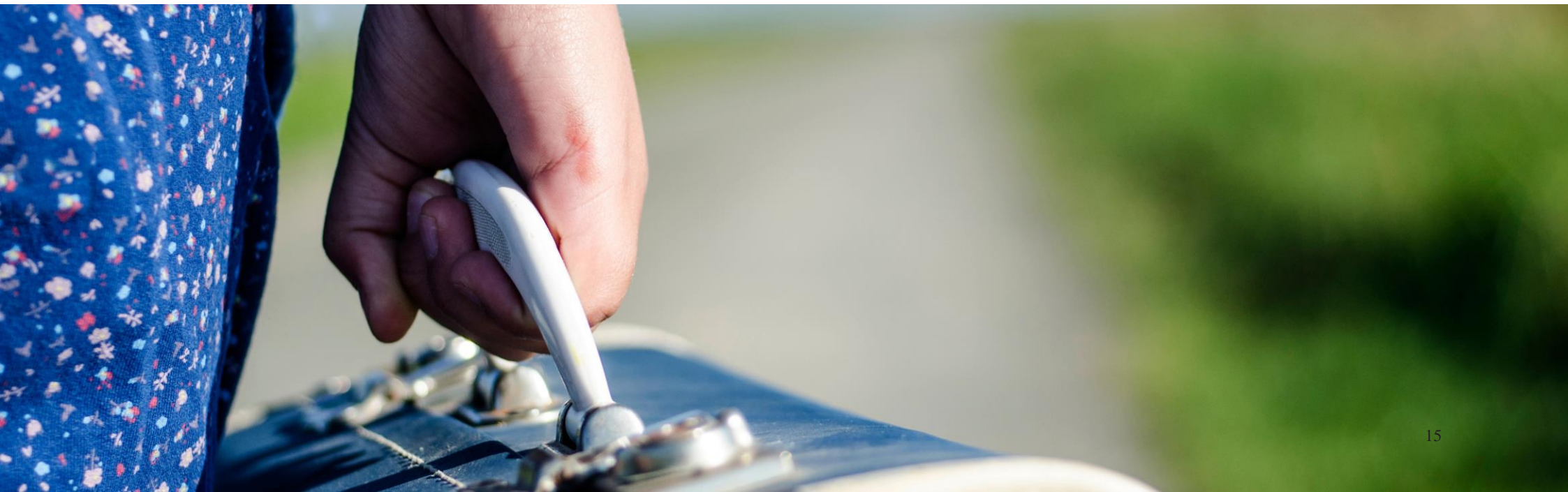
**Usługi bez barier:** zapewnienie, aby usługi były świadczone bez barier językowych ani wymagań stanowiących obciążenia administracyjne;



**Łatwo dostępne i ukierunkowane informacje:** zapewnienie bezproblemowego dostępu do usług i udzielanie zrozumiałych informacji o tym, jak uzyskać wsparcie;



**Ukierunkowane wsparcie jako sposób na długofalowe włączenie:** usługi integracyjne powinny być odpowiednio ukierunkowane i zapewniać regularny dostęp do edukacji, rynku pracy, mieszkań, społeczności lokalnych i ich życia.





## LISTA KONTROLNA DOTYCZĄCA ZNAJOMOŚCI POTRZEB W ZAKRESIE WSPARCIA

Poniższa lista kontrolna przedstawia szczegółowy proces „krok po kroku”, który pomoże organizacjom zaplanować i określić wszystkie zadania niezbędne, aby uzyskać wiedzę na temat wsparcia potrzebnego uchodźcom.



W celu zaplanowania strategii integracji oraz swoich przyszłych usług, **należy przeanalizować wszystkie dostępne istotne informacje** dotyczące szczególnej sytuacji, w jakiej znajdują się uchodźcy, w tym poprzez rozmowy z samymi uchodźcami (więcej szczegółów można znaleźć w kluczowym obszarze 4); należy także oceniać trendy w zakresie efektów integracji dla uchodźców;



**Określenie istniejących potrzeb w zakresie integracji, ale także nowych potencjalnych wyzwań** związanych z realizacją usług. Przykładowo pandemia COVID-19 stworzyła nowe problemowe sytuacje zarówno dla zwykłych usługodawców, jak i dla uchodźców (np. problemy związane z nauką na odległość przy szkoleniach integracyjnych ze względu na brak umiejętności informatycznych);



**Dostosowywanie usług, planów i strategii** w odpowiedzi na nowo rozpoznane potrzeby i problemy związane z integracją. Pytanie uchodźców o zdanie; dbanie o atmosferę otwartości i dobre relacje, aby móc oceniać nowo pojawiające się, często niewidoczne potrzeby w zakresie integracji (więcej szczegółów można znaleźć w kluczowym obszarze 4.4);



**Badanie przyczyn problemów z integracją**, zwalczanie dyskryminacji i eliminowanie przeszkód, aby w przyszłości działania przynosiły lepsze efekty. Problemy mogą być związane z praktykami społeczności lokalnej, uprzedzeniami instytucjonalnymi lub barierami o charakterze strukturalnym;



**Zastanowienie się, jak wspierać możliwości uchodźców, żeby zaspokoić ich potrzeby w zakresie integracji i umożliwić im włączenie społeczno-ekonomiczne.** Uchodźcy i społeczności uchodźcze posiadają umiejętności i możliwości, które można wykorzystywać. Zapoznanie się z nimi pomoże zrozumieć, jak je najlepiej wykorzystywać i wzmacniać;



---

**Zapewnienie możliwości składania skarg i przekazywania opinii** dotyczących prowadzonych działań poprzez wprowadzenie niezależnych mechanizmów informacji zwrotnej (np. anonimowe opinie pisemne wrzucane do łatwo dostępnych skrzynek w punktach wydawania pomocy, biurach, ośrodkach zdrowia, szkołach itp.);

---



Zwracanie uwagi na **dostępność świadczonych usług** oraz ewentualne **przeszkody** w dostępie do nich przez uchodźców;

---



**Uwzględnianie różnorodności wyznaniowej i wyeliminowanie barier językowych i kulturowych**, które mogą utrudniać dostęp do świadczonych usług; na przykład zapewnianie wielojęzycznych materiałów w różnych formatach lub tłumaczeń ustnych w celu wsparcia świadczenia usług poradnictwa i doradztwa;

---



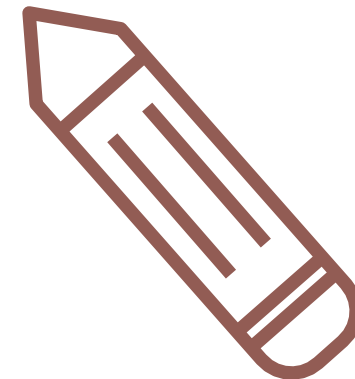
**Wyeliminowanie uciążliwych wymagań dotyczących dokumentacji**, które należy spełnić, aby skorzystać ze świadczonych usług, wynikających z zasad i warunków, których nie są w stanie wypełnić osoby nowo przybyłe;

---



**Nawiązywanie porozumienia i regularne udostępnianie posiadanych informacji**, aby nie pozbawiać uchodźców istotnej wiedzy dotyczącej świadczonych usług.

---



## PRZYKŁADY DOBRZYCH PRAKTYK UŁATWIAJĄCYCH UCHODŹCOM DOSTĘP DO USŁUG



### UKIERUNKOWANE WSPARCIE JAKO SPOSÓB NA DŁUGOFALOWE WŁĄCZENIE

W Finlandii gmina przyjmująca organizuje spotkania „przekazujące” uchodźców objętych dotąd usługami specjalnymi do usług zwykłych. Oznacza to, że po upływie określonego czasu (3 lat), w którym uchodźcy otrzymują wsparcie w postaci usług specjalnych, odbywa się „przekazanie”, w ramach którego najważniejsze informacje o sytuacji uchodźców (m.in. o ich szczególnych potrzebach) są przekazywane odpowiednim organom, aby wyeliminować potrzebę ich ponownego zbierania czy gromadzenia. Ma to na celu uniknięcie kontynuowania „usług specjalnych” po upływie początkowego okresu wyjątkowej, specjalistycznej pracy. Idea tej praktyki opiera się na przygotowywaniu i wspieraniu uchodźców, aby mogli stać się zwykłymi mieszkańcami gminy, jak inni obywatele Finlandii, poprzez stworzenie dla nich bezpiecznego środowiska i społeczności, do której będą mogli należeć i prowadzić normalne życie.

W Polsce Miejski Ośrodek Pomocy w Lublinie jest jedną z najskuteczniejszych instytucji samorządowych zajmujących się integracją uchodźców, która regularnie korzysta ze środków unijnych. Uchodźcy mogą wynajmować trzy mieszkania należące do miasta w ramach miejskiego programu mieszkań chronionych prowadzonego przez Miejski Ośrodek Pomocy Rodzinie przez łączny okres 24

miesiące. Mieszkania chronione mogą pomagać cudzoziemcom, którzy znaleźli się w szczególnie trudnej sytuacji, przygotowując ich do samodzielnego życia w społeczności lokalnej.

Miasto Stambuł (İstanbul Büyükşehir Belediyesi) w Turcji realizuje podejście do świadczenia usług, w którym elementem różnych usług staje się włączenie uchodźców, między innymi usługi społeczne, źródła utrzymania, upodmiotowienie i partycypacja. Centrum Upodmiotowienia Kobiet, domy sąsiedzkie oraz świetlice środowiskowe Yuvamız Istanbul (Stambuł to nasz dom) świadczą usługi zarówno na rzecz uchodźców, jak i na rzecz członków społeczności przyjmujących. Uchodźcy mogą także korzystać z ośrodków szkolenia zawodowego i urzędów pracy Miasta Stambuł. UNHCR udzieliła także wsparcia dla ISMEK (kursy w dziedzinie sztuki i szkolenia zawodowe Miasta Stambuł) na digitalizację kursów w związku z restrykcjami pandemicznymi. Ośrodek szkolenia zawodowego ISMEK dociera do uchodźców poprzez szereg szkoleń stacjonarnych prowadzonych w języku arabskim, w tym lekcje tureckiego dla obcokrajowców oraz kursy w dziedzinach technologii informatycznych i spójności społecznej. W ramach Rady Miasta Stambuł działa również platforma partycypacji obywatelskiej organizująca grupę roboczą dla uchodźców, która umożliwi im przekazywanie sugestii i opinii dla Miasta Stambuł.



### NIEUSTANNA OCENA POTRZEB

W 2017 r. w Bułgarii powstało wielokrotnie nagradzane przedsiębiorstwo społeczne Humans in the Loop (HITL), którego wizją jest upodmiotowienie społeczności dotkniętych konfliktami poprzez szkolenia i zatrudnienie w branży IT. HITL prowadzi bardzo aktywne działania w obszarze oceny potrzeb i sytuacji beneficjentów. Potencjalne potrzeby i problemy są określane w ramach procesu ciągłej oceny, która przeprowadzana jest raz na kwartał. HITL przeprowadza na przykład wśród swoich beneficjentów ankiety dotyczące warunków pracy, ich indywidualnej drogi i doświadczeń podczas realizacji programów szkoleń/podnoszenia kwalifikacji, a także programów zatrudnienia. HITL korzysta z badań i prostych kwestionariuszy, które pomagają analizować informacje zwrotne i wprowadzać zmiany w miarę pojawiania się nowych potrzeb oraz potencjalnych przeszkód utrudniających beneficjentom pracę lub szkolenia. Przeprowadzane badania obejmują dodatkowo część przeznaczoną na informacje zwrotne, w której beneficjenci mogą opisywać



wszelkie osobiste problemy, nie musząc przy tym ujawniać swojej tożsamości. Ankiety te są następnie przedmiotem analiz i sprawozdań opracowywanych przez dział skutków społecznych, który omawia wszelkie problemy zgłoszone przez beneficjentów z odpowiednią osobą lub działem.

W Grecji Agencja Rozwoju Karditsy (ANKA) realizuje programy i projekty na obszarach miejskich i wiejskich gminy Karditsa. W prowadzonych przez siebie działaniach chętnie korzysta z informacji zwrotnych otrzymywanych od uchodźców. ANKA powołuje na przykład grupy fokusowe z udziałem przedstawicieli społeczności uchodźczych zamieszkujących miasto Karditsa.

Ich zadaniem jest gromadzenie informacji zwrotnych dotyczących działalności, zadań i projektów ANKI, angażowanie społeczności uchodźczych i migranckich w proces decyzyjny oraz wysłuchiwanie ich opinii.

Działające w Polsce Stowarzyszenie „Dla Ziemi” to niewielka organizacja społeczna zaangażowana w integrację uchodźców w jednym z polskich ośrodków. Wszystkie działania Stowarzyszenia są konsultowane z uchodźcami. Ponadto Stowarzyszenie często realizuje działania na prośbę uchodźców, np. spotkania z dietetykiem, naukę jazdy na rowerze, zbiórkę pieniędzy na okulary lub komputery dla dzieci (potrzebne do nauki w czasie pandemii COVID-19).



## ŁATWO DOSTĘPNE I UKIERUNKOWANE INFORMACJE

Bułgarskie Stowarzyszenie na Rzecz Rozwoju Sofii (SDA) to fundacja miejska, która we wrześniu 2021 r. otworzyła pierwsze w historii Sofii Biuro Informacji i Usług dla obywateli państw trzecich. Jest to miejsce w centrum Sofii, którego zadaniem jest bezpośrednio udzielanie informacji i świadczenie usług integracyjnych na rzecz migrantów i uchodźców mieszkających w tym mieście. Biuro jest wspólną inicjatywą SDA, Miasta Sofia, UNHCR, Bułgarskiego Czerwonego Krzyża i 13 organizacji pozarządowych działających w obszarze integracji uchodźców i migrantów. Jednym z zadań Biura jest zapewnianie równego i łatwego dostępu do oferowanych usług dla wszystkich, różnorodnych grup, a także wspieranie tych grup na szczeblu lokalnym. Wszyscy partnerzy przedsięwzięcia rozdają uchodźcom i migrantom łatwe do czytania i zrozumienia ulotki w różnych językach, m.in. angielskim, arabskim, perskim czy paszto. Ponadto udostępniona zostanie strona internetowa z publicznie dostępną listą usług świadczonych przez Biuro, a istotne informacje będą regularnie przekazywane przez media społecznościowe. Biuro jest prowadzone za pośrednictwem projektu dofinansowanego ze środków unijnych, a SDA podpisała dodatkową czteroletnią umowę partnerską z Miastem Sofia w celu zagwarantowania kontynuacji projektu po zakończeniu dotychczasowego finansowania.

W Polsce, dzięki infolinii kryzysowej dla imigrantów, imigranci mogą szybko uzyskać informacje o dostępie do usług pomocowych w Gdańsku drogą telefoniczną lub e-mailem. Informacje są dostępne w różnych językach. Infolinia została uruchomiona w reakcji na wyniki badania opinii o zmianach, jakie zaszły w życiu imigrantów w związku z epidemią COVID-19.



## USŁUGI BEZ BARIER

Fińskie miasto Hämeenlinna udziela informacji o praktykach, politykach i usługach dla imigrantów mieszkających w mieście i w innych rejonach Finlandii na stronie MyIntegration.fi. Materiały są udostępniane jednocześnie w języku fińskim, angielskim, arabskim, somalijskim i rosyjskim. Dostępne są także w formie dźwiękowej do odsłuchiwania przez ReadSpeaker w języku fińskim, angielskim, arabskim i rosyjskim. Treść na stronę internetową jest opracowywana przez samych imigrantów, którzy potrafią lepiej przewidywać potrzeby różnych grup i na nie odpowiadać. Strona umożliwia ponadto swoim czytelnikom udzielanie informacji zwrotnych w różnych językach. Za pośrednictwem bloga na stronie internetowej możliwe jest również zapoznanie się z treściami tworzonymi przez wolontariuszy i imigrantów, którzy chcą opowiedzieć innym o swoich doświadczeniach integracyjnych. Administratorzy strony internetowej pozostają w ciągłym kontakcie z lokalnymi władzami i służbami, aby jej treść była stale aktualna.

## WIĘCEJ INFORMACJI: PRZYDATNE MATERIAŁY, ODNOŚNIKI

---

[OECD, Working Together for Local Integration of Migrants and Refugees](#), (2018), OECD Publishing, Paryż.

*Raport ten opisuje proces opracowywania podejścia do integracji ukierunkowanego na konkretny obszar poprzez skoordynowane działania podejmowane na różnych szczeblach władzy oraz przez podmioty publiczne i niepubliczne. Zawiera 12-punktową listę kontrolną, stanowiącą zestaw narzędzi, które każde miasto i region, zarówno na obszarze OECD, jak i poza nim, może wykorzystać do działania na różnych szczeblach władzy oraz z innymi podmiotami lokalnymi na rzecz promowania skuteczniejszej integracji migrantów.*

---

[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

*Ten raport przedstawia zbiór dobrych praktyk w zakresie integracji uchodźców*

*w ramach projektu PandPAS dotyczącego „programów dla osób planujących wyjazd i nowo przybyłych mających na celu ułatwienie włączenia oraz zapobieganie ksenofobii i radykalizacji”.*

---

A. Piłat, D. Potkańska, [Local responses to the refugee crisis in Poland. Reception and integration](#), analizy NIEM, Instytut Spraw Publicznych i Grupa ds. Polityki Migracyjnej, Warszawa/Bruksela, 2017

*Ta publikacja wskazuje i analizuje aktualne polityki integracyjne dotyczące osób ubiegających się o azyl i uchodźców w Polsce z perspektywy lokalnej i opisuje politykę, programy i działania związane z ich przyjmowaniem, fazą przedintegracyjną i integracją realizowane przez sektor publiczny i pozarządowy.*

---

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

*Ten raport UNHCR zawiera wytyczne dotyczące wdrażania zasady odpowiedzialności wobec dotkniętych kryzysem społeczności (AAP), definiowanej jako „zobowiązanie do celowego i systematycznego uwzględniania całej gamy sygnalizowanych potrzeb, obaw, możliwości i poglądów osób, którymi interesuje się UNHCR; a także odpowiadanie za nasze decyzje organizacyjne i działania naszych pracowników we wszelkich interwencjach i programach związanych z ochroną, pomocą i rozwiązaniami”.*

---

[UNHCR, The UNHCR Toolkit for Participatory Assessment in Operations](#), 2006

*Ten zestaw narzędzi UNHCR opisuje przebieg działań mających na celu przeprowadzenie oceny partycypacyjnej z udziałem uchodźców lub innych osób, którymi interesuje się UNHCR. Ocenę partycypacyjną definiuje się jako „proces nawiązywania partnerskiej współpracy z uchodźczyniami i uchodźcami w różnym wieku i różnego pochodzenia poprzez wspieranie ich znaczącej partycypacji w formie usystematyzowanego dialogu”.*





## 5.2 ZAPEWNIENIE, ABY WSPARCIE ODPOWIADAŁO NA POTRZEBY WSZYSTKICH OSÓB

Zapewnienie powszechnej dostępności świadczonych usług, tak aby różne grupy miały zapewniony równy dostęp do wsparcia na tym samym poziomie, dostosowanego do ich potrzeb.

Równy dostęp do wsparcia dla różnorodnych i słabszych grup jest niezwykle istotny na wszystkich etapach świadczenia usług. Do grup słabszych i różnorodnych mogą należeć na przykład uchodźcy i migranci, osoby wewnątrznie przesiedlone i bezpaństwowe, dzieci bez opieki i oddzielone od rodzin, ofiary handlu ludźmi, osoby z niepełnosprawnościami, osoby LGBTIQ+, osoby starsze, bezdomne, kobiety znajdujące się w sytuacji zagrożenia, osoby cierpiące na schorzenia psychiczne i fizyczne, mieszkańcy obszarów wiejskich i grupy mniejszościowe. Nierówności strukturalne oraz dyskryminacja (intersekcyjna) w połączeniu z innymi indywidualnymi uwarunkowaniami mogą w praktyce ograniczać dostęp do podstawowych usług i pomocy.

Zdolność do upowszechnienia usług oraz zaspokajania potrzeb różnorodnych grup wymaga dodatkowych zasobów oraz ukierunkowanej pomocy. W związku z tym podmioty uczestniczące w działaniach na rzecz integracji i włączenia będą musiały udostępniać swoje zasoby i fachową wiedzę w celu ustanowienia mechanizmów identyfikacji, weryfikacji i kierowania we właściwe miejsca osób posiadających określone potrzeby, co umożliwi stosowanie odpowiednich, dostępnych procesów i procedur.



### KORZYŚCI PŁYNĄCE Z ZAPEWNIENIA WSPARCIA ODPOWIADAJĄCEGO NA POTRZEBY WSZYSTKICH OSÓB

- Integracja słabszych osób w różnych obszarach oraz upowszechnienie usług integracyjnych;
- Zapewnienie uchodźcom o podwyższonym ryzyku wykluczenia lepszego dostępu do zatrudnienia, programów integracyjnych, oceny kwalifikacji oraz życia społecznego w społeczności przyjmującej;
- Lepsze dostosowanie usług do konkretnych potrzeb słabszych osób;
- Utworzenie strategii i zespołu reagowania opartych na porozumieniu zainteresowanych stron;
- Wylimitowanie barier strukturalnych, dyskryminacji i stereotypów skierowanych do różnorodnych grup uchodźców;
- Unikanie wykluczenia społecznego i marginalizacji uchodźców;
- Odzyskanie przez uchodźców poczucia własnej wartości, pewności siebie i sprawczości;
- Nawiązywanie kontaktów przez osoby słabsze, a także ze społecznością przyjmującą i odpowiednimi instytucjami (np. lokalnymi lub krajowymi organizacjami działającymi na rzecz osób z niepełnosprawnościami).



## CZYNNIKI SUKCESU: KRYTERIA STOSOWANIA DOBRYCH PRAKTYK



**Bezpieczeństwo i pomoc:** skuteczne reagowanie, we właściwym czasie, na trudne sytuacje oraz ryzyko doznania krzywdy w całym procesie integracji;



**Wykwalifikowani specjaliści z wielu dyscyplin:** zapewnienie, aby z różnymi słabszymi grupami uchodźców pracowali wykwalifikowani specjaliści z wielu dyscyplin;



**Dostępność:** zadbanie o to, aby wszystkie usługi i obiekty były dostępne i sprzyjające włączeniu (odpowiednio przystosowane, elastyczne formaty oraz komunikacja bez barier), a także o przeszkolenie osób uczestniczących w zakresie różnorodności;



**Realizacja usług w warunkach współpracy:** świadczenie usług we współpracy z lokalnymi władzami, organizacjami pozarządowymi, a także podmiotami sektora opieki zdrowotnej i usług społecznych, aby dotrzeć ze specjalistycznymi usługami do słabszych uchodźców.







## LISTA KONTROLNA DOTYCZĄCA ZAPEWNIENIA, ABY WSPARCIE ODPOWIADAŁO NA POTRZEBY WSZYSTKICH OSÓB

Poniższa lista kontrolna przedstawia szczegółowy, podzielony na etapy proces, który pomoże organizacjom zaplanować i określić wszystkie niezbędne zadania umożliwiające zapewnienie, aby wsparcie odpowiadało na potrzeby wszystkich osób.



**Konsultowanie się z osobami z różnorodnych grup i zachęcanie ich do współtworzenia usług;**



**Podjęcie starań mających na celu wskazanie słabszych grup, ich lokalizowanie, konsultowanie się z nimi oraz ich monitorowanie;**



Zadbanie o to, aby wszystkie kobiety i mężczyźni, niezależnie od wieku, otrzymywali **dokładne, łatwe do czytania i zrozumienia oraz przystępne informacje** o tym, jak skorzystać z usług, w różnych formatach (radio, przekaz ustny, broszury informacyjne w łatwym do czytania i zrozumienia formacie, teksty zawierające symbole i rysunki, materiały audiowizualne dla dzieci uchodźczych niepełnosprawnych intelektualnie itp.);



**Zapewnienie zrównoważonej i równej reprezentacji różnorodnych grup przy opracowywaniu usług;**



**Uwzględnianie rozmaitych potrzeb, obaw i wartości** wszystkich różnorodnych grup uchodźców przy tworzeniu i realizacji usług;



Zapewnienie **specjalnych mechanizmów, bezpiecznych miejsc i forów**, które będą sprzyjały równemu dostępowi dla różnorodnych grup i ich wsparciu; na przykład można zapewnić nieformalną przestrzeń dla kobiet i dziewcząt, w której mogłyby dać upust swoim emocjom, uzyskać rzetelne porady, swobodnie rozmawiać o swoich doświadczeniach, problemach, a nawet traumatycznych przeżyciach bez osądzania;



**Projektowanie usług w taki sposób, aby w maksymalnym stopniu wykorzystać umiejętności i możliwości wszystkich osób**, również tych należących do najsłabszych kategorii;



---

**Szkolenie partnerów, a także osób pracujących w sektorach opieki medycznej i usług społecznych**, aby priorytetowo traktowały włączenie grup słabszych oraz **przygotowywanie ich do samodzielnego działania** w tym zakresie;



---

**Dbanie o to, aby w szkoleniach i warsztatach uczestniczyli przedstawiciele społeczności lokalnej oraz różnych sieci**, takich jak grupy młodzieżowe, organizacje kobiece, LGBTIQ+ oraz osób z niepełnosprawnościami, a także inne zbiorowości;



---

**Zapewnienie, aby usługodawcy i potencjalni partnerzy świadczyli specjalistyczne usługi**, które są dostępne dla grup słabszych; na przykład zapewniając odpowiednie warunki mieszkaniowe i wyposażenie pomocnicze niezbędne do umożliwienia przemieszczania się uchodźcom z niepełnosprawnościami;



---

Zapewnienie dostępności **elastycznych usług** przy planowaniu i realizacji projektów, ponieważ wielu uchodźców pracuje poza zwykłymi godzinami pracy, a także udzielanie uchodźcom dostosowanego do ich potrzeb i nieformalnego wsparcia (np. kompani/mentorzy, udostępnianie zasobów/lokali poza godzinami pracy);



---

Uwzględnianie przy ocenie własnych usług **szczegółowych pytań dotyczących potrzeb różnorodnych grup** oraz korzystanie z danych zgromadzonych do celów interwencji i modyfikacji usług w zależności od tego, jakie przeszkody napotykają osoby słabsze;



---

Upewnienie się, czy wszystkie kobiety i mężczyźni, niezależnie od wieku, mają **możliwość komentowania** oraz przekazywania swoich spostrzeżeń i opinii dotyczących świadczonych usług;



---

**Zwiększanie świadomości** szczególnych potrzeb osób należących do grup słabszych i **rozmawianie o tych potrzebach** przy omawianiu tej problematyki z władzami krajowymi i lokalnymi, pracownikami organów ścigania, świadczeniobiorcami opieki zdrowotnej, innymi pracownikami pomocy humanitarnej oraz mediami;



---

**Przyjmowanie planów na rzecz równości**, szczególnie w przypadku usług publicznych i władz lokalnych, ze wskazaniem konkretnych narzędzi służących zapobieganiu dyskryminacji i ugruntowaniu równości.

---

## PRZYKŁADY DOBRZYCH PRAKTYK DOTYCZĄCYCH ZAPEWNIENIA, ABY WSPARCIE ODPOWIADAŁO NA POTRZEBY WSZYSTKICH OSÓB



### DOSTĘPNOŚĆ

W Bułgarii działa internetowa platforma samopomocowa [MigrantLife.bg](http://MigrantLife.bg), której zadaniem jest wzmocnienie pozycji migrantów i uchodźców mieszkających w Bułgarii oraz udzielanie im wsparcia poprzez przekazywanie im kompleksowych, aktualnych i rzetelnych informacji. Znajdują się na niej różne kategorie, między innymi pomoc prawna, zatrudnienie, edukacja, świadczenia socjalne, małżeństwo z obywatelem Bułgarii, obywatelstwo, handel ludźmi, pozbawienie wolności, wspomagany dobrowolny powrót i środki reintegracyjne. Aktualnie platforma jest dostępna w siedmiu językach – bułgarskim, angielskim, arabskim, perskim, urdu, paszto i rosyjskim. Tych siedem języków jest najbardziej rozpowszechnionych wśród uchodźców i migrantów w Bułgarii, co umożliwia wyeliminowanie większości barier językowych. Strona zawiera także moduł „Poproś o pomoc”, gdzie użytkownicy mogą zadawać pytania, na które personel FAR odpowiada telefonicznie, przez Zoom lub e-mailem. Dzięki temu uchodźcy i migranci mieszkający poza Sofią, gdzie specjalistyczna pomoc prawna udzielana przez ekspertów w dziedzinie prawa migracyjnego bywa niedostępna, mogą korzystać z profesjonalnych porad prawnych. Materiały zamieszczane na platformie są napisane przystępnym językiem i zawierają dokładne wskazówki „krok po kroku”.

Fińskie miasto Hämeenlinna oferuje kursy dla imigrantów, którzy nie uczestniczą w kształceniu formalnym, na przykład ze względu na stan zdrowia, sytuację życiową czy urlop macierzyński. Celem tych kursów jest doskonalenie umiejętności posługiwania się językiem fińskim, czytania i pisania, a także udzielanie

zinterpretowanych informacji o społeczeństwie fińskim. Uczestnicy mogą także realizować swoje własne, indywidualne cele, takie jak planowanie swojego rozkładu dnia, spotkanie się z innymi czy uczestniczenie w aktywnościach rekreacyjnych. Ponieważ wielu uczestników ma problemy natury zdrowotnej, podczas kursów robione są przerwy i realizowane są różnego rodzaju zajęcia edukacyjne. Liczba lekcji w tygodniu jest mniejsza niż w przypadku edukacji formalnej, tak aby nauczanie nie stało się dla uczestników zbyt męczące czy przytłaczające.

Szwedzkie miasto [Vänersborg](http://Vänersborg) powołało specjalną jednostkę do przyjmowania uchodźców, otwartą dla wszystkich przez dwa dni w tygodniu, w której uchodźcy mogą z łatwością uzyskać informacje na temat świadczeń, o jakie mogą się starać. Uchodźcom przydzielana jest osoba kontaktowa, która udziela im rad i wsparcia w sprawach praktycznych, takich jak zapisanie się na kurs języka szwedzkiego, zapisanie dzieci do szkoły, założenie rachunku bankowego i karty płatniczej, znalezienie odpowiednich mebli, czy też po prostu oprowadzenie danej osoby po mieście.

W szwedzkim regionie [Västra Götaland](http://Västra Götaland) podmioty świadczące usługi społeczne zmieniły sposób komunikacji pisemnej i ustnej, tak aby była bardziej przystępna i mniej zbiurokratyzowana. Dzięki temu beneficjenci lepiej rozumieją podstawy wydawanych decyzji czy odmów udzielenia pomocy socjalnej.



## WYKWALIFIKOWANI SPECJALIŚCI Z WIELU DYSCYPLIN

W Serbii Grupa 484 nawiązała współpracę z Serbskim Komitetem Olimpijskim mającą na celu przyspieszenie integracji dzieci-migrantów objętych krajowym systemem edukacji. Dokładniej rzecz ujmując, w 2018 r. Grupa stworzyła program, który miał się przyczynić do intensywnej i dynamicznej socjalizacji dzieci-migrantów i dzieci miejscowych oraz przewidywał różne zajęcia dydaktyczne i dodatkowe w szkołach i poza nimi. Program ten obejmuje seminarium oraz realizację klasy olimpijskiej. Celem seminarium jest wzmacnianie kompetencji zawodowych do pracy z dziećmi-migrantami oraz opracowywania pozaszkolnych zajęć rekreacyjnych dla tych dzieci. W tym celu profesjonalści i nauczyciele wychowania fizycznego zapoznają się ze stanem psychoemocjonalnym dzieci-migrantów i kulturą krajów ich pochodzenia, co umożliwia im wymianę doświadczeń na temat podejść i metod stosowanych w edukacji czy formy materiałów dydaktycznych. Przyczynia się to do lepszego włączenia dzieci-migrantów w serbski system szkolnictwa podstawowego, jednocześnie zachęcając do krzewienia ideałów tolerancji, porozumienia oraz akceptacji różnych tożsamości, różnorodności kulturowej i współpracy międzykulturowej.

Centrum Kształcenia Dorosłych w Turku w Finlandii regularnie organizuje indywidualne rozmowy doradcze z uczniami. Na początku kursu integracyjnego, który trwa 10 miesięcy, w połowie i na koniec tego kursu, wszyscy studenci odbywają indywidualne rozmowy doradcze z nauczycielami integracji. Podczas tych rozmów uczeń i nauczyciel omawiają z zachowaniem poufności różne aspekty życia, kariery i planów na przyszłość. Dyskusje te pomagają uczniom w wyrażaniu swoich opinii i uczuć dotyczących procesu integracji oraz odnajdowaniu własnych sposobów na zintegrowanie się ze społeczeństwem przyjmującym.



## BEZPIECZEŃSTWO I POMOC

Jezuicka Służba dla Uchodźców (JRS) w Serbii prowadzi dom integracyjny „Pedro Arrupe”, dający schronienie słabszym grupom małoletnich bez opieki oddzielonym od rodzin w wieku do 14 lat. Obiekt może zamieszkiwać przez ograniczony czas do 20 osób. Poza podstawowymi potrzebami, takimi jak mieszkanie, pożywienie, odzież i opieka medyczna, organizowane są wspólne zajęcia, a personel i organizacje partnerskie zapewniają indywidualną pomoc psychologiczną. Podczas swojego pobytu, podopieczni pozostający w placówce dłużej niż miesiąc zostają objęci systemem kształcenia, przy czym dla wzmocnienia i ułatwienia włączenia do tego systemu organizowane są edukacja pozaformalna i warsztaty kreatywne.

Dom przeznaczony jest dla słabszych grup dzieci – ofiar przemocy fizycznej, psychicznej i seksualnej, dzieci mogących stać się ofiarami handlu ludźmi, różnych form wykorzystywania i przemytu, a także dzieci, w przypadku których wskazano potrzebę odseparowania od większych grup. Praca z podopiecznymi jest zorganizowana z uwzględnieniem stwierdzonych trudności. Dzieci otrzymują informację o zasadach obowiązujących w domu oraz udzielanym wsparciu w różnych językach.

W Polsce Fundacja Ocalenie realizuje projekt „Moja Szansa w Polsce”, którego celem jest podnoszenie poziomu podstawowych umiejętności cudzoziemców mających pozwolenie na pracę w kraju. Wsparcie obejmuje

rozpoznanie potrzeb i organizację szkoleń, doradztwa i pomocy psychologicznej. Wszyscy uczestnicy uzyskują wsparcie edukacyjne w formie szkoleń teoretycznych i praktycznych.

Każda osoba uczestnicząca jest objęta wsparciem opiekuna lub opiekunki, których zadaniem jest praca nad motywacją osoby uczestniczącej. Ich relacja czerpie z praktyki mentoringu i obejmuje coaching, pomoc w rozwoju i doradztwo. Beneficjenci są również uprawnieni do darmowej opieki nad dziećmi podczas szkoleń. Ze wsparcia psychologicznego mogą korzystać te osoby uczestniczące, które wyrażą taką chęć. Jest ono oferowane w dwóch formach – indywidualnych spotkań z psychologiem oraz grup wsparcia. Miasto Ateny uruchomiło w Grecji pilotażowy program promowania integracji młodych uchodźców, w ramach którego oferowane są kursy językowe, indywidualne doradztwo zawodowe i mieszkaniowe oraz szkolenia w zakresie posługiwania się komputerem i sztuki audiowizualnej.

Miasto Ateny uruchomiło w Grecji pilotażowy program promowania integracji młodych uchodźców, w ramach którego oferowane są kursy językowe, indywidualne doradztwo zawodowe i mieszkaniowe oraz szkolenia w zakresie posługiwania się komputerem i sztuki audiowizualnej.

W Grecji Centrum Leczenia Osób Uzależnionych (KETHEA) w Atenach prowadzi program mający na celu udzielanie informacji,

oraz świadczenie usług w zakresie doradztwa, pomocy psychologicznej i zapobiegania powrotom do nałogu dla uzależnionych imigrantów i uchodźców.

Ateński Caritas uruchomił w Grecji Ośrodek Dzienny dla Rodzin Uchodźczych, bezpieczne i przyjazne miejsce przypominające zwykły dom, z miejscem do wypoczynku i dla dzieci, telewizorem, kuchnią, pomieszczeniami rodzinnymi, toaletami i prysznicami. Uchodźczynie mogą tu jeść, spać, odpoczywać, karmić piersią, wziąć ciepły prysznic, nakarmić dzieci, otrzymać czystą odzież i artykuły higieniczne, skorzystać z internetu w celu skontaktowania się z rodziną, czy porozmawiać z pracownikiem społecznym. Usługa ta daje kobietom i dzieciom poczucie, że są bezpieczne, mile widziane, szanowane i „u siebie”.

W Niemczech Ministerstwo Pracy, Spraw Społecznych i Rodziny oraz Integracji Miasta Hamburg wspiera i finansuje „EmpowerVan”, mobilny punkt informacyjno-doradczy w furgonetce, który regularnie odwiedza ośrodki recepcyjne i ośrodki dla cudzoziemców. Jego zadaniem jest rozwiązywanie problemu izolacji dziewcząt i kobiet w ośrodkach recepcyjnych i ośrodkach dla cudzoziemców, ponieważ często brakuje im tam bezpiecznego i prywatnego miejsca. Van służy jako bezpieczna przestrzeń do udzielania pomocy kobietom we wszelkiego rodzaju sprawach, od wizyt lekarskich po szukanie nowego miejsca zakwaterowania, jeżeli kobieta doświadcza przemocy.





## WIĘCEJ INFORMACJI: PRZYDATNE MATERIAŁY, ODNOŚNIKI

---

Assembly of European Regions (AER), [Tuning of AMiD Outcomes to European Local Authorities](#), 2019

*Ten raport zawiera spostrzeżenia na temat wspierania skutecznego zarządzania przyjmowaniem i integracją uchodźców, osób ubiegających się o azyl i migrantów z niepełnosprawnościami w Unii Europejskiej.*

---

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

*W tym raporcie określono i przeanalizowano braki i problemy w istniejącym sektorze usług dla osób z niepełnosprawnościami oraz usługach dostępnych dla migrantów z niepełnosprawnościami w Austrii, Grecji, Finlandii i Włoszech. Wnioski ze wszystkich raportów krajowych będą stanowiły wkład do opracowania*

*zestawu narzędzi do oceny potrzeb, który posłuży do oceny i określania konkretnych potrzeb poszczególnych grup słabszych.*

---

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

*Ten dokument zawiera listę kontrolną dotyczącą niepełnosprawności do celów reagowania kryzysowego, a także ogólne wytyczne dotyczące ochrony i włączania osób rannych oraz z niepełnosprawnościami.*

---

Agencja Praw Podstawowych Unii Europejskiej (FRA), [Integration of young refugees in the EU: good practices and challenges](#), 2018

*Raport FRA omawia skuteczne praktyki w zakresie integracji młodych uchodźców (dzieci i młodych osób w wieku od 16 do 24 lat) w Unii Europejskiej.*

---

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

*Ten przewodnik zawiera zwięzłe wytyczne opracowane na podstawie doświadczeń społeczności humanitarnej i uwzględnia najważniejsze problemy, z jakimi boryka się ona podczas prowadzenia działań na rzecz należytego uwzględniania problematyki płci w planowaniu i programowaniu pomocy humanitarnej.*

---

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

*Te wytyczne omawiają zagadnienie bezpiecznych miejsc,*

*oraz jakich podstawowych zasad należy przestrzegać przy tworzeniu takich miejsc w kontekście humanitarnym i pokryzysowym.*

---

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

*Ten zestaw narzędzi weryfikacyjnych służący do rozpoznawania sytuacji trudnego położenia oraz postępowania w takich sytuacjach powstał we współpracy pomiędzy UNHCR a IDC, a jego celem jest udzielenie wskazówek i informacji pracownikom pierwszego kontaktu i osobom decyzyjnym w zakresie znaczenia niekorzystnych czynników przy podejmowaniu decyzji o zastosowaniu środków detencyjnych i rozwiązań stanowiących alternatywę dla środków detencyjnych, kierowaniu do otwartych ośrodków recepcyjnych, umieszczaniu osób w społecznościach lokalnych oraz możliwościach wsparcia w kontekście procedur azylowych i migracyjnych oraz systemu azylowego i migracyjnego.*



---

UNHCR, Age, Gender and Diversity Policy, 2018

Polityka ta wskazuje, w jaki sposób UNHCR stosuje podejście uwzględniające aspekty związane z wiekiem, płcią i różnorodnością (AGD) we wszystkich aspektach swojej pracy, zapewniając w ten sposób, by osoby stanowiące jej przedmiot zainteresowania mogły korzystać ze swoich praw na równi z innymi, a także mieć realny wpływ na decyzje dotyczące ich życia, rodzin i społeczności.

---

UNHCR, A Framework for the Protection of Children, 2012

W „Ramach” opracowanych przez UNHCR zastosowano podejście ukierunkowane na systemy ochrony dzieci, obejmujące zadania dla osób i podmiotów odpowiedzialnych na wszystkich szczeblach – rodziny, społeczności, krajowym i międzynarodowym – w zakresie ograniczania zagrożeń dla dzieci i reagowania na nie.

---

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

Te wytyczne opracowane przez UNICEF pomagają zapewnić uwzględnianie dzieci i młodzieży z niepełnosprawnościami na wszystkich etapach działań humanitarnych, od przygotowania na sytuacje kryzysowe po proces odbudowy.



## 5.3 TWORZENIE USŁUG Z MYŚLĄ O DŁUGOFALOWEJ PERSPEKTYWIE

### Kładzenie nacisku na długoterminowe włączenie, a nie tylko na przyjmowanie uchodźców i początkową fazę integracji

Potrzeby uchodźców muszą być znane i spełniane przez usługodawców, władze lokalne i ich personel (np. szkoły, służby zatrudnienia, opiekę społeczną, szpitale i inne władze) nie tylko w fazie przyjmowania uchodźców i ich wczesnej integracji. Brak długofalowego spojrzenia grozi pogłębieniem ubóstwa i zwiększeniem wykluczenia społeczno-ekonomicznego.

Usługi integracyjne powinny obejmować ukierunkowane działania odpowiadające na konkretne potrzeby uchodźców wymagające osiedlenia i mobilności społecznej w długim okresie czasu (np. dostęp do kursów językowych na wyższych poziomach zaawansowania, ocena, uznawanie i podnoszenie kwalifikacji, wsparcie nauki w szkołach wyższych itp.). Działania integracyjne powinny być koordynowane i adaptowane we wszystkich istotnych obszarach polityki, aby móc reagować na problemy współczesnych środowisk imigranckich.

Tworzenie usług w długofalowej perspektywie oraz możliwości włączenia społeczno-ekonomicznego uchodźców mają zasadnicze znaczenie dla realizacji całościowego podejścia do integracji. Wymaga to przestawienia się z inicjatyw opartych na projektach, ograniczonych w czasie, niepowiązanych ze sobą i zależnych od jednego, zewnętrznego darczyńcy, na kompleksową, wieloletnią strategię integracji opartą na zabezpieczonym finansowaniu lub zróżnicowanych możliwościach finansowania.

#### KORZYŚCI PŁYNĄCE Z TWORZENIA USŁUG W DŁUGOTERMINOWEJ PERSPEKTYWIE:

- Prawidłowe rozpoznawanie umiejętności, kwalifikacji i wartości uchodźców,
- Zapobieganie podziałom społeczno-kulturowym w dzielnicach, instytucjach lokalnych i społecznościach przyjmujących;
- Lepszy i bardziej regularny dostęp do edukacji, mieszkań, usług medycznych i zatrudnienia dla uchodźców;
- Powstanie wielokulturowego i wielojęzycznego społeczeństwa zachowującego spójność społeczną;
- Regularne kontakty między nowo przybyłymi a stałymi mieszkańcami;
- Zmniejszenie różnic społeczno-ekonomicznych między nowo przybyłymi a stałymi mieszkańcami dzięki korzystnym efektom integracji.



## CZYNNIKI SUKCESU: KRYTERIA STOSOWANIA DOBRZYCH PRAKTYK



**Koordinacja horyzontalna i wielopoziomowa:** Budowanie solidnych mechanizmów koordynacji polityki horyzontalnej wśród kluczowych podmiotów, w tym lokalnych organów publicznych i organizacji pozarządowych/usługodawców prywatnych;



**Różnorodność w usługach publicznych:** Odzwierciedlenie różnorodności populacyjnej w składzie personelu usług publicznych na wszystkich szczeblach organizacyjnych;



**Nieustanne dostosowywanie się do potrzeb różnorodnego społeczeństwa:** Upowszechnienie różnorodności w zarządzaniu usługami społecznymi i infrastrukturą społeczną, takimi jak szkoły, wczesna edukacja, opieka społeczna, mieszkalnictwo publiczne i świadczenia zdrowotne;



**Długofalowe cele integracji:** Wprowadzanie skutecznych regionalnych lub lokalnych planów i strategii opartych na specjalnych budżetach i zaangażowaniu zainteresowanych stron (społeczeństwa obywatelskiego, szczebla lokalnego i regionalnego itp.);



**Kompetencje międzykulturowe:** Wzmacnianie wrażliwości wielokulturowej i różnorodnościowej przy świadczeniu usług, w tym możliwości udzielania informacji i komunikowania się w językach obcych, jeżeli istnieje taka konieczność.







## LISTA KONTROLNA DOTYCZĄCA TWORZENIA USŁUG W DŁUGOTERMINOWEJ PERSPEKTYWIE:

Poniższa lista kontrolna przedstawia szczegółowy, podzielony na etapy proces, który pomoże organizacjom zaplanować i określić wszystkie niezbędne zadania umożliwiające tworzenie usług w długoterminowej perspektywie<sup>3</sup>



**Zapewnienie oceny potrzeb** oraz precyzyjne przewidywanie wąskich gardeł i przyszłych wymagań uchodźców na danym obszarze (zob. kluczowy obszar 1);



**Koordynowanie i równoważenie inwestycji** pomiędzy różnymi systemami i obszarami polityki (np. opieka nad dziećmi, edukacja, mieszkalnictwo) na danym obszarze z zapewnieniem komplementarności; **priorytetowe traktowanie inwestycji społecznych** oraz odpowiedniej **infrastruktury społecznej**;



Zapewnianie **kursów językowych** również po zakończeniu początkowego okresu integracji, na wyższych poziomach zaawansowania i w zależności od potrzeb, dla uchodźców, którzy mieszkają w danym kraju od kilku lub wielu lat;



**Wprowadzenie ukierunkowanego szkolenia zawodowego dla uchodźców** oraz środków towarzyszących regularnym szkoleniom opartych na ocenie i walidacji umiejętności lub kwalifikacji;



**Systematyczne wsparcie dla dzieci uchodźczych uczęszczających do szkół i ich rodziców**; rodzice powinni uczestniczyć w procesie edukacji swoich dzieci, ponieważ mają ogromny wpływ nie tylko na ich wyniki szkolne, ale również na ich długoterminową adaptację społeczną;



Ułatwianie i wspieranie programów mentoringu i koleżeńskiej pomocy dla ułatwienia włączenia społecznego (więcej szczegółowych informacji można znaleźć w kluczowym obszarze 5);



**Zachęcanie do podejmowania inicjatyw mających na celu objęcie uchodźców kształceniem wyższym**;



**Wspieranie dostępu do opieki zdrowotnej**, zwłaszcza usług w zakresie zdrowia psychicznego oraz opieki nad osobami starszymi;

<sup>3</sup> Należy zauważyć, że niektóre zadania nie dotyczą organizacji pozarządowych, dlatego nie należy ich uwzględniać w procesie oceny tych organizacji.



Pomaganie uchodźcom przenoszącym się z ośrodka dla osób ubiegających się o azyl do samodzielnego mieszkania; **zapewnienie uchodźcom dostępu do dofinansowania mieszkania lub mieszkań socjalnych;**



**Zapewnienie lokalnym i małym organizacjom pozarządowym niezbędnych środków** na wsparcie długofalowej integracji uchodźców;



**Inwestowanie środków publicznych w okolice o niskim poziomie dochodów zamieszkałe przez różnorodną ludność** oraz redystrybucja środków publicznych do tych okolic;



Pozioma i pionowa **koordynacja planowania socjalnego i przestrzennego (urbanistycznego)** na różnych szczeblach władz;  
Zapewnienie dostosowania możliwości służb i obiektów użyteczności publicznej do potrzeb ludności na danym obszarze;



**Promowanie nowej, pozytywnej narracji na temat uchodźców** na obszarach stagnacji lub zmniejszania się inwestycji socjalnych;



**Znajdowanie nowych możliwości finansowania długofalowej integracji** oraz wniosków podmiotów świadczących usługi wsparcia, ponieważ w latach 2021–2027 UE zapewni ogółem więcej środków na integrację uchodźców i migrantów oraz ułatwi dostęp do władz lokalnych, w szczególności zwiększenie wykorzystania środków z Europejskiego Funduszu Społecznego, jednego z głównych unijnych instrumentów finansowania włączenia społecznego i integracji na rynku pracy w celu wspierania długofalowej integracji;



**Dostosowanie usług do konkretnych potrzeb uchodźców** w celu zapewnienia długofalowego włączenia oraz niedopuszczenia do ich długotrwałego uzależnienia od pomocy zewnętrznej;



**Informowanie uchodźców o długoterminowych korzyściach związanych ze świadczonymi usługami oraz zapobieganie rezygnacjom;** na przykład podczas pandemii COVID-19 można stworzyć nowe kanały komunikacji do kontaktowania się z uchodźcami (można organizować spotkania na świeżym powietrzu, regularnie wykorzystywać media społecznościowe, WhatsApp itp.); Zapewnienie środków technicznych umożliwiających uchodźcom dostęp do świadczonych usług (zapewnienie im laptopów, tabletów, internetu itp.).

## PRZYKŁADY DOBRYCH PRAKTYK DOTYCZĄCYCH WSPIERANIA UCHODźCÓW PO WCZESNEJ FAZIE ICH PRZYJĘCIA



### DŁUGOTERMINOWE CELE INTEGRACJI

Tandem to projekt co-housingowy realizowany we Włoszech przez CIAC (Centro immigrazione asilo e cooperazione onlus) z udziałem młodych Włochów i Włoszek oraz młodych migrantów objętych ochroną międzynarodową (w wieku 19–30 lat), który ma zachęcać do nawiązywania relacji międzykulturowych, wzajemnego wspierania się i samodzielności. Celem projektu Tandem jest wspieranie uchodźców odchodzących z systemu recepcyjnego, zapewnienie im dostępu do przyzwoitych warunków mieszkaniowych, pozyskiwanie informacji oraz rozwój sieci osobistych kontaktów. W tym celu dane biuro wyznacza realistyczne harmonogramy i zapewnia dofinansowanie do rachunków za media. Beneficjenci Tandemu biorą także udział w comiesięcznych spotkaniach grupowych i indywidualnych. Opiekunowie zajmują się administrowaniem mieszkaniami, a ich ciągła obecność pomaga poprawiać relacje z beneficjentami i ujawniać ewentualne przeszkody. Tandem to innowacyjne rozwiązanie umożliwiające uchodźcom pokonywanie przeszkód, jakie napotykają szukając mieszkania i nawiązując osobiste relacje w kraju przyjmującym.

SiforREF to międzynarodowy projekt realizowany we Włoszech przez Azienda pubblica di servizi alla persona (ASP) Miasta Bolonia w celu ograniczenia ryzyka marginalizacji przyjętych uchodźców. Do udziału w projekcie zapraszani są decydenci polityczni, zainteresowane podmioty, instytucje lokalne oraz beneficjenci w obszarze integracji uchodźców. Informacje o potrzebach w zakresie integracji oraz zasobach lokalnych są gromadzone poprzez działania konsultacyjne (kwestionariusze, wywiady kwestionariuszowe, grupy fokusowe) z udziałem uchodźców i stowarzyszeń migrantów. ASP organizuje następnie różne warsztaty i „laboratoria społeczne” w czterech obszarach tematycznych (dom, socjalizacja, praca i upodmiotowienie), aby pomóc uchodźcom nawiązywać lepsze kontakty osobiste i ułatwić im dostęp do informacji. Utworzono specjalny numer WhatsApp i adres e-mail, aby utrzymywać kontakt z ludźmi i zapewnić lepszy dostęp do zajęć. Uchodźcy mogą pisać wiadomości i zwracać się o udzielenie informacji (np. o terminach i miejscach prowadzenia laboratoriów) we wszystkich językach. Harmonogram zajęć jest udostępniany zarówno uchodźcom, jak i obywatelom Włoch.



## KOMPETENCJE MIĘDZYKULTUROWE

Szwedzka gmina Botkyrka opracowała projekt pilotażowy UNESCO LUCS dotyczący międzykulturowego przyjęcia uchodźców. Rezultaty projektu pilotażowego wskazują na to, że przyjęcie międzykulturowe odbywa się zarówno na poziomie spotkania z uchodźcami i nowo przybyłymi, jak i na poziomie strukturalno-organizacyjnym.

Uniwersytet Środkowoeuropejski na Węgrzech stworzył inicjatywę Open Learning Initiative (OLive), odbywającą się w kilku krajach europejskich we współpracy z innymi uczelniami wyższymi, w ramach której oferowane są programy kształcenia w pełnym lub niepełnym wymiarze godzin mające ułatwić uchodźcom dostęp do szkolnictwa wyższego. OLive ma na celu nie tylko kształtowanie umiejętności akademickich i kompetencji merytorycznych, ale również wspieranie rozwoju umiejętności językowych niezbędnych w środowisku akademickim. Ponadto OLive pomaga studentom-uchodźcom w rozwoju umiejętności w zakresie rzecznictwa i rozwoju zawodowego, które uzupełniają ich przygotowanie akademickie.

Powiat Heilbronn w Niemczech zapewnia mentorów dla szkół pracujących na zasadzie wolontariatu lub za wynagrodzeniem, których zadaniem jest rozwiązanie problemu braku dialogu i współpracy między szkołami a rodzicami-migrantami. Powiat wyszukuje osoby, które mówią po niemiecku oraz w języku obcym, i mogłyby udzielać rodzicom-migrantom informacji o systemie szkolnictwa. Mentorzy są następnie wysyłani do szkół i przedszkoli, które o to zawnioskują, i otrzymują zwrot poniesionych kosztów.



## NIEUSTANNE DOSTOSOWYWANIE SIĘ DO POTRZEB RÓŻNORODNEGO SPOŁECZEŃSTWA

Projekt pilotażowy Witaj w domu realizowany w Polsce stara się ułatwić uchodźcom dostęp do zasobów mieszkaniowych ze względu na zbyt wysokie czynsze na rynku prywatnym i długi czas oczekiwania na mieszkania socjalne. W tym celu organizacja najpierw podpisuje umowy najmu długoterminowego (na dwa lata lub dłużej) z wynajmującymi po stawkach rynkowych, a następnie podnajmuje mieszkania po niższych stawkach rodzinom uchodźczym, którym grozi bezdomność. Ponadto rodziny zajmujące te mieszkania uczestniczą w specjalnym programie integracyjnym, który obejmuje m.in. naukę języka, wsparcie na rynku pracy, czy mentoring międzykulturowy. W miarę usamodzielniania się rodzin czynsz stopniowo rośnie, do momentu gdy rodzina będzie w stanie płacić stawki rynkowe.

Polskie Centra Pomocy Rodzinie odpowiadają na szczeblu powiatowym za wypłacanie świadczeń pieniężnych oraz udzielanie pomocy niefinansowej uchodźcom. Niektóre spośród najbardziej aktywnych Centrów Pomocy Rodzinie podejmują wyjątkowe działania, aby zapewnić uchodźcom bardziej indywidualne wsparcie. Program „Witek” realizowany przez Warszawskie Centrum Pomocy Rodzinie zapewnia na przykład dodatkowe wsparcie dla wybranych rodzin po ukończeniu rocznego indywidualnego programu integracji dla uchodźców. Inna ciekawa inicjatywa, „Integracja dla samodzielności”, obejmowała darmowe konsultacje specjalistyczne, a także pomoc w znalezieniu pracy i mieszkania na wynajem oraz w kontaktach z placówkami edukacyjnymi, ośrodkami pomocy społecznej i placówkami ochrony zdrowia.







## WIĘCEJ INFORMACJI: PRZYDATNE MATERIAŁY, ODNOŚNIKI

---

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

*Ten raport omawia działania integracyjne podejmowane przez miasta oraz wskazuje na najważniejsze trendy w zakresie integracji migrantów we wszystkich miastach.*

---

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

*Ten dokument opisuje ogólne zasady, na jakich powinny bazować włączające strategie integracyjne, a które wynikają ze norm i wartości wyznawanych przez państwa członkowskie Rady Europy. Wskazuje także ramy logiczne, dzięki którym strategia integracyjna może być celowa, skuteczna i oparta na dowodach.*

---

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

*Ten przewodnik zawiera krótkie omówienie koncepcji integracji międzykulturowej, porady dotyczące działań i środków, które mogą pomóc miastom w opracowaniu strategii międzykulturowej, a także ilustruje elementy takiej strategii pytaniami analitycznymi, sugestiami oraz przykładami praktyk z różnych miast europejskich i pozaeuropejskich.*

---

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

*Redakcja EWSI zbadała szereg wskaźników integracji długofalowej we wszystkich państwach członkowskich UE i Zjednoczonym Królestwie, zwracając uwagę na istnienie bądź dostępność konkretnych polityk lub działań dotyczących uchodźców.*

---

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

*Ten raport omawia kwestię przyczyniania się edukacji finansowej do realizacji długofalowych polityk mających na celu ułatwienie integracji uchodźców w sytuacjach pokrzyżowanych.*

---

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

*Ten raport UNHCR zawiera wytyczne dotyczące wdrażania zasady odpowiedzialności wobec dotkniętych kryzysem społeczności (AAP), definiowanej jako „zobowiązanie do celowego i systematycznego uwzględniania całej gamy sygnalizowanych potrzeb, obaw, możliwości i poglądów osób, którymi interesuje się UNHCR; a także odpowiadanie za nasze decyzje organizacyjne i działania naszych pracowników we wszelkich interwencjach i programach związanych z ochroną, pomocą i rozwiązaniami”.*

---

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

*Ten zestaw narzędzi UNHCR opisuje przebieg działań mających na celu przeprowadzenie oceny partycypacyjnej z udziałem uchodźców lub innych osób, którymi interesuje się UNHCR. Ocenę partycypacyjną definiuje się jako „proces nawiązywania partnerskiej współpracy z uchodźczyniami i uchodźcami w różnym wieku i różnego pochodzenia poprzez wspieranie ich znaczącej partycypacji w formie usystematyzowanego dialogu”.*

## 5.4 PRACOWANIE DLA LUDZI I Z LUDŹMI

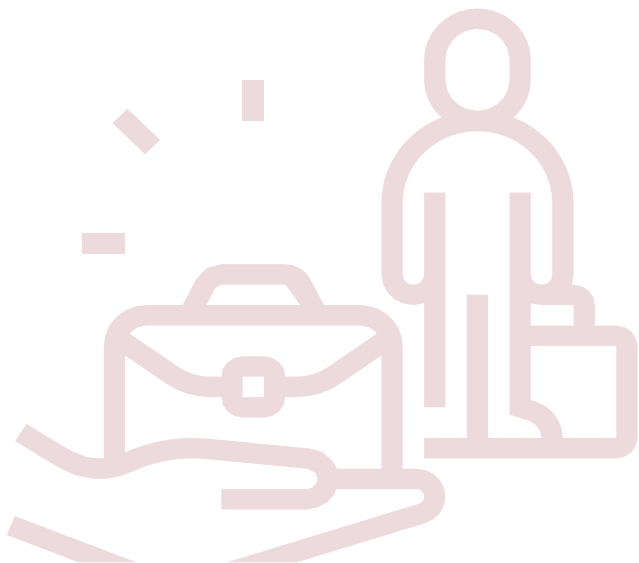
Angażowanie beneficjentów w planowanie, wdrożenia i ewaluację oraz docenianie otrzymywanych od nich informacji zwrotnych.

Zaangażowanie uchodźców w proces kształtowania, wdrażania, monitorowania i ewaluacji skierowanych do nich usług jest kluczowym elementem całościowego podejścia do integracji. Dzięki temu ich interesy, punkty widzenia, potrzeby i możliwości, jako osób najbardziej zainteresowanych, są konsekwentnie brane pod uwagę, a dodatkowo wzrastają u nich akceptacja i poczucie odpowiedzialności. Poprawiają się również relacje z właściwymi organami i rośnie wiarygodność zainteresowanych podmiotów w oczach uchodźców, którzy są zachęceni do czynnego udziału w procesie decyzyjnym, aby nie ograniczali się do roli świadczeniobiorców. Taki proces konsultacji i partycypacji musi sięgać poza ramy samych projektów, na szczebel polityczny, aby zagwarantować, że potrzeby uchodźców będą spełniane.

W związku z tym powinny istnieć różne metody i procedury umożliwiające udzielanie skutecznej pomocy osobom o różnej długości pobytu, różnym kapitale społecznym, statusie pobytu, na różnych etapach uczenia się języka i starania się o obywatelstwo.

### KORZYŚCI PŁYNĄCE ZE WSPÓŁPRACY Z UCHODŹCAMI

- Decyzje oparte na solidniejszych przesłankach, uwzględniające spostrzeżenia, wiedzę i umiejętności uchodźców;
- Zorganizowana partnerska współpraca z różnorodnymi grupami uchodźców umożliwiająca ograniczenie potencjalnego ryzyka wykluczenia ze względu na wiek, płeć i różnorodność;
- Lepsza znajomość potrzeb uchodźców w zakresie integracji;
- Dokładniejsze zapoznanie się z przeszkodami w integracji napotykanymi przez wysiedleńców i społeczność przyjmującą oraz ich przyczynami;
- Bardziej efektywne i skuteczne programy i usługi;
- Dokładniejsza ocena zadowolenia z personelu, pracy władz lokalnych i świadczenia usług;
- Zwiększenie rozliczalności i przejrzystości władz lokalnych oraz usługodawców względem uchodźców i darczyńców;
- Zwiększenie poczucia własnej wartości, pewności siebie i poczucia kontroli u uchodźców;
- Większe zaangażowanie społeczne i solidarność wśród uchodźców.



## CZYNNIKI SUKCESU: KRYTERIA STOSOWANIA DOBRYCH PRAKTYK



**Reprezentatywność:** Angażowanie uchodźców różniących się pod względem płci, grupy wiekowej, narodowości oraz innych czynników różnorodności (np. niepełnosprawności, poziomu wykształcenia) i konsultowanie się z nimi przy formułowaniu i planowaniu usług integracyjnych w celu zapewnienia równego uwzględnienia wszystkich perspektyw;



**Ciągłość:** Rozpatrywanie i planowanie procesu z perspektywy długoterminowej, a nie doraźnie; przewidywanie regularnych konsultacji i informowanie o nich;



**Odpowiedzialność i zaangażowanie:** Zdobywanie zaufania oraz wyjaśnianie, jakie korzyści przynosi uczestniczenie w procesie konsultacji, traktowanie uchodźców jako ekspertów, a nie biernych odbiorców usług;



**Przystępna komunikacja:** Prowadzenie konsultacji w języku i formacie, z którymi uchodźcy czują się komfortowo, co umożliwi im reprezentatywny udział;











**Przystępność procesu:** Umożliwianie uchodźcom uczestniczenia w procesie konsultacyjnym poprzez udostępnianie im odpowiednich materiałów i ram organizacyjnych.





## LISTA KONTROLNA DOTYCZĄCA WSPÓLPRACY USŁUGODAWCÓW Z UCHODźCAMI

Poniższa lista kontrolna przedstawia szczegółowy, podzielony na etapy proces, który pomoże organizacjom zaplanować i określić wszystkie zadania niezbędne, aby móc współpracować z uchodźcami.

-  **Zgromadzenie dostępnych istotnych informacji i danych** dotyczących populacji uchodźców i ich integracji przed rozpoczęciem procesu konsultacji;
-  **Określenie lokalizacji i potrzeb uchodźców**, wskazanie słabszych i różnorodnych grup społecznych;
-  **Analizowanie zgromadzonych danych** przez cały okres realizacji projektu;
-  **Przedyskutowanie z dostawcami finansowania i darczyńcami** przy planowaniu budżetu projektu znaczenia wspierania udziału uchodźców i mediatorów kulturowych;
-  **Włączanie uchodźców do wspólnego projektowania i wspólnej realizacji** przedsięwzięcia;
-  **Oferowanie rekompensaty lub zwrotu kosztów dojazdu** uchodźcom, którzy chcą skorzystać z usług, ale borykają się z trudnościami natury finansowej;
-  W czasie konsultacji **zapewnianie opieki nad dziećmi dla uchodźców** (jest to ważne zwłaszcza w przypadku kobiet) mających rodziny, którzy w związku z tym nie mają czasu na angażowanie się w dodatkowe projekty;
-  **Komunikowanie się w przystępny i prosty sposób** w językach i formatach, które są dla uchodźców komfortowe, przy realizacji projektów i programów skierowanych do społeczności uchodźczych i migranckich;



Po zrealizowaniu usługi **zwracanie się do byłych beneficjentów o informacje zwrotne**; mogą one dotyczyć np. prośby o zmianę osoby kontaktowej w danej organizacji (usługi społeczne, organizacje pozarządowe itp.) lub wyjaśnienia przesłanek, na których oparto niekorzystną decyzję (władze/organy lokalne lub regionalne);



**Przeprowadzanie ankiety wśród uchodźców** co najmniej raz w roku, aby uzyskać opinie o swoich usługach;



**Zapoznawanie się z opiniami i podejmowanie działań** w celu wprowadzania stopniowych zmian zgodnie z otrzymanymi uwagami;



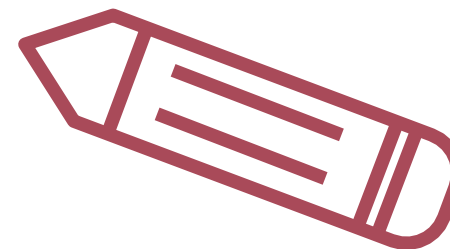
**Angażowanie uchodźców w prowadzenie badań społecznych** jako współautorów, doradców, współbadaczy czy przeprowadzających wywiady;



**Uznawanie prawa uchodźców do wyrażania własnej opinii** na temat jakości usług oraz **informowanie o bezpiecznych miejscach, w których można przekazywać informacje zwrotne**. Uchodźcy mogą na przykład poprosić o spotkanie z personelem lub kierownikiem jednostki świadczącej daną usługę;



Zapewnienie uchodźcom mechanizmów udzielania informacji zwrotnej, systematyczne informowanie o tym, jak otrzymane od nich informacje zostały wykorzystane do celów projektowania, modyfikowania lub udoskonalania inicjatyw integracyjnych, a także o kształcie docelowych/zmodyfikowanych usług.





## DOKŁADNA LISTA KONTROLNA DOTYCZĄCA WSPÓŁPRACY WŁADZ LOKALNYCH Z UCHODźCAMI

Władze lokalne odgrywają zasadniczą rolę w integracji uchodźców i potrzebują dokładnych wytycznych dotyczących angażowania uchodźców w wykonywane prace i usługi. Poniższa lista kontrolna zawiera najważniejsze punkty, które umożliwią władzom lokalnym upowszechnianie bardziej włączającego podejścia do administracji i zakupów.



**Wspieranie reprezentacji osób** o pochodzeniu migranckim lub uchodźczym w zgromadzeniach regionalnych i lokalnych, parlamentach i innych organach decyzyjnych, która będzie odzwierciedlała ich faktyczny udział w populacji;



**Angażowanie uchodźców i migrantów w partycypacyjny proces podejmowania decyzji na szczeblu lokalnym** (fora obywatelskie, procesy konsultacyjne, rozwój sąsiedztw itp.);



**Powołanie niezależnych organów konsultacyjnych** na szczeblach lokalnych, które będą reprezentowały potrzeby i interesy uchodźców i migrantów;



**Uwzględnianie informacji o partycypacji obywatelskiej i politycznej** w działaniach z obszaru orientacji społecznej;



**Uwzględnianie specjalnej klauzuli dotyczącej włączenia społecznego uchodźców** przy zawieraniu umów na świadczenie usług z podmiotami zewnętrznymi jako jednego z warunków świadczenia tych usług.





## PRZYKŁADY DOBRYCH PRAKTYK W ZAKRESIE WSPÓŁPRACY WŁADZ LOKALNYCH Z UCHODźCAMI



### REPREZENTATYWNÓŚĆ

Pierwszym krokiem do skutecznej współpracy z uchodźcami jest stworzenie miejsc do konsultacji i możliwości prowadzenia tych konsultacji. Włoskie miasto Rawenna wprowadziło poprawkę do kodeksu miejskiego, dzięki której „Międzykulturowa Sieć ds. Imigracji” została uznana oficjalnym interlokutorem. Do dołączenia do tej sieci zachęceni są wszyscy obywatele, a zwłaszcza migranci i uchodźcy.

Kolejną strategią angażowania uchodźców przyjętą przez miasto Rawenna była organizacja grup fokusowych i tzw. *world café*. Instrument ten wprowadzono w celu gromadzenia informacji na temat ewentualnych barier.

Przy organizowaniu grupy fokusowej należy zwracać uwagę na wspólny język: wszyscy uczestnicy muszą mówić tym samym językiem albo przynajmniej posługiwać się nim na tyle płynnie, żeby komunikować się nie tylko z prowadzącymi, ale również pomiędzy sobą. Po zakończeniu rozmowy należy również zaplanować specjalny czas na spełnienie wymagań uczestników oraz zaoferowanie im indywidualnej pomocy psychologicznej lub technicznej.



### PRZYSTĘPNA KOMUNIKACJA

W Norwegii wiceprezydent Oslo ds. różnorodności odbywa cotygodniowe spotkania online z mniejszościowymi organizacjami pozarządowymi, aby zapoznać się z ich sytuacją, omówić potrzeby oraz uzgodnić działania gwarantujące przestrzeganie przez wszystkich środków bezpieczeństwa oraz regulacji dotyczących dystansu społecznego.

Oslo uruchomiło również internetowy serwis informacyjny w różnych językach. Miasto wspiera także organizacje pozarządowe pracujące ze słabszymi grupami mniejszościowymi, przekazując im specjalne plakaty informacyjne i realizując skierowane do nich kampanie w mediach społecznościowych. Plakaty informacyjne są także rozwieszane w sklepach, meczetach i kościołach oraz w innych obiektach, tak aby aktualne i prawidłowe informacje trafiały do wszystkich mieszkańców. Podjęto specjalne środki mające na celu zapewnienie, aby informacje i wsparcie docierały do społeczności romskiej oraz do migrantów nieposiadających dokumentów.





## ODPOWIEDZIALNOŚĆ I ZAANGAŻOWANIE

Działająca w Finlandii Rada ds. Stosunków Etnicznych (ETNO) stanowi dobry przykład na zaangażowanie imigrantów, uchodźców i mniejszości etnicznych w formalny proces konsultacyjny. Jest to formalna sieć ekspertów do spraw integracji, migrantów i mniejszości etnicznych. W jej skład wchodzi rada krajowa oraz siedem rad regionalnych wybieranych na czteroletnie kadencje, a także 300 przedstawicieli organizacji społeczeństwa obywatelskiego, stowarzyszeń migranckich i wielokulturowych, stowarzyszeń mniejszości etnicznych i religijnych, partii politycznych, organizacji rynku pracy, władz regionalnych i miast.

Teatru Salesjan na Malcie wprowadził system informacji zwrotnej o realizowanych przez siebie projektach w celu pozyskiwania doświadczeń i opinii od kobiet uczestniczących w projekcie Capcapcaplaq. Obejmuje on regularne działania konsultacyjne z uchodźcami, umożliwiające uwzględnienie ich spostrzeżeń i opinii co do jakości usług w całym cyklu programowym. Ponadto systematycznie gromadzone są najważniejsze dane o wynikach do celów monitorowania i analizy projektów.

Polskie miasto Gdańsk poinformowało o powołaniu pierwszej w Polsce Rady Imigrantów i Imigrantek, doradzającej prezydentowi miasta oraz innym władzom lokalnym w sprawach problemów i polityk związanych z integracją migrantów i uchodźców. W celu odzwierciedlenia zróżnicowania ludności migranckiej, wybrani wolontariusze różnią się pod względem pochodzenia, poziomu wykształcenia czy wyznania. Pomimo ograniczonych kompetencji i nieposiadania własnego budżetu, Rada dowiodła swojej użyteczności zwłaszcza podczas pandemii COVID-19, dostarczając informacje z pierwszej ręki o potrzebach cudzoziemców i uchodźców.

Gdańskie Centrum Równego Traktowania to bezpieczne miejsce, gdzie można składać skargi dotyczące dyskryminacji między innymi ze względu na narodowość, rasę czy wyznanie. Centrum posiada siedem punktów prowadzonych przez różne organizacje pozarządowe dla zapewnienia różnorodności.

W 2016 r. Urząd m.st. Warszawy przygotował „Niezbędnik aktywnych mieszkańców”, który został przetłumaczony na język angielski, ukraiński i wietnamski. Przedstawiał on możliwości angażowania się cudzoziemców, niezależnie od ich statusu prawnego, w działalność miasta (np. budżet obywatelski i inicjatywy lokalne).





## PRZYKŁADY DOBRYCH PRAKTYK W ZAKRESIE WSPÓŁPRACY ORGANIZACJI POZARZĄDOWYCH I USŁUGODAWCÓW Z UCHODźCAMI



### PRZYSTĘPNOŚĆ PROCESU

Centrum Rodziny, Wsparcia dla Kobiet i Niepełnosprawnych (AKDEM) w tureckiej gminie Zeytinburnu prowadzi rozmaite programy w obszarze ochrony socjalnej, zapewnienia utrzymania, spójności społecznej i koordynacji dla uchodźców mieszkających w tym rejonie. AKDEM służy jako dom kultury dla społeczności defaworyzowanych w ramach gminy i traktuje słabsze osoby w sposób holistyczny, niezależnie od ich statusu prawnego czy obywatelstwa. Zgodnie z obszarem prac i włączającym podejściem AKDEMu, uchodźczynie i dzieci-uchodźcy zostają objęte usługami ochrony socjalnej oraz działaniami mającymi na celu wzmacnianie ich pozycji, natomiast matki uczestniczą w warsztatach włókienniczych i lekcjach języka tureckiego. Usługi są dostępne w wielu językach, ponieważ objęte nimi zostały osoby o różnym pochodzeniu, w tym uchodźcy z Syrii i Afganistanu.

Kwestionariusz dostępny w Mazowieckim Urzędzie Wojewódzkim jest skierowany do cudzoziemców legalizujących swój pobyt w Polsce. Zawiera pytania dotyczące zadowolenia cudzoziemców z obsługi przez Mazowiecki Urząd Wojewódzki.

Punkt Ochrony Praw Imigrantów działający przy Centrum Wsparcia Imigrantów i Imigrantek w Gdańsku pomaga imigrantom i imigrantkom, którzy doświadczyli nierównego traktowania ze względu na swoją narodowość w takich obszarach jak praca, mieszkanie, bezpieczeństwo, szkoła, sprawy urzędowe.



### REPREZENTATYWNOŚĆ

Działające w Polsce Stowarzyszenie „Dla Ziemi” to niewielka organizacja społeczna zaangażowana w integrację uchodźców w jednym z polskich ośrodków. Organizacja ta podejmuje wszystkie działania w porozumieniu z uchodźcami. W trosce o wzmocnienie pozycji uchodźczyń powstał Klub Spotkań Kobiet, w ramach którego uczą się one rękodzieła od Polek. W przyszłości zamierzają założyć przedsiębiorstwo społeczne, w którym uchodźczynie będą tworzyć i sprzedawać rękodzieło, usamodzielniając się finansowo.

„Fundacja dla Somalii” to wielokulturowa organizacja otwarta dla wszystkich migrantów niezależnie od ich narodowości czy wyznania, prowadzona i kierowana przez migrantów różnej narodowości i Polaków. Fundacja realizuje różne projekty w ścisłej współpracy z uchodźcami: 1) Nic o nas bez nas ma na celu konsultowanie się z cudzoziemcami w sprawach ich potrzeb i proponowanie rozwiązań ich problemów; 2) Międzynarodowy Inkubator Organizacji Migranckich wspiera cudzoziemców zakładających i prowadzących własne organizacje; 3) ABC przedsiębiorczości to kompleksowy kurs dotyczący zakładania i prowadzenia działalności gospodarczej. Po ukończeniu tego kursu cudzoziemcy otrzymują dalsze indywidualne wsparcie.

## WIĘCEJ INFORMACJI: PRZYDATNE MATERIAŁY, ODNOŚNIKI

---

Europejska Koalicja Miast przeciwko Rasizmowi, [ECCAR 10 points Action Plan Toolkit for Equality City Policies Against Racism](#), 2017

*Toolkit for Equality (zestaw narzędzi dla równości) to instrukcja mająca na celu wspieranie miast we wdrażaniu lub modyfikowaniu polityk lokalnych skutecznie przeciwdziałających rasizmowi i dyskryminacji rasowej.*

---

Webinar Sieci SHARE, [Participation & co-creation for refugee & migrant integration in the EU](#), 15 grudnia 2020 r.

*Sieć SHARE nakreśliła 10 podstawowych zasad i zagadnień związanych z wprowadzaniem podejść opartych na partycypacji i współtworzeniu w relacjach z uchodźcami i migrantami.*

---

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

*W dokumencie tym oceniono, czy organizacje prowadzone przez uchodźców mogą wnieść pozytywny wkład w określanie polityk i praktycznych rozwiązań dotyczących problemów uchodźców, a także dlaczego nie uczestniczą one w praktycznym wymiarze w opracowywaniu, ocenie i rozmowach na temat polityk i praktyk związanych z azylem i integracją na szczeblu unijnym.*

---

UNHCR, [Safer and Stronger: Experiences of Refugee Women Resettled to the UK](#), 2020

*Raport ten przedstawia wnioski z oceny partycypacyjnej stanu ochrony i integracji uchodźczyń przesiedlonych do Zjednoczonego Królestwa w ramach programów przesiedleń prowadzonych przez rząd tego kraju.*

---

UNHCR, [Better Protecting Refugees in the EU and Globally: UNHCR's proposals to rebuild trust through better management, partnership and solidarity](#) (Lepsza ochrona uchodźców w UE i na świecie: Propozycje rozwiązań UNHCR mających na celu odbudowę zaufania poprzez lepsze zarządzanie, partnerstwo i solidarność), 2016.

*Dokument ten opisuje wizję powstania kompleksowej polityki UE w zakresie azylu i uchodźców, zarówno w wymiarze wewnętrznym, jak i zewnętrznym, w celu ułatwienia wypracowania, w dłuższej perspektywie czasowej, spójnych rozwiązań dla całej Unii Europejskiej umożliwiających skuteczne reagowanie i odpowiadanie na przemieszczanie się uchodźców.*

---

UNHCR, [The UNHCR Toolkit for Participatory Assessment in Operations](#), 2006

*Ten zestaw narzędzi UNHCR opisuje przebieg działań mających na celu przeprowadzenie oceny partycypacyjnej z udziałem uchodźców lub innych osób, którymi interesuje się UNHCR. Ocena partycypacyjną definiuje się jako „proces nawiązywania partnerskiej współpracy z uchodźczyniami i uchodźcami w różnym wieku i różnego pochodzenia poprzez wspieranie ich znaczącej partycypacji w formie usystematyzowanego dialogu”.*

## 5.5 ANGAŻOWANIE SPOŁECZNOŚCI LOKALNYCH I WSPIERANIE DZIAŁALNOŚCI WOLONTARIACKIEJ

### Mobilizowanie zasobów społeczeństwa przyjmującego, wzmacnianie zaufania i pozytywnej identyfikacji

Zasadniczym elementem kompleksowego podejścia jest zaangażowanie społeczności lokalnej. Integracja to dwukierunkowy proces wymagający wsparcia i aktywnej roli społeczeństwa przyjmującego. Praktycy integracji powinni mówić o roli obywateli z urodzenia, podkreślać ich obowiązki oraz zachęcać ich do podejmowania inicjatyw obywatelskich. Nadrzędnym celem jest stwarzanie sprzyjającego klimatu społecznego, w którym nie ma miejsca na ksenofobię czy dyskryminację. Jednym z kluczowych kierunków działania władz lokalnych i usługodawców na rzecz realizacji tego celu jest wspieranie przedsięwzięć wolontariackich dotyczących integracji uchodźców.

Działalność wolontariacka znacząco przyczynia się do integracji dzięki rozwojowi umiejętności i sieci osobistych kontaktów uchodźców i migrantów oraz poprzez uzupełnianie (a w wielu przypadkach także zastępowanie) polityki integracyjnej państwa. Takie inicjatywy pomagają zacieśnić integrację społeczną, ekonomiczną i kulturową poprzez kontakt z lokalnym językiem i kulturą oraz indywidualne wsparcie. Mają one duże znaczenie zarówno na etapie przybycia i przyjęcia, gdzie mogą pomóc w udzieleniu schronienia i początkowej orientacji, jak i dla długofalowego włączenia.

#### KORZYŚCI PŁYNĄCE ZE WSPIERANIA WOLONTARIATU

- Często większa przystępność i innowacyjność niż w przypadku istniejących programów integracji;
- Ułatwienie pilotażu i realizacji dzięki większej różnorodności praktyków uczestniczących w działaniach podejmowanych przez ludzi dla innych ludzi;
- Doświadczenie zawodowe i wiedza merytoryczna wolontariuszy i lokalnych mieszkańców mogą przynieść korzyści całej społeczności;
- Szybkie, elastyczne, oparte na współpracy struktury „start-upów” umożliwiające podejmowanie oddolnych inicjatyw oraz partycypację wirtualną;
- Rozwiązania oparte na partycypacji obywatelskiej i crowdsourcingu;
- Regularne korzystanie z prywatnych sieci społecznościowych oraz nowych technologii, w tym aplikacji i platform internetowych;
- Większa widoczność i zasięg dzięki skupieniu się na komunikacji w większym stopniu niż w przypadku wielu istniejących programów integracji.



## CZYNNIKI SUKCESU: KRYTERIA STOSOWANIA DOBRYCH PRAKTYK



### **Ciągłe wsparcie dostosowane do indywidualnych potrzeb:**

Ułatwianie długofalowego włączenia społecznego w drodze ciągłego mentoringu indywidualnego/wzajemnego umożliwiającego budowanie zaufania i długotrwałych relacji;



**Korzystanie z pełnej gamy modeli wsparcia:** Wykorzystywanie i łączenie ze sobą w celowy sposób wszelkich form działalności wolontariackiej, w tym w obszarze rekreacji, edukacji, zatrudnienia, rodziny i mentoringu „urzędowego”;



### **Wspieranie kompetencji międzykulturowych wszystkich zaangażowanych osób:**

Projektowanie aktywności w taki sposób, aby zwiększać umiejętności międzykulturowe i wiedzę w tym zakresie po stronie zarówno wolontariuszy, jak i beneficjentów;



### **Angażowanie imigrantów, którzy już się zaadaptowali:**

Mobilizowanie uchodźców, którzy przybyli wcześniej, oraz mieszkańców o pochodzeniu migranckim do wolontariatu jako osób budujących porozumienie i stanowiących źródło kompetencji międzykulturowych;



**Powiązanie wsparcia z podnoszeniem świadomości:** Poprawa publicznego wizerunku integracji oraz krzewienie „kultury serdecznego przyjęcia” poprzez wzmacnianie wolontariatu jako reakcji społeczeństwa obywatelskiego oraz podkreślanie partycypacji uchodźców i migrantów w aktywnościach społecznych;



**Precyzyjne dopasowywanie pracy wolontariuszy do konkretnych potrzeb uchodźców:** Korzystanie z internetowych narzędzi służących do dopasowywania wsparcia oraz baz danych dotyczących wolontariatów w celu systematycznego dobierania różnych uczestników wolontariatu do możliwości udzielenia wsparcia;



**Wybór czasu i miejsca według potrzeb:** Tworzenie aktywności odbywających się w czasie wolnym (weekendy, wieczory) oraz w sąsiedztwie lub w pobliżu ośrodków dla cudzoziemców, w których przebywają beneficjenci.





## LISTA KONTROLNA DOTYCZĄCA WSPIERANIA DOBROWOLNYCH INICJATYW:

Poniższa lista kontrolna przedstawia szczegółowy, podzielony na etapy proces, który pomoże organizacjom zaplanować i określić wszystkie zadania niezbędne, aby móc wspierać dobrowolne inicjatywy.



**Szkolenie i koordynowanie działań wolontariuszy-mentorów** oraz przydzielanie ich do uchodźców i migrantów mieszkających w ich okolicy i mających taki sam zawód lub zainteresowania;



**Skupianie się na inicjatywach związanych z nauką** w celu wspierania nauki języka oraz dostępu do kształcenia profesjonalnego i wyższego, a także dbanie o tworzenie ofert uzupełniających naukę języka i orientację społeczną poprzez ustalone polityki integracyjne;



**Zapewnianie „coachów koleżeńskich”** w obszarze edukacji, zwłaszcza do pomocy uczniom przy zadaniach domowych, egzaminach, zmianie szkoły i przechodzeniu ze szkoły do pracy;



**Wspieranie mieszanych aktywności naukowych, kulturowych i rekreacyjnych** w zależności od uzdolnień i zainteresowań wolontariuszy, uchodźców i migrantów, w tym m.in. gotowanie, zajęcia sportowe i plastyczne, w celu uruchomienia zasobów społeczno-kulturowych uchodźców i migrantów oraz wspierania nauki międzykulturowej;



**Wspieranie programów mentoringu w obszarze zatrudnienia i samozatrudnienia** poprzez kładzenie nacisku na motywację, wzory do naśladowania, kontakty zawodowe, „umiejętności miękkie” oraz szczególne potrzeby np. młodych dorosłych i kobiet;



**Wspieranie programów mentoringu rodzinnego** w celu odtwarzania więzi rodzinnych u rozdzielonych rodzin i dzieci mieszkających samotnie; oferowanie wsparcia emocjonalnego i poradnictwa dla zapewnienia poczucia, że jest się mile widzianym, a także reprezentacja prawna dla małoletnich bez opieki;



**Wspieranie działań mających na celu asystowanie nowo przybyłym przy procedurach urzędowych** związanych z rejestracją i osiedleniem z pomocą ochotników potrafiących odnaleźć się wśród usług państwowych i lokalnych w celu zaspokajania indywidualnych potrzeb i interesów nowo przybyłych;



**Wykorzystywanie potencjału informacji w internecie**, zestawów narzędzi służących do orientacji i tłumaczeń;



**Wyrażanie poparcia, interweniowanie w debatach publicznych oraz zdobywanie dalszej uwagi społeczeństwa i mediów.** Wykorzystywanie kampanii publicznych do zapoznawania nowo przybyłych z ich miejscowymi sąsiadami w celu zwalczania plotek i wzbudzania akceptacji, zaufania i chęci pomocy.



## DOBRE PRAKTYKI DOTYCZĄCE WSPIERANIA WOLONTARIATU



### CIĄGŁE WSPARCIE DOSTOSOWANE DO INDYWIDUALNYCH POTRZEB

Organizacja Womento w Finlandii od 2012 r. zapewnia „coachów koleżeńskich” dla wykształconych migrantek. W tym celu pracownicy Womento znajdują dla imigrantki mentora, który omawia z nią fińską kulturę i praktykę pracy, słownictwo fińskie związane z daną dziedziną zawodową, bądź pomaga w pisaniu podań o pracę i CV. Każda para pracuje indywidualnie, a usługa jest bezpłatna.

Refugees for Refugees (R4R) to działanie realizowane w Serbii w ramach projektu pilotażowego przez Belgradzkie Centrum Praw Człowieka od kwietnia 2021 r. w ramach partnerstwa wykonawczego z biurem UNHCR w Serbii. R4R polega na wymianie doświadczeń między uchodźcami, którzy mieszkają w kraju od dłuższego czasu, a uchodźcami i osobami ubiegającymi się o azyl, którzy potrzebują dodatkowej pomocy, żeby zintegrować się z serbskim społeczeństwem. Uchodźcy-asystenci mogą pomagać w integracji osobom znajdującym się w podobnym położeniu oraz informować ich w jak najskuteczniejszy sposób o ich prawach i obowiązkach. Mogą podnosić na duchu innych uchodźców, dzieląc się swoimi osobistymi doświadczeniami oraz przekazując im różne umiejętności i wiedzę niezbędną, aby zacząć nowe życie w Serbii.



### KORZYSTANIE Z PEŁNEJ GAMY MODELI WSPARCIA

Czytajmy razem to fińska ogólnokrajowa sieć, która od 2004 r. wspiera umiejętność czytania i pisania oraz znajomość języka fińskiego wśród kobiet i dziewcząt-imigrantek w Finlandii, zachęcając je do integrowania się z fińskim społeczeństwem. Grupy edukacyjne spotykają się raz w tygodniu na dwie godziny. Sieć organizuje również seminaria i warsztaty oraz publikuje materiały edukacyjne.



### POWIĄZANIE WSPARCIA Z PODNOSZENIEM ŚWIADOMOŚCI

Koncerty organizowane w Estonii pod hasłem Tolerancyjna Estonia przyciągnęły ogromną publiczność i były powiązane z publiczną debatą w partnerskiej współpracy z ważniejszymi mediami. Aby nadać ludzką twarz kryzysowi uchodźczemu i pokazać los pojedynczych osób, kluczowym elementem wielu inicjatyw w dziedzinie kultury były bezpośrednio zaangażowane i widoczne muzyków i wykonawców będących uchodźcami.



## PRECYZYJNE DOPASOWYWANIE PRACY WOLONTARIUSZY DO KONKRETYCH POTRZEB UCHODźCÓW

W Finlandii pojawiła się inicjatywa lokalna w postaci wielofunkcyjnych aplikacji wielojęzycznych (np. Choose Your Future to prosty i szybki serwis dla migrantów pomagający im poznać nowe miasto zamieszkania, znaleźć ciekawe wydarzenia i poznawać nowych ludzi); start-up Funzi udostępnia aplikację z „pakietem szkoleniowym” dla osób ubiegających się o azyl i udziela rzetelnych informacji użytkownikom telefonów komórkowych, ułatwiając im integrację w Finlandii.

Startup Refugees w Finlandii udzielił wsparcia setkom imigrantów i uchodźców na realizację marzenia o założeniu własnej firmy. Ich program jest wspierany przez znanych przedsiębiorców i obejmuje sieć 300 partnerów z sektora biznesu, sektora publicznego i organizacji pozarządowych, a pomaga przy nim 300 ochotników zajmujących się określaniem umiejętności w zakresie przedsiębiorczości w ośrodkach dla cudzoziemców, doбором mentorów i uruchamianiem inkubatorów przedsiębiorczości.



## WSPIERANIE KOMPETENCJI MIĘDZYKULTUROWYCH WSZYSTKICH ZAANGAŻOWANYCH OSÓB

W Niemczech Uniwersytet Kiron stworzył platformę do nauki online dla uchodźców z całego świata i społeczności bliskowschodnich mających utrudniony dostęp do kształcenia. 1500 kandydatów na studentów zapisało się na dwuletnie studia w dziedzinie informatyki, inżynierii, biznesu i ekonomii oraz nauk społecznych. Studenci pomagają sobie nawzajem przez internet oraz spotykając się w grupach studyjnych, a jeśli ukończą pierwszy, internetowy etap nauki, mogą skorzystać z miejsc na studiach na 22 partnerskich uczelniach wyższych.



## WIĘCEJ INFORMACJI: PRZYDATNE MATERIAŁY, ODNOŚNIKI

---

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

*Ta publikacja zawiera ogólne omówienie inicjatyw społeczeństwa obywatelskiego na rzecz skutecznej integracji uchodźców i migrantów w UE.*

---

Redakcja EWSI, [Comparative analysis: Voluntary and citizens' initiatives before and after 2015](#), European Website on Integration, 2016

*Serwis European Website on Integration zawiera analizę dobrowolnych inicjatyw, które pojawiły się we wszystkich państwach członkowskich UE, w tym omówienie inicjatyw realizowanych w poszczególnych krajach. Nowe inicjatywy są lokalizowane, porównywane z garstką istniejących od dawna przedsięwzięć oraz analizowane pod kątem innowacyjności, wartości*

*dodanej i potencjalnego wpływu na integrację.*

---

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

*Ten dokument opisuje korzyści związane z mentoringiem oraz profesjonalizacją organizacji mentoringowych, a także możliwości kształtowania projektów mentoringu i innego wsparcia edukacyjnego przez decydentów politycznych w taki sposób, aby stanowiły integralną część krajobrazu edukacyjnego. Podkreśla również przykłady udanych przedsięwzięć mentoringowych dotyczących pielęgnowania ukrytych talentów i potencjału dzieci migrantów.*

---

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

*Ten podręcznik UNHCR pomaga pracownikom wdrażać podejście oparte na społeczności w prowadzonych działaniach w celu zapewnienia, aby*

*osoby w potrzebie były najważniejsze przy podejmowaniu wszelkich decyzji wpływających na ich życie.*

---

Wysoki Komisarz Narodów Zjednoczonych ds. Uchodźców (UNHCR), Międzynarodowy Komitet Olimpijski (MKOl) i organizacja Terre des hommes (Tdh), [Sport for Protection Toolkit Programming with Young People in Forced Displacement Setting](#), 2018

*Sport for Protection Toolkit (zestaw narzędzi „Sport dla ochrony”) stanowi wytyczne do działania dla fundacji Olympic Refuge i może być wykorzystywany przez szerokie spektrum organizacji i zainteresowanych stron w celu poszerzenia wiedzy i realizowania działań w zakresie skutecznego tworzenia programów „Sport dla ochrony”.*

---

A. Wolffhardt, C. Conte i T. Huddleston, [The European Benchmark for Refugee Integration: A Comparative Analysis of the National Integration Evaluation Mechanism In 14 EU Countries](#), Warszawa/Bruksela, 2019

*Ten raport NIEM zawiera porównawczą analizę wskaźnikową ram integracji uchodźców obowiązujących w 14 krajach UE. Analiza skupia się na wskaźnikach prawnych, politycznych, a także wskaźnikach służących do pomiaru upowszechnienia, koordynacji polityki oraz działań ukierunkowanych na partycypację i angażowanie społeczeństwa przyjmującego.*







## 5.6 DAŻENIE DO KOMPLEKSOWEGO WSPARCIA INTEGRACJI I WŁĄCZENIA

### Nawiązywanie kontaktów z innymi usługodawcami, koordynowanie z nimi działań oraz uzupełnianie braków w systemie

Kompleksowe podejście do integracji uchodźców wymaga reakcji ze strony wszystkich władz i całego społeczeństwa. Obejmuje to trwałą współpracę opartą na partnerskich relacjach pomiędzy wszystkimi właściwymi uczestnikami, w tym władzami krajowymi, regionalnymi i lokalnymi, służbami publicznymi, partnerami społecznymi i społeczeństwem obywatelskim. Oznacza to także strukturalne, długoterminowe finansowanie integracji oraz dostęp do stabilnego finansowania dla organizacji szczebla lokalnego oraz organizacji społeczeństwa obywatelskiego. Współpraca i wspólna realizacja polityki dają nadzieję na lepsze ukierunkowanie polityki, tak aby zdecydowanie bardziej odpowiadała potrzebom i punktowi widzenia uchodźców.

Ponieważ szersza partycypacja oraz zaangażowanie większej liczby podmiotów społeczeństwa obywatelskiego oraz podmiotów lokalnych/regionalnych zapewniają silniejszą legitymizację, polityka może również stać się trwalsza i wywierać większy wpływ. Dzięki czynnemu wsparciu ze strony władz publicznych przy świadczeniu pomocy, organizacje pozarządowe mogą przyczynić się do długofalowego włączenia uchodźców do społeczeństwa przyjmującego.

#### KORZYŚCI PŁYNĄCE ZE WSPÓŁPRACY Z UCHODźCAMI

- Stabilne i długotrwałe partnerstwa oparte na porozumieniu zainteresowanych stron na różnych szczeblach władzy zachęcające uczestników procesu integracji uchodźców do wnoszenia swojego wkładu w ten proces;
- Upowszechnienie integracji i zarządzania różnorodnością we wszystkich istotnych dziedzinach, usługach i obszarach polityki;
- Wzmocnienie koordynacji między władzami regionalnymi i lokalnymi na rzecz integracji uchodźców;
- Poprawa koordynacji między władzami lokalnymi a organami/radami/usługodawcami z obszaru zatrudnienia, ochrony zdrowia, mieszkalnictwa i edukacji;
- Ciągłość zasobów i wsparcia dla władz lokalnych, organizacji pozarządowych i organizacji pomocowych nienastawionych na zysk sprzyja długofalowemu włączeniu uchodźców.



## CZYNNIKI SUKCESU: KRYTERIA STOSOWANIA DOBRYCH PRAKTYK



### **Wielopoziomowa strategia oparta na porozumieniu**

**zainteresowanych stron:** Wspólne opracowanie kompleksowej strategii integracji z udziałem władz regionalnych i lokalnych, usługodawców oraz społeczeństwa obywatelskiego;



### **Odpowiedzialność i uczestnictwo:**

Wspieranie systematycznego udziału uchodźców oraz konsultacji z nimi w aktywności obywatelskiej, życiu społeczności lokalnej oraz procesach decyzyjnych;



**Zaangażowanie społeczeństwa przyjmującego:** Traktowanie integracji jako dwukierunkowego procesu oraz wspieranie aktywnej roli społeczeństwa przyjmującego dla usprawnienia realizacji lokalnej polityki publicznej;



**Dostępność finansowania strukturalnego:** Zapewnienie trwałego, różnorodnego i wystarczającego finansowania działań integracyjnych, umożliwiające kontynuowanie i zwiększanie skali tych działań. W wielu krajach i sytuacjach oznacza to dostęp do finansowania unijnego dla władz lokalnych, społeczeństwa obywatelskiego oraz organizacji prowadzonych przez uchodźców.







## LISTA KONTROLNA DOTYCZĄCA NAWIĄZYWANIA KONTAKTÓW Z INNYMI USŁUGODAWCAMI, KOORDYNOWANIA Z NIMI DZIAŁAŃ ORAZ UZUPEŁNIANIA BRAKÓW W SYSTEMIE

Poniższa lista kontrolna przedstawia szczegółowy, podzielony na etapy proces, który pomoże organizacjom zaplanować i określić wszystkie zadania niezbędne, aby nawiązywać kontakty z innymi usługodawcami oraz koordynować z nimi swoje działania



**Wprowadzenie strategii** przewidujących aktywne zaangażowanie **społeczeństwa przyjmującego** i wychodzenie przez nie naprzeciw beneficjentom lub wręcz zobowiązujących je do tego;



**Wprowadzenie strategii** angażujących **władze i usługodawców szczebla regionalnego i lokalnego** we wspieranie integracji uchodźców oraz zapewnianie środków na realizację tych strategii;



**Wprowadzenie mechanizmu opartego na porozumieniu zainteresowanych stron** w celu opracowywania kompleksowych strategii integracji i włączenia oraz dokonywania przeglądów działań, praktyk, usług i efektów integracji w sposób skoordynowany z odpowiednimi partnerami (lokalne władze, organizacje pozarządowe, partnerzy społeczni, podmioty badawcze, instytucje itp.);



**Nawiązywanie partnerstw regionalnych** w celu zapewnienia włączenia i integracji uchodźców i migrantów na obszarach wiejskich, którzy mogą się znajdować w trudniejszej sytuacji ze względu na oddalenie, odizolowanie i ograniczony dostęp do skierowanych do nich usług;



**Zachęcanie do podejmowania dobrowolnych inicjatyw** w uzupełnieniu polityki publicznej poprzez finansowanie koordynacji takich przedsięwzięć na wszystkich szczeblach, uwzględnianie ich w standardowych ofertach integracji uchodźców (więcej informacji: [5.5 Angażowanie społeczności lokalnych i wspieranie działalności wolontariackiej](#));



**Wspieranie zaangażowania uchodźców** w aktywność obywatelską poprzez kierowanie do nich informacji o prawie i możliwościach uczestniczenia w takich działaniach, a także oferowanie organizacjom środków na docieranie do uchodźców;



**Powołanie organu do konsultacji z uchodźcami** w sprawach dotyczących ich integracji i włączenia z udziałem stowarzyszeń uchodźców lub przedstawiciela wybranego na stałego członka oraz zapewnianie środków na powołanie stałych organów konsultacyjnych;



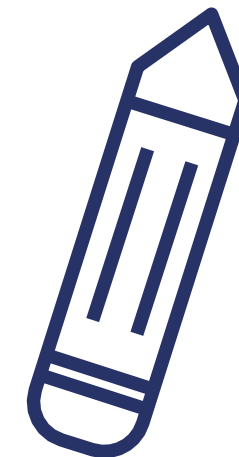
**Regularne prowadzenie i finansowanie kampanii** wyczułających społeczeństwo przyjmujące na sytuację uchodźców, zwalczających dyskryminację oraz odpowiadających na uprzedzenia i błędne przekonania;



**Zapewnianie** – jako organ publiczny dysponujący środkami unijnymi – **dostępu do środków unijnych** organizacjom społeczeństwa obywatelskiego i władzom lokalnym. Informowanie tych podmiotów o możliwościach finansowania i angażowanie ich jako partnerów do krajowego procesu programowania dla danych środków;



**Strategiczne wykorzystywanie dofinansowania z UE lub innych środków międzynarodowych** celem uzupełnienia braków w systemie wsparcia, pilotowania i testowania nowych inicjatyw oraz wyciągania wniosków z istniejących modeli i doświadczeń. Wykorzystywanie w pełni wszystkich dostępnych instrumentów, w tym między innymi Europejskiego Funduszu Społecznego (EFS) oraz Funduszu Azylu, Migracji i Integracji (FAMI).



## PRZYKŁADY DOBRYCH PRAKTYK DOTYCZĄCYCH KOMPLEKSOWEGO PODEJŚCIA



### WIELOPOZIOMOWA STRATEGIA OPARTA NA POROZUMIENIU ZAINTERESOWANYCH STRON

Lokalne Plany Działania (LAP) realizowane w Serbii mają na celu poprawę warunków bytowych i społeczno-ekonomicznych wybranych kategorii osób przymusowo wysiedlonych i migrantów. Ich zadaniem jest rozwiązywanie problemów tych osób w zaplanowany i długofalowy sposób poprzez zapewnianie środków i działań, które w pełni odpowiadają ich realnym potrzebom. Umożliwia to bardziej oszczędne gospodarowanie istniejącymi zasobami (materiałowymi, technicznymi, ludzkimi i instytucjonalnymi) dzięki sieciom współpracy tworzonym przez odpowiednie instytucje lokalne i innych partnerów ze szczebla lokalnego. LAP przedstawiają dostępne dane o wieku, płci i potrzebach edukacyjnych poszczególnych kategorii osób przymusowo wysiedlonych i wskazują grupy priorytetowe lub podgrupy znajdujące się w najbardziej niekorzystnej sytuacji. Samorządy terytorialne odnotowują problemy i potrzeby tej ludności, a następnie planują lub proponują odpowiednie rozwiązania. Dla każdej wskazanej kategorii osób przymusowo wysiedlonych ustalane są szczegółowe cele. Na przykład w [LAP gminy Bačka Topola](#), w latach 2020–2024, jednym z celów jest stworzenie warunków umożliwiających wzrost tolerancji i znajomości potrzeb osób ubiegających się o azyl i migrantów w potrzebie poprzez poprawę

jakości życia w społeczności lokalnej, wyposażenie miejsc pod usługi zdrowotne, edukacyjne, kulturalne i inne, placów zabaw i obiektów sportowych. Plany lokalne są opracowywane we współpracy z odpowiednimi instytucjami w poszczególnych gminach i realizowane we współpracy z różnymi zainteresowanymi stronami.

W skład powołanej w Polsce [Rady ds. Modelu Integracji Migrantów](#) dla województwa mazowieckiego wchodzi różne podmioty uczestniczące w integracji cudzoziemców: Mazowiecki Urząd Wojewódzki, Kuratorium Oświaty, Ośrodek Pomocy Społecznej, Warszawski Urząd Pracy, Caritas Polska, Fundacja Polskie Forum Migracyjne, Fundacja dla Somalii, Fundacja Nauki Języków Obcych Linguae Mundi, Stowarzyszenie Interwencji Prawnej oraz Fundacja Dialogu i Tolerancji. Zadaniem Rady było zdiagnozowanie sytuacji oraz potrzeb cudzoziemców w różnych obszarach integracji, a także opracowanie rekomendacji. Wnioski z konsultacji odbywających się na forum Rady zostały wykorzystane w publikacji „Cudzoziemcy w Polsce:

Podręcznik dla osób pracujących z imigrantami”. Ponadto opracowano dokument zatytułowany „Założenia do strategii integracji imigrantów w województwie mazowieckim”. Te dokumenty posłużą jako wsparcie działań na rzecz integracji w województwie mazowieckim i zostaną wykorzystane do opracowania ogólnokrajowej strategii integracji imigrantów.

Działające w Szwecji [Partnerstwo Skańskie](#) kładzie ogromny nacisk na długoterminowe działania na rzecz partycypacji nowo przybyłych migrantów oraz ich wiedzy. Jest to partnerstwo szczebla regionalnego (prowincjonalnego), w które zaangażowało się sporo gmin. W ramach Partnerstwa Skańskiego organizacje odpowiedzialne za przyjmowanie i osiedlanie nowo przybyłych w Skanii połączyły swoje siły, aby wspólnie opracowywać metody i zapewniać warunki do zaspakajania priorytetowych potrzeb, w przypadku których niezbędne są współpraca i koordynacja zasobów na szczeblu regionalnym.

Dzielnica Oboriszte w bułgarskiej stolicy Sofii jest jednym z pierwszych samorządów lokalnych realizujących krajową politykę

integracji uchodźców. W ramach swoich działań Oboriszte przyjmuje wiele rodzin uchodźczych chcących się osiedlić w Sofii i zapewnia im wsparcie na początkowym etapie integracji, według możliwości dzielnicy, na okres do 6 miesięcy. Są to takie usługi jak zapewnienie mieszkania, pomoc przy zapisywaniu się do lokalnych szkół publicznych, a także, w stosownych przypadkach, miejska pomoc socjalna. Dzielnica Oboriszte rozpoczęła działania na rzecz integracji uchodźców w 2020 r. od przesiedlenia dwóch dużych rodzin, które starały się o azyl w Bułgarii (liczących łącznie 15 osób). W 2021 r. dzielnica Oboriszte przyjęła 5 rodzin (w sumie 27 osób) w ramach finansowanego przez FAMI projektu zatytułowanego „Razem dla integracji”. Projekt ten opiera się na porozumieniu zainteresowanych stron i jest prowadzony przez Bułgarski Czerwony Krzyż oraz dwóch innych partnerów: dzielnicę Sofii Witosza oraz Fundację Centrum Nadja. Bułgarski Czerwony Krzyż zapewnia pracowników socjalnych i tłumaczy, a Centrum Nadja psychologów. Projekt będzie trwał do grudnia 2022 r., a dla zapewnienia trwałości jego efektów, zespół złożył już wnioski o realizację dwóch nowych projektów dofinansowanych ze środków europejskich i międzynarodowych.

W Finlandii Fiński Czerwony Krzyż zajmuje się koordynacją i rozwojem Sieci Stowarzyszeń Pozarządowych. Członkowie sieci spotykają się cztery razy w roku, aby omawiać istotne zagadnienia dotyczące przyjmowania i integracji uchodźców. W spotkaniach sieci uczestniczą także przedstawiciele niektórych ministerstw, co ułatwia dwukierunkowy przepływ informacji między trzecim sektorem a władzami. Jednym z zestawów narzędzi, w którego opracowaniu pomogła sieć, jest platforma integracyjna dla organizacji ([kotoutumistarjotin](#)). Ten zestaw narzędzi pomaga zapoznać się z działaniami prowadzonymi przez podmioty trzeciego sektora w okolicy, co pomaga nowo przybyłym w procesie integracji. Platforma pomaga zapoznać się z podziałem zadań pomiędzy podmiotami trzeciego sektora a władzami, np. na szczeblu gminnym.

Na Litwie realizowany jest [Plan Działania na Rzecz Integracji Cudzoziemców ze Społeczeństwem Litewskim na lata 2018–2020](#), który wymaga regularnej współpracy i koordynacji pomiędzy organizacjami pozarządowymi, Związkiem Samorządów Terytorialnych oraz sektorem edukacji, opieki socjalnej i zdrowia w celu zapewnienia skutecznej integracji uchodźców ze społeczeństwem.

Plan działania wymaga, aby władze i organy sektora edukacji szczebla regionalnego i lokalnego organizowały szkolenia dla pracowników szkolnictwa mające na celu doskonalenie umiejętności międzykulturowych, zwalczanie stereotypów oraz upowszechnianie wartości poszanowania różnorodności i równości. Przewidywane są również wydarzenia edukacyjne dla pracodawców, w ramach których będą oni informowani o potrzebach uchodźców w zakresie integracji oraz ich zróżnicowaniu pod względem płci, wieku, kraju pochodzenia oraz sytuacji rodzinnej. Celem Planu jest monitorowanie procesów i polityki integracji poprzez gromadzenie danych ilościowych i jakościowych oraz rejestrowanie ich przez władze państwowe.





## ZAANGAŻOWANIE SPOŁECZEŃSTWA PRZYJMUJĄCEGO

We Włoszech realizowany jest projekt „Diffondere diversita' rafforzare comunita'”, stwarzający możliwości zatrudnienia dla uchodźców i osób ubiegających się o azyl w sektorze rolnictwa oraz wspierający rozwój lokalny obszarów wiejskich. Projekt obejmuje dwie gminy (Losine i Cervero) oraz Bio-distretto Valle Camonica – sieć rolnictwa ekologicznego zrzeszającą 40 małych przedsiębiorstw. W ramach projektu wspierana jest prosta i skuteczna forma współdzielenia pracowników, polegająca na wspólnym korzystaniu z zasobów i siły roboczej przez dwa lub więcej przedsiębiorstw. W praktyce robotnicy rolni są zatrudniani na normalnych warunkach przez grupę pracodawców, którzy wspólnie korzystają z ich usług przez cały rok. Taka organizacja ogranicza koszty pracy, stwarza nowe możliwości zatrudnienia oraz wspiera promocję zatrudnienia w rolnictwie z zapewnieniem godziwych warunków pracy. Ponadto przedsiębiorstwa rolne stają się częścią sieci, co może im przynosić korzyści. Projekt przewiduje również czynny udział społeczeństwa przyjmującego w jego realizacji poprzez bezpośrednie zaangażowanie dobrowolnego stowarzyszenia małych przedsiębiorstw rolnych, które współpracują ze sobą, udzielając wsparcia sobie nawzajem oraz młodym rolnikom i ich rodzinom, którzy z kolei czynnie wspierają migrantów w procesie integracji.

Włoski region Emilia-Romania systematycznie wspiera naukę drugiego języka i mediację międzykulturową w celu włączenia migrantów i uchodźców w życie społeczne oraz reagowania na wykładniczy wzrost liczby nowo przybyłych w ostatnich latach. W tym zakresie region współpracuje ze szkołami publicznymi, trzecim sektorem, gminami, innymi organami publicznymi oraz społecznościami lokalnymi. Współpraca ze społeczeństwem obywatelskim i spółdzielniami odbywa się dzięki wielopoziomowemu, dobrze zorganizowanemu partnerstwu. Miasto stołeczne Bruksela w Belgii przyjęło Plan działania przeciwko rasizmowi i dyskryminacji na lata 2018–2020, który ma na celu kształtowanie świadomości oraz zaangażowanie poszczególnych ministrów i sekretarza stanu w walkę z rasizmem i dyskryminacją. Plan opiera się

na 23 konkretnych działaniach w ramach polityki mających na celu utworzenie społeczeństwa, w którym poczesne miejsce zajmują tolerancja i solidarność międzyludzka. Powstała platforma konsultacyjna do kontaktowania się z brukselskimi organizacjami społeczeństwa obywatelskiego chcącymi współpracować i prowadzić działania w ramach tego planu.

Projekt „Föreningsliv för alla” realizowany w Finlandii ma na celu wspieranie partycypacji społecznej migrantów poprzez zachęcanie ich do angażowania się w działalność fińskich stowarzyszeń. Projekt ten daje migrantom możliwość ćwiczenia nowego języka w środowisku pozaszkolnym, budowania własnych sieci nieformalnych i nawiązywania nowych, ważnych kontaktów. W wyniku realizacji projektu region Jakobstad przyjmuje „dwukierunkowy” model integracji dzięki zaangażowaniu trzeciego sektora i stowarzyszeń.

W Turcji Departament ds. Kobiet, Rodziny, Edukacji i Usług Socjalnych gminy miejskiej Gaziantep w 2014 r. powołał do życia Ośrodek Kultury Ensar. Ośrodek powstał jako bezpieczna przestrzeń, gdzie zarówno członkowie tureckich społeczności przyjmujących, jak i uchodźcy mogą się spotykać, kontaktować ze sobą i nabywać nowe umiejętności. IOM zaczął wspierać Ośrodek Kultury Ensar w 2017 r., przeprowadzając w nim remont oraz prowadząc zajęcia z obszaru włączenia społecznego i zajęcia pozalekcyjne. Ośrodek jest dostępny dla wszystkich, niezależnie od płci, wieku i narodowości. Odbywające się w nim zajęcia i świadczone usługi wywierają pozytywny wpływ na społeczność, poprawiając komunikację między uchodźcami a społecznością przyjmującą oraz sprzyjając nawiązywaniu lepszych kontaktów i relacji poprzez aktywności społeczne.



## ODPOWIEDZIALNOŚĆ I UCZESTNICTWO

W Szwecji dobre praktyki przedsiębiorczości społecznej prezentuje Yalla Trappan, przedsiębiorstwo społeczne i spółdzielnia kobiet działające na rzecz integracji przez pracę prowadzone przez stowarzyszenie non-profit z Malmö. Yalla Trappan prowadzi szkolenia zawodowe w trzech obszarach: kawiarnie i usługi gastronomiczne, pracownia krawiecka, sprzątanie i usługi konferencyjne. Działanie przedsiębiorstwa opiera się na modelu „uczenia się przez działanie”, co ma na celu wspieranie niezależności finansowej imigrantek o wysokim ryzyku wykluczenia z rynku pracy.

W Finlandii Fińska Rada Uchodźców organizuje kurs „orientacji obywatelskiej” skierowany do dorosłych migrantów, którzy niedawno przybyli do Finlandii. W ramach kursu otrzymują oni wyczerpujące informacje o mieszkaniu, życiu i pracy w Finlandii. Nabywają kompetencje obywatelskie niezbędne w tym kraju i zapoznają się z historią narodu fińskiego. Celem tego kursu jest poszerzenie wiedzy uchodźców i nowo przybyłych o społeczeństwie fińskim, a także wyjaśnienie im, jakie są ich prawa i obowiązki w tym kraju. Każdy kurs jest prowadzony przez trenera posługującego się tym samym językiem co uczestnicy. Założenia, metody nauczania i podręczniki do tego kursu są dostępne do korzystania bez ograniczeń w gminach i placówkach edukacyjnych. Na etapie rozwoju tego projektu

zaangażowane zostały ważne zainteresowane podmioty, w tym gminy regionu helsińskiego oraz Ministerstwo Zatrudnienia i Gospodarki.

Odkąd do Turcji zaczęli przybywać uchodźcy z Syrii, turecka gmina Yıldırım udziela wsparcia uchodźcom w postaci ochrony, źródła utrzymania i dbania o spójność społeczną. Gmina otworzyła w swojej dzielnicy Ośrodek Spójności Społecznej, będący jedną z pierwszych inicjatyw mających na celu objęcie uchodźców usługami świadczonymi przez turecką gminę. Ośrodek pomaga uchodźcom i społeczności przyjmującej zapoznać się ze sobą poprzez zajęcia zorganizowane, takie jak gry terapeutyczne, które ułatwiają formowanie więzi i nawiązywanie porozumienia oraz wzmacniają umiejętności rozwiązywania problemów. Ośrodek prowadzi także działania podnoszące świadomość i działania informacyjne dotyczące dostępu do usług. Ponadto placówka oferuje wsparcie dla spółdzielni kobiecych, których członkami są uchodźczynie, umożliwiając kobietom wzmacnianie swojej pozycji i usamodzielnianie się.

## WIĘCEJ INFORMACJI: PRZYDATNE MATERIAŁY, ODNOŚNIKI

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

*Ten raport zawiera spostrzeżenia na temat wspierania skutecznego zarządzania przyjmowaniem i integracją uchodźców, osób ubiegających się o azyl i migrantów z niepełnosprawnościami w Unii Europejskiej.*

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

*Ten zestaw narzędzi ma pomagać krajowym i regionalnym organom finansującym w realizacji polityki integracji skierowanej do osób ze środowisk migracyjnych z wykorzystaniem środków unijnych w okresie programowania 2014–2020.*

T. Huddleston, O. Bilgili, A. Joki i Z. Vankova, [MIPEX Migrant Integration Policy Index](#), Barcelona/Bruksela, 2015

*Indeks MIPEX (Migrant Integration Policy Index) to wyjątkowy długoterminowy projekt polegający na ocenie i porównaniu działań podejmowanych przez władze państwowe w celu integracji migrantów we wszystkich państwach członkowskich UE oraz kilku krajach nienależących do UE.*

Redakcja EWSI, [What measures are in place to ensure the long-term integration of migrants and refugees in Europe?](#) European Website on Integration, 2020

*Redakcja EWSI zbadała szereg wskaźników integracji długofalowej we wszystkich państwach członkowskich UE i Zjednoczonym Królestwie, zwracając uwagę na istnienie bądź dostępność konkretnych polityk lub działań dotyczących uchodźców.*

F. Natale, S. Kalantaryan, M. Scipioni, A. Alessandrini i A. Pasa, [Migration in EU Rural Areas](#), raport Science for Policy sporządzony przez Wspólne Centrum Badawcze (JRC), Luksemburg 2019

*Ten raport przedstawia omówienie w ujęciu ilościowym migracji na obszarach wiejskich dla całej Unii i przyczynia się do pogłębienia wiedzy o słabo zbadanym zjawisku migracji na obszarach wiejskich.*

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

*Te wytyczne polityczne ReSOMA objaśniają pojęcia kompleksowego podejścia do integracji oraz omawiają poszczególne możliwości – a także ograniczenia – na szczeblu lokalnym dla integracji migrantów. Przedstawiają dziesięć realistycznych, konkretnych i możliwych do sfinansowania głównych aspektów realizacji kompleksowego i długofalowego podejścia w praktyce.*

A. Wolffhardt, C. Conte i T. Huddleston, [The European Benchmark for Refugee Integration: A Comparative Analysis of the National Integration Evaluation Mechanism In 14 EU Countries](#), Warszawa/Bruksela 2019

*Ten raport NIEM zawiera porównawczą analizę wskaźnikową ram integracji uchodźców obowiązujących w 14 krajach UE. Analiza koncentruje się na wskaźnikach prawnych, politycznych, a także wskaźnikach służących do pomiaru upowszechnienia, koordynacji polityki oraz działań ukierunkowanych na partycypację i angażowanie społeczeństwa przyjmującego.*

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

*Ten raport NIEM przedstawia najważniejsze dane i osiągnięcia dotyczące integracji uchodźców w okresie 2017–2019 zobrazowane wynikami punktowymi badań przeprowadzonych w 14 uczestniczących krajach.*

## 6. GŁÓWNA LISTA KONTROLNA DOTYCZĄCA OPRACOWANIA KOMPLEKSOWEJ INICJATYWY NA RZECZ INTEGRACJI I WŁĄCZENIA

- Regularne określanie potrzeb i możliwości uchodźców;
- Reagowanie na bariery językowe i administracyjne uniemożliwiające dostęp do usług oraz eliminowanie tych barier;
- Modyfikowanie planów i strategii zgodnie z potrzebami uchodźców, ich możliwościami oraz otrzymywanymi informacjami zwrotnymi;
- Świadczenie usług wspierających włączenie społeczno-ekonomiczne uchodźców po zakończeniu początkowego etapu przyjęcia;
- Dywersyfikacja możliwości finansowania długofalowej integracji;
- Angażowanie uchodźców w przeprowadzanie ocen, planowanie, wdrażanie, monitorowanie, adaptację i ocenę usług;
- Dbanie o to, żeby grupy słabsze uczestniczyły we współtworzeniu usług;
- Zapewnienie, aby osoby słabsze miały taki sam dostęp i otrzymywały wsparcie w tym samym stopniu jak pozostali uchodźcy;
- Po zrealizowaniu usługi zwracanie się do uchodźców o informacje zwrotne oraz regularne przekazywanie informacji uchodźcom;
- Wspieranie działalności wolontariackiej oraz angażowanie społeczności lokalnej w celu zachęcania do integracji społecznej, ekonomicznej i kulturowej uchodźców;
- Wspieranie lokalnych inicjatyw na rzecz uchodźców w takich obszarach jak rekreacja, edukacja, zatrudnienie, rodzina i mentoring „urzędowy”;
- Nawiazywanie współpracy opartej na prawdziwie partnerskich relacjach i angażowanie wszystkich właściwych uczestników procesu integracji, w tym władz krajowych, regionalnych i lokalnych, służb publicznych, partnerów społecznych i społeczeństwa obywatelskiego;
- Dokonywanie przeglądów działań, praktyk, usług i efektów w obszarze integracji z odpowiednimi partnerami.



# 7. WSKAŹNIKI OCENY JAKOŚCI PRAKTYK INTEGRACYJNYCH

Większość dobrych praktyk zawartych w „Zestawie narzędzi” wybrano jako praktyki wzorcowe po przeprowadzeniu oceny zgodnie z następującą listą kryteriów i wskaźników:

## 1. ASPEKT: INKLUZYWNOŚĆ I UDZIAŁ

Wskaźniki

### **Czy w ramach praktyki zapewniono, by oferowane usługi były dostępne dla różnych grup?**

- Zapewnienie równych możliwości dla grup docelowych inicjatywy (kobiety i mężczyźni w każdym wieku, osoby LGBTIQ+, w zależności od poszczególnych grup docelowych, osoby z niepełnosprawnościami oraz szczególnymi potrzebami);
- Przyjęcie włączającego podejścia zakładającego udział różnych grup, uwzględnianie aspektu płci (*gender mainstreaming*), różnorodność i różne grupy wiekowe;
- Dopilnowanie, by równość i różnorodność stanowiły kluczową część sposobu realizacji usługi, z uwzględnieniem różnych potrzeb i możliwości;
- Zapewnienie istotnych informacji na temat inicjatywy w różnych językach i formatach oraz w ramach różnych kanałów informacyjnych, dopasowanych do wieku, płci i zróżnicowania docelowych odbiorców;
- Wprowadzanie uzasadnionych korekt w taki sposób, aby w ramach realizacji usług uwzględniono poszczególne potrzeby grupy docelowej (np. zapewnienie opieki nad dziećmi dla rodziców (w tym rodziców samotnych), specjalne udogodnienia dla osób z niepełnosprawnościami, zapewnienie elastycznych usług w elastycznych godzinach, dostosowane i nieformalne wsparcie dla uchodźców).

### **Czy w ramach praktyki zakłada się aktywny udział społeczeństwa przyjmującego?**

- Postrzeganie integracji jako dwukierunkowego procesu i dążenie do wprowadzenia zmian również po stronie społeczeństwa przyjmującego (zachowania, normy, instytucje);
- Zakładanie aktywnej roli społeczeństwa przyjmującego we wdrażaniu inicjatywy (np. wolontariusze);
- Uwzględnienie działań mających na celu wspieranie wymian ze społeczeństwem przyjmującym.

**Czy w ramach praktyki zakłada się konsultacje z beneficjentami i ich udział w ocenie, projektowaniu, wdrożeniu, monitorowaniu i ewaluacji działań?**

- Organizowanie regularnych konsultacji z uchodźcami, aby zapewnić ich wkład w ramach całego cyklu programowego, od etapu oceny wstępnej do etapu ewaluacji;
- Zapewnienie jakiejś formy wynagrodzenia dla beneficjentów w zamian za udział w konsultacjach;
- Zapewnienie beneficjentom odpowiednich mechanizmów przekazywania informacji zwrotnej, aby mogli oni w bezpieczny sposób wyrażać swoje opinie na temat jakości usług.

## **2. ASPEKT: ISTOTNOŚĆ I KOMPLEMENTARNOŚĆ**

### Wskaźniki

**Czy cele realizowane w ramach praktyki są istotne dla potrzeb jej grup docelowych?**

- Określenie i analiza potrzeb grupy docelowej (wywiady/grupy fokusowe w ramach grupy docelowej, badania źródeł wtórnych, ankiety).

**Czy praktyka wypełnia lukę we wsparciu procesów integracji?**

- Określenie i analiza istniejących luk we wsparciu procesów integracji oraz opracowanie działań celem wypełnienia tych luk;
- Uzupełnienie istniejących działań poprzez ich wykorzystanie jako podstawy dla nowych działań i koordynowaniu nowych działań z istniejącymi;
- Współpraca z beneficjentami od początku procesu projektowania usługi w celu opracowania długofalowego planu integracji oraz ułatwienia procesu upowszechniania programów ochrony socjalnej, integracji i włączania.

**Czy w ramach praktyki wykorzystuje się istniejące polityki, wytyczne, narzędzia i dobre praktyki dostępne na poziomie krajowym i międzynarodowym lub unijnym?**

- Wykorzystanie/bazowanie na istotnych wytycznych i narzędziach na poziomie krajowym i unijnym/międzynarodowym.

**Czy praktyka prowadzi do systemowej poprawy, odpowiadając na potrzeby większości grupy docelowej na obszarze docelowym?**

- Przyczynianie się do wzmocnienia zdolności uchodźców lub ich społeczności;
- Przyczynianie się do wzmacniania zdolności odpowiednich instytucji w celu wspierania integracji (np. zmiana polityki lub strategii; reforma legislacyjna; reformy instytucjonalne; reformy na poziomie zarządzania; zwiększona przejrzystość wydatków publicznych; lub też usprawnione procesy wspierające konsultacje społeczne);
- Rozwiązywanie problemów dyskryminacji i braków informacji stanowiących przeszkodę dla długofalowej integracji;
- Skalowalność praktyki i uwzględnienie w niej konkretnych planów dotyczących jej rozszerzenia.

### 3. ASPEKT: EFEKTYWNOŚĆ

Wskaźniki

**W jakim stopniu cele praktyki są/były realistyczne, monitorowane, poddane ewaluacji i osiągnięte?**

- Osiągnięcie zamierzonych wyników praktyki, wraz z konkretnymi rezultatami i efektami;
- Przejrzyste ramy wyników, które ułatwiają pomiar rezultatów i oddziaływania praktyki, z wykorzystaniem inteligentnych wskaźników;
- Uwzględnienie w projekcie programu potencjalnych rodzajów ryzyka;
- Systematyczne gromadzenie kluczowych danych dotyczących oddziaływania praktyki na potrzeby regularnego monitorowania i analizy;
- Poddawanie ocenie i przeglądowi postępów poczynionych w ramach praktyki w zakresie osiągnięcia jej celów;
- Poddanie analizie, czy interwencje podejmowane w ramach praktyki przyczyniają się do długoterminowych i trwałych zmian w procesie integracji.

### 4. ASPEKT: ZRÓWNOWAŻONY CHARAKTER DZIAŁAŃ

Wskaźniki

**Czy w ramach praktyki wykorzystano jej korzyści po zakończeniu działań?**

- Przygotowanie i zastosowanie dobrze zaprojektowanego planu wygaszania działań celem zapewnienia trwałych, pozytywnych zmian i wykorzystania produktów/wyników działań.

**Czy na realizację praktyki pozyskiwane jest finansowanie strukturalne, wsparcie ze strony nowych sponsorów lub też w ramach praktyki generowane są własne środki?**

- Ustanowienie partnerstw i relacji z odpowiednimi zaangażowanymi stronami w ramach integralnej części działania celem zapewnienia silnego wsparcia również po zakończeniu podstawowego finansowania;
- Zróżnicowanie źródeł finansowania oraz identyfikacja nowych możliwości pozyskania środków na potrzeby długoterminowej integracji na poziomie unijnym i krajowym (np. zmiana lub planowana zmiana podejścia z inicjatyw opartych na projektach, ograniczonych w czasie i zależnych od jednego, zewnętrznego darczyńcy, w kierunku kompleksowych wieloletnich strategii integracji opartych na zabezpieczonym finansowaniu lub zróżnicowanych możliwościach finansowania);
- Dopilnowanie, by po zakończeniu działania dostępne były zasoby ludzkie, wiedza ekspercka i infrastruktura konieczne do kontynuacji świadczenia usług.

## 5. ASPEKT: PARTNERSTWO I WSPÓŁPRACA

Wskaźniki

**Czy w ramach praktyki uwzględniono strategię umożliwiającą ustanowienie komunikacji i koordynacji z innymi istotnymi podmiotami w celu wzmocnienia integracji migrantów (np. społeczeństwo obywatelskie, władze publiczne, podmioty z sektora prywatnego)?**

- Dopilnowanie, by na etapie opracowywania inicjatywy uwzględniono zaangażowanie i udział kluczowych zainteresowanych stron;
- Opracowanie i wdrażanie strategii mającej na celu zaangażowanie takich podmiotów w prowadzone działania.

**Czy praktyka przyczynia się do dyskusji na temat doskonalenia polityki w zakresie wspierania procesów integracji?**

- Przyniesienie się do opracowania kompleksowych strategii na rzecz integracji z udziałem władz na szczeblu krajowym, regionalnym, lokalnym, usługodawców i społeczeństwa obywatelskiego;
- Dopilnowanie, by prace prowadzone były w sposób skoordynowany z odpowiednimi partnerami (lokalne władze, organizacje pozarządowe, partnerzy społeczni, podmioty badawcze, instytucje itp.) celem dokonywania wspólnych przeglądów działań, praktyk, usług i efektów w obszarze integracji.

To narzędzie służące do samooceny zostało opracowane na podstawie tabeli ewaluacji dla inicjatywy Sustainable Practices of Integration (SPRING), która umożliwia zaprezentowanie dobrych praktyk ocenionych według określonych kryteriów na europejskiej platformie ([www.integrationpractices.eu](http://www.integrationpractices.eu)).



## 8. SŁOWNIK POJĘĆ

**Osoba ubiegająca się o azyl:** Osoba ubiegająca się o azyl to osoba, która ubiega się o ochronę międzynarodową.

W krajach o zindywidualizowanych procedurach osoba ubiegająca się o azyl to osoba, której wniosek nie został jeszcze ostatecznie rozstrzygnięty przez kraj, w którym go złożyła. Nie każda osoba ubiegająca się o azyl zostanie ostatecznie uznana za uchodźcę, ale każdy uchodźca jest początkowo osobą ubiegającą się o azyl.

**Osoby korzystające z ochrony międzynarodowej:** Osoby, którym przyznano status uchodźcy lub które objęto ochroną uzupełniającą. W tym „Przewodniku” termin „uchodźca” obejmuje obie powyższe kategorie.

**Osoby korzystające z ochrony uzupełniającej:** Zgodnie z prawem unijnym są to osoby, które nie kwalifikują się do uznania za uchodźców, ale może im rzeczywiście grozić poważna krzywda, jeżeli wrócą do swojego państwa pochodzenia, oraz które nie mogą korzystać z ochrony tego państwa.

**Uzupełniające drogi migracji:** Bezpieczne i uregulowane kanały uzupełniające przesiedlanie uchodźców, dzięki którym uchodźcy mogą zostać przyjęci w danym kraju oraz objęci potrzebną im ochroną międzynarodową, a jednocześnie są w stanie się utrzymać w celu potencjalnego osiągnięcia trwałego, długoterminowego rozwiązania.

**Trwałe rozwiązania:** Środki, dzięki którym sytuacja uchodźców może zostać rozwiązana w sposób zadowalający i trwały poprzez zapewnienie ochrony krajowej ich praw cywilnych, kulturalnych, ekonomicznych, politycznych i społecznych.

**Rozmowa w grupie fokusowej:** Metoda gromadzenia danych/informacji jakościowych od grupy osób dobranej według określonych kryteriów.

**Cudzoziemiec:** Ta kategoria obejmuje zasadniczo wszystkie osoby, które przeniosły się ze swojego pierwotnego miejsca zamieszkania tymczasowo lub na stałe, z wielu różnych powodów.

**Dobra praktyka:** Innowacyjna, ciekawa i inspirująca praktyka, która może być w całości lub w części stosowana w innych kontekstach krajowych. Dobre praktyki zawarte w „Zestawie narzędzi” zostały wybrane zgodnie z kluczowymi kryteriami określonymi w poszczególnych rozdziałach oraz pięcioma kluczowymi wskaźnikami ogólnymi: inkluzywność i uczestnictwo; istotność i komplementarność; efektywność; trwałość; partnerstwa i współpraca.

**Włączenie:** Proces wspierania i zwiększania partycypacji uchodźców w społeczeństwie poprzez przyznawanie im takich samych praw jak obywatelom, nawiązywanie więzi i przyjaźni, umożliwienie starania się o pracę na miejscu lub zapisywania się do lokalnych szkół, a także zapewnienie dostępu do różnych usług, takich jak mieszkalnictwo czy opieka zdrowotna. W Planie działania na rzecz integracji i włączenia społecznego na lata 2021–2027 stwierdzono: „włączenie społeczne wszystkich obywateli polega na zapewnieniu, by wszystkie obszary polityki były dostępne i działały dla wszystkich, w tym dla migrantów i obywateli Unii wywodzących się ze środowisk migracyjnych. Oznacza to dostosowanie i przekształcenie głównych nurtów polityki do potrzeb zróżnicowanego społeczeństwa, z uwzględnieniem szczególnych wyzwań i potrzeb różnych grup. Działania mające na celu pomoc migrantom w integracji nie muszą i nie powinny odbywać się kosztem środków na rzecz innych słabszych lub defaworyzowanych grup lub mniejszości. Wręcz przeciwnie, przyczyniają się one do tego, by polityka była ogólnie bardziej integracyjna”.

**Integracja:** Integracja lokalna w kontekście uchodźców to dynamiczny i wielopłaszczyznowy dwukierunkowy proces, wymagający wysiłku od wszystkich zainteresowanych stron, m.in. gotowości po stronie uchodźców do dostosowania się do społeczeństwa przyjmującego bez konieczności rezygnacji z własnej tożsamości kulturowej oraz analogicznej gotowości po stronie społeczności przyjmujących i instytucji publicznych do powitania uchodźców i do spełniania potrzeb różnorodnej populacji (Wniosek Komitetu Wykonawczego UNHCR w sprawie integracji lokalnej nr 104 (LVI) – 2005).

**Migranci:** Osoby, które zdecydowały się przenieść za granicę nie ze względu na bezpośrednie zagrożenie prześladowaniem, poważną krzywdą lub śmiercią, ale wyłącznie z innych powodów, takich jak chęć poprawy swojej sytuacji poprzez poszukiwanie możliwości pracy lub nauki bądź połączenie się z rodziną.

**Małoletni:** Osoby, które w świetle prawa nie osiągnęły jeszcze pełnoletniości i w związku z tym nie są samodzielne pod względem prawnym. Określenie to obejmuje również osoby młodociane. W rozumieniu Konwencji o prawach dziecka (CRC), „dziecko” oznacza każdą istotę ludzką w wieku poniżej osiemnastu lat, chyba że zgodnie z prawem odnoszącym się do dziecka uzyska ono wcześniej pełnoletność. Konwencja o prawach dziecka zrównuje pojęcia „dziecka” i „małoletniego”.

**Podjęcie partycypacyjne:** Podejście do rozwoju i/lub rządzenia, w którym kluczowe zainteresowane strony (a zwłaszcza proponowani beneficjenci) dla danej polityki lub interwencji są ściśle zaangażowane w proces określania problemów i priorytetów oraz mają znaczącą kontrolę nad analizą, planowaniem, wdrażaniem i monitorowaniem rozwiązań.

**Osoby, którym interesuje się UNHCR:** Wszystkie osoby, którym UNHCR jest zobowiązane zapewnić ochronę, rozwiązania i pomoc. Należą do nich uchodźcy, osoby ubiegające się o azyl, uchodźcy powracający, bezpaństwowcy oraz, w wielu sytuacjach, osoby przesiedlone wewnętrznie, w tym także osoby, które mogą również uzyskać ochronę i pomoc od państwa i innych partnerów.

**Ochrona:** Pojęcie, które obejmuje wszystkie działania zmierzające do osiągnięcia pełnego poszanowania praw jednostki zgodnie z literą i duchem praw człowieka, prawa dotyczącego uchodźców i międzynarodowego prawa humanitarnego. Ochrona obejmuje tworzenie otoczenia sprzyjającego szacunkowi dla istot ludzkich, zapobieganie bezpośrednim skutkom określonego wzorca nadużyć i/lub łagodzeniu ich oraz przywracanie godności ludzkiej poprzez zadośćuczynienia, rekompensaty i rehabilitację.

**Uchodźca:** Osoba spełniająca kryteria kwalifikacji wynikające z obowiązującej definicji uchodźcy przewidziane w międzynarodowych lub krajowych instrumentach prawnych dotyczących uchodźców, w ramach mandatu UNHCR i/lub w ustawodawstwie krajowym.

**Przesiedlenie:** Przeniesienie uchodźców z kraju, w którym szukali schronienia, do innego kraju, który zgadza się na ich przyjęcie. Uchodźcy zazwyczaj uzyskują azyl lub inną formę praw przysługujących rezydentom długoterminowym, a w wielu przypadkach będą mieli możliwość naturalizacji i otrzymania obywatelstwa. Dlatego też przesiedlenie stanowi trwałe rozwiązanie, podobnie jak „Zestaw narzędzi” dla ochrony uchodźców. Jest to także praktyczny przykład dzielenia się obciążeniami i odpowiedzialnością przez różne kraje.

**Mandat UNHCR:** Rola i funkcje UNHCR określone w Statucie UNHCR i doprecyzowane w rezolucjach Zgromadzenia Ogólnego ONZ. Mandat UNHCR zadeklarowany w jego statucie obejmuje udzielanie ochrony międzynarodowej oraz poszukiwanie trwałych rozwiązań dla uchodźców. UNHCR ma także dodatkowy mandat dotyczący kwestii bezpieczeństwa ze względu na rolę przyznaną jej na mocy art. 11 Konwencji z 1961 r. o ograniczaniu bezpieczeństwa. Zgromadzenie Ogólne zwróciło się ponadto do Biura o promowanie konwencji o bezpieczeństwie z 1954 i 1961 r. oraz o pomoc w zapobieganiu bezpieczeństwu poprzez świadczenie usług technicznych i doradczych dla państw członkowskich w zakresie ustawodawstwa i praktyki dotyczących obywatelstwa.

**Osoby słabsze:** Osoby defaworyzowane pod względem fizycznym, umysłowym lub społecznym, które mogą nie być w stanie zaspakajać swoich podstawowych potrzeb i w związku z tym mogą potrzebować szczególnej pomocy.





## 9. OPINIE CZYTELNIKÓW

*„Ten przewodnik to przydatne narzędzie zawierające wskazówki dla samorządów w zakresie planowania, wdrażania i oceny ich praktyk integracyjnych, przedstawiające wiele praktycznych pomysłów na bezpośrednie angażowanie beneficjentów w proces integracji”.*

---

Katharina Bamberg, doradczyni ds. polityki migracji i integracji w EUROCITIES

*„Ten zestaw narzędzi zawiera użyteczne wytyczne dla praktyków z obszaru integracji i włączenia opierające się na zasadach upodmiotowienia, współautorstwa, zwiększania potencjału różnorodności oraz interakcji międzykulturowej. Zalecam lekturę profesjonalistom i ochotnikom z całego świata uczestniczącym w programie Intercultural Cities”.*

---

Irena Guidikova, dyrektorka programów włączenia i zwalczania dyskryminacji w Radzie Europy

*„Władze lokalne i regionalne odgrywają zasadniczą rolę w praktycznym kształtowaniu skutecznej polityki integracyjnej, lecz zbyt często zostają pozostawione samym sobie, jeżeli chodzi o realizację tej polityki. Przewodnik o integracji UNCHR jest pod tym względem nieocenionym narzędziem”.*

---

Antje Grotheer, sprawozdawczyni Europejskiego Komitetu Regionów (CoR) ds. nowego paktu o migracji i azylu oraz wiceprzewodnicząca parlamentu miejskiego w niemieckiej Bremie

Mandat UNHCR: Rola i funkcje UNHCR określone w Statucie UNHCR i doprecyzowane w rezolucjach Zgromadzenia Ogólnego ONZ. Mandat UNHCR zadeklarowany w jego statucie obejmuje udzielanie ochrony międzynarodowej oraz poszukiwanie trwałych rozwiązań dla uchodźców. UNHCR ma także dodatkowy mandat dotyczący kwestii bezpieczeństwa ze względu na rolę przyznaną jej na mocy art. 11 Konwencji z 1961 r. o ograniczaniu bezpieczeństwa. Zgromadzenie Ogólne zwróciło się ponadto do Biura o promowanie konwencji o bezpieczeństwie z 1954 i 1961 r. oraz o pomoc w zapobieganiu bezpieczeństwu poprzez świadczenie usług technicznych i doradczych dla państw członkowskich w zakresie ustawodawstwa i praktyki dotyczących obywatelstwa.

