

Dio I: Uvod u Alat za uključivanje izbjeglica iz programa preseljenja u lokalnu zajednicu

1. PROGRAM PRESELJENJA

1.1 Što je program preseljenja?

Program preseljenja je siguran put za izbjeglice iz Turske, zemlje u kojoj su prvo zatražile azil, , u treću zemlju (Hrvatsku) koja je pristala na njihov prihvata te im odobrava status azila. Program preseljenja omogućuje zaštitu izbjeglicama čija je sigurnost ugrožena te je alat međunarodne zaštite i **izraz međunarodne solidarnosti i dijeljenja tereta** između država.

1.2 Tko se preseljava?

U praksi, preseljenje je dostupno kao trajno rješenje za vrlo mali broj izbjeglica. Od 25.4 milijuna izbjeglica o kojima brine UNHCR u svijetu u 2018. godini, njih **manje od 1 %** je uključeno u program preseljenja , a 85% izbjeglica u svijetu živi u državama Globalnog juga¹.

1.3 Koju ulogu imaju regije i gradovi u programu preseljenja

Iako je odgovornost na nacionalnim vladama, u većini slučajeva, za odabir izbjeglica za program preseljenja, regionalne i lokalne vlasti imaju ključnu ulogu, kao i u osiguravanju smještaja kao i u pružanju podrške za prihvata i integraciju nakon što izbjeglice dođu. Uspjeh nacionalnih programa za preseljenje izbjeglica stoga ovisi o predanosti, sposobnosti i suradnji gradova, općina i regija.

2. PRIHVAT I INTEGRACIJA PRESELJENIH IZBJEGLICA

2.1 Što je integracija?

Integracija se općenito definira kao dinamični, **dvostrani proces**; koji zahtjeva obostranu prilagodbu i smještaj izbjeglica, migranata i ostalih pridošlica kao i razumijevanje i dobrodošlicu članova društva domaćina i njegovih institucija. Integraciju možemo predstaviti kao niz povezanih procesa u područjima stanovanja, zdravstva, zapošljavanja, učenja jezika, sudjelovanja u društvu, a isto tako mora biti prisutan osjećaj sigurnosti i dobrodošlice.

Institucije zemlje domaćina moraju omogućiti uvjete za sigurnu integraciju garantirajući izbjeglicama i migrantima sudjelovanje u "ekonomskom, društvenom, kulturnom, civilnom i političkom životu" zajednice koja ih prima.² "Garancija sudjelovanja" unutar integracijskog procesa znači da društvo domaćin omogući ostvarivanje prava i pruži mogućnosti, dok izbjeglice ponaosob preuzimaju određene odgovornosti. Na primjer, zemlje domaćini omogućavaju pravo na rad i pristup tržištu rada, a pridošlice aktivno koriste mogućnosti za učenje jezika ili tečajeve osposobljavanja za rad kao i učenje lokalnih poreznih zakona i propisa.

2.2 Pristupi integraciji za program preseljenja u Europi

Europske se države razlikuju u pristupu integraciji pridošlica. Kada je riječ o programu preseljenja, najčešća su dva različita pristupa. U zemljama s već predodređenim programima za integraciju pridošlica, usluge za preseljene izbjeglice već aktivno postoje u sklopu toga. Nasuprot tome, ostale europske zemlje razvile su programe integracije posebno namijenjene preseljenim izbjeglicama.

¹ UNHCR (2018) [Global Trends: Forced Displacement in 2017](#)

² ECRE (2005) [The Way Forward: Towards the Integration of Refugees in Europe](#)

Takvi specijalizirani programi mogu biti bolje prilagođeni određenim potrebama preseljenih izbjeglica. Mogu bolje prilagoditi mjere integracije u skladu s profilima određenih grupa izbjeglica kao i uključiti nove partnere koji su stručni u relevantnim područjima. Specijalizirani programi će vjerojatnije pomoći razvoju lokalnih stručnjaka i unaprijediti pristupe za prihvata, te također mogu dati stalni, strukturirani doprinos osnovnim uslugama za preseljene izbjeglice na kraju programa. No, osnovni programi mogu pomoći u integraciji preseljenih izbjeglica migranata kao i upravljati osnovnim sustavom socijalne skrbi. Kao dodatak tome, osnovni programi često imaju čvrsto uporište u nacionalnoj politici i okvirima za prikupljanje sredstava pa kao takvi mogu biti održivi na duži period. Kao dopuna osnovnim i specijaliziranim uslugama za novo pridošle preseljene izbjeglice, većina europskih zemalja također provodi **kulturnu orijentaciju (KO) prije polaska u zemlju domaćina** KO se odnosi na aktivnosti koje izbjeglicama daju informacije o tijeku putovanja i zemlji u koju se sele prije nego što napuste zemlju u kojoj su boravili (Turska). KO programi su prvenstveno osmišljeni za pripremu izbjeglica za početni period preseljenja i sadrži praktične informacije kao i vještine i stavove (ponašanja) koji poboljšavaju integraciju. Većina europskih zemalja za preseljenje organizira svojevrstne KO programe prije dolaska koji obično sadrže predavanja koja mogu trajati od nekoliko sati pa do više od tjedan dana.

2.3 Faze integracije

Integracijski procesi se znatno razlikuju s obzirom na to koliko dugo su izbjeglice boravile u svojoj novoj državi.

Dolazak – Tjedan 1.:

Nakon napuštanja Turske u kojoj su boravili i - živjeli više godina – preseljene izbjeglice će često krenuti na duga putovanja kako bi došli u svoju novu državu. Prvi dolazak na nepoznato područje, s novim vremenskim uvjetima, stranim jezikom, potencijalno neobičnim stanovanjem i s mnogo administrativnih zadataka često je zbunjujući.

Stoga, uobičajeni pristup tijekom prvih tjedana je davanje informacija putem relevantnih institucija i brojnih informativnih sastanaka, što je bolje, nego da im se sve informacije daju odjednom. No, također se potiče izbjeglice da sami preuzmu kontrolu u svoje ruke kad god je to moguće. Uspješni programi integracije za preseljene stavljaju veliki naglasak na **promicanje neovisnosti i samodostatnosti**. U isto vrijeme, programi moraju imati kapaciteta da odgovore na hitne potrebe (npr. medicinske) unutar ovog početnog razdoblja te da objasne izbjeglicama načine na koje će se rješavati složeni problemi u mjesecima koji slijede (Vidi alate 1.1-1.5)

Slijedi nekoliko važnih savjeta³ za prvi dolazak i prihvata preseljenih izbjeglica:

- Poželite dobrodošlicu preseljenim izbjeglicama izravno u zračnoj luci;
- Postepeno pružite ključne informacije i ponovite ih na raznim mjestima tijekom faze njihova prihvata ;
- Ograničite broj novih dionika s kojima se moraju susresti pridošlice tijekom prvih nekoliko tjedana po dolasku;
- Jasno komunicirajte o ulogama i odgovornostima, odnosno o onome što izbjeglice mogu očekivati od lokalnog programa za prihvata preseljenih izbjeglica i o tome što se od njih očekuje;
- U ovom prihvatnom razdoblju oslobodite vrijeme da izbjeglice upoznaju druge novopridošle izbjeglice i, gdje je to prikladno, posjete jedni druge u svojim novim domovima;
- Dajte smjernice upoznavajući izbjeglice s pružateljima usluga, lokalnim javnim prijevozom, njihovim susjednim gradom i centrom grada i to za vrijeme prvih tjedana po dolasku.

³ ICMC (2011) [Welcome to Sheffield – Reflections on 8 years experiences of receiving resettled refugees at the local level](#)

Prihvata – prvih nekoliko mjeseci:

Usluge prihvata za preseljene izbjeglice odnose se na podršku u vremenu odmah nakon njihovog dolaska u novu državu domaćina. Trajanje prihvata uglavnom definira svaka pojedina država sa svojim nacionalnim programima i stoga ono varira od prvih nekoliko tjedana, od tri, šest pa sve do 12 mjeseci nakon dolaska.

Svaki slučaj je različit: preseljene izbjeglice dolaze s različitim potrebama, ranjivostima, vještinama i očekivanjima, a društvo domaćin ima svoj niz potreba i kapaciteta. Sve preseljene izbjeglice mogu postati punopravni građani, ali to je postepen proces. Najjači lokalni programi za prihvata preseljenih izbjeglica imaju za cilj omogućiti **fleksibilnu podršku i intervencije** koje zadovoljavaju potrebe svakog pojedinca, nasuprot mjerama koje bi trebale odgovarati svima. Općenito, glavni cilj takvih mjera kod prihvata je omogućiti alate, vještine i znanje s kojim će se ostvariti dugoročna integracija i nakon prve godine boravka u gradu.

Naseljavanje – prva godina i poslije:

Nakon početne prihvatne faze, preseljene izbjeglice bi trebale imati pristup osnovnim uslugama i do neke mjere sudjelovati u lokalnoj zajednici. Idealno, razvili bi neke formalne i neformalne veze i poznanstva unutar svojih novih zajednica. Cilj nadležne organizacije za program preseljenja je podrška dugoročnoj integraciji i uključivanje u zajednicu domaćina.

Uglavnom, strukture programa za preseljenje u prvoj godini sadrže sljedeće:

- Mjesec 1-3: Visoka razina podrške i pomoći za pristup uslugama
- Mjesec 4-9: Smanjena razina izravne pomoći, poticanje i pomoć u samostalnom životu
- Mjesec 10-12: Niska razina podrške i priprema za kraj programa podrške integraciji.

No, kao što je gore navedeno, najjači programi za preseljenje omogućavaju određenu fleksibilnost kao što je podrška s obzirom na potrebe i kapacitete izbjeglica i zajednice domaćina.

3. SUSTAVI DOLASKA I PRIHVATA**3.1 Pristupi za prihvata – centralizirani prihvata i izravni smještaj**

Programi za preseljenje u Europi imaju dva različita pristupa prihvatima. Nekoliko europskih zemalja u programu preseljenja koriste centralizirani sustav prihvatima, u kojem preseljene izbjeglice u početku žive u prihvatnim centrima jedno određeno razdoblje prije nego što se presele u druge općine. U drugom slučaju, preseljene izbjeglice se izravno smještaju u privatni smještaj po općinama odmah nakon dolaska, što se još naziva izravni smještaj.

3.2 Partnerstva za koordinaciju dolaska, prihvatima i integracije

U mnogim programima preseljenja diljem Europe, lokalni dužnosnici osnovali su **partnerske strukture za koordinaciju planiranja prije dolaska izbjeglica**. Rad u partnerstvu omogućava partnerima da dobiju i maksimiziraju resurse. To može također unaprijediti koordinaciju i komunikaciju između davatelja usluga i lokalnih, regionalnih i vladinih dužnosnika što u konačnici može dovesti do lakšeg prihvatima preseljenih izbjeglica. Na duže staze, rad u timovima s više partnera i institucija također je od velike važnosti za naseljavanje i integraciju. Spajanjem svih institucija koje rade s preseljenim izbjeglicama, lokalnim partnerstvima omogućuje se kvalitetnije pružanje usluga kao i upravljanje i razvoj udruženih strategija koje ciljaju na određene potrebe.



4. INDIVIDUALNI RAD I PRUŽANJE USLUGA

4.1 Individualni rad u integraciji

Kod preseljenja izbjeglica, u osnovnim i specijaliziranim prihvatnim i integracijskim programima pružanje individualne podrške integraciji je najčešće u nadležnosti nevladinih udruga ili socijalnih usluga lokalne zajednice. „Individualni rad“ se odnosi na proces pružanja podrške pojedincima ili obiteljima kako bi se identificirale i zadovoljile njihove potrebe, utvrdile okolnosti, iostvarile njihove želje, i ovakav rad se široko koristi kod preseljenih izbjeglica i mnogih drugih populacija.

Individualni rad obično rade dvojezični profesionalci ili u suradnji s **prevoditeljima ili kulturnim medijatorima** koji mogu premostiti lingvističke i kulturne barijere (Vidi alat 3.3). Najbolja praksa za korištenje ovih alata je njihovo prevođenje (ili barem, verbalno prevođenje) na materinji jezik preseljenih izbjeglica kako bi mogli biti aktivni kod planiranja svoje orijentacije i integracije.

Individualna podrška za preseljene izbjeglice se pruža određeno vrijeme, od nekoliko mjeseci pa do nekoliko godina i može uključivati niz elemenata koji pomažu integraciji:

- Orijentacija na novu državu;
- Biti kontakt osoba za ostale usluge (npr. koordinacija za brigu);
- Psihosocijalna podrška;
- Pomoć u pronalasku smještaja, usluge socijalne zaštite i drugih socijalnih usluga, rad institucija te davanje relevantnih smjernica;
- Posredovanje između izbjeglica i članova lokalne zajednice (npr. pomoć oko pregovora za iznajmljivanje smještaja, ugovora s najmodavcima);
- Povezivanje izbjeglica s pružateljima pravne pomoći za spajanje obitelji ili oko drugih pravnih pitanja;

(Vidi alate 2.3-2.7).

4.2 Osobni integracijski planovi

Mnoge organizacije omogućavaju dugoročnu podršku integraciji za preseljene izbjeglice i to na bazi *osobnih integracijskih planova*. Osobni integracijski planovi **razvijeni su u suradnji s izbjeglicama i stručnim djelatnicima**; koriste se za postavljanje budućih ciljeva za osobnu integraciju izbjeglica i za planiranje koraka potrebnih kako bi se ovi ciljevi ostvarili. Izbjeglice zajedno sa stručnim djelatnicima, općenito pregledavaju ove planove na redovnoj bazi i s vremenom ih prilagođavaju, što omogućuje visoko individualizirani i fleksibilni način planiranja i promocije integracije izbjeglica (Vidi alate 2.1 i 2.2).

4.3 Uključivanje volontera

Drugi uobičajeni pristup lokalnih zajednica i organizacija uključenih u podršku preseljenih izbjeglica je uključivanje volontera. Volonteri mogu igrati ključne uloge u podršci pridošlicama, mogu biti dostupni u večernjim satima i vikendima kada službene organizacije možda nisu, i mogu povezati izbjeglice s neformalnim mrežama podrške. Osim izravne podrške pridošlicama, **volonteri mogu zagovarati prava izbjeglica u zajednici domaćina**, doprinoseći povećanju tolerancije i svjesnosti.

4.4 Rad s ranjivim skupinama

Bježanje iz doma, preživljavanje u zemlji koja im je pružila boravak (Turska) i zatim ponovno prilagođavanje na zemlju preseljenja izlaže pridošlice mnogim izazovima i psihičkom stresu. Izbjeglice su također možda bile izložene traumi i prije nego što su napustile svoj rodni dom ili za vrijeme svog putovanja; i nakon preseljenja, prilagodba na novu državu može biti preveliki zalogaj, stresno i izolirajuće iskustvo. Štoviše, većina zemalja bira izbjeglice za program preseljenja po kriteriju ranjivosti,

jer se izbjeglice koje su se preselile, često susreću s mnogim preprekama koje im onemogućavaju da se sami uzdržavaju - npr. zbog zdravstvenog stanja, žena nositeljica domaćinstva, itd.

Oni koji primaju preseljene izbjeglice moraju biti svjesni psihosocijalnih izazova s kojima se izbjeglice možda suočavaju. Svjesnost o čimbenicima koji utječu na dobrobit pridošlica je osnova za određivanje načina podrške koja im je možda potrebna. Prepoznavanjem *otežavajućih i zaštitnih* faktora - npr. osobina ili iskustava može povećati ili smanjiti ranjivost osobe s obzirom na stres i probleme s mentalnim zdravljem – to može biti dobar način za razumijevanje potreba i razvijanje mehanizama za suočavanje sa stresom.

Ovi faktori mogu uključivati iskustva iz matične zemlje ili zemlje preseljenja. Na primjer, otežavajući faktori mogu sadržavati iskustva stresa i traume ili gubitak bliske osobe u matičnoj zemlji; također mogu sadržavati i osjećaje vezane uz kulturni šok, izolaciju ili iskustvo predrasuda ili ksenofobije u zemlji preseljenja. Isto tako, zaštitni faktori mogu biti bliske rodbinske veze, srdačni susjedi ili dobri prijatelji. **Otežavajući i zaštitni faktori nisu statični, već ovise o onome što je nekome osobno važno:** isti faktor može biti značajan ili ne, za različite osobe ili u različito vrijeme za istu osobu. Kada je to prikladno, i nakon uspostave povjerenja između stručnog djelatnika i pridošlice, treba spoznati otežavajuće i zaštitne faktore što može biti dobar način za prepoznavanje potreba i kapaciteta, i u skladu s tim pružanje podrške koja će otežavajuće faktore pretvoriti u snagu i prednosti. (*Vidi alat 2.7*).

Rad s ranjivom populacijom također može imati utjecaja i na osobu koja pruža podršku – stručnog djelatnika, na mnogo načina. Briga o **samozaštiti i pristup superviziji** zaposlenika je još jedan važan dio kvalitetnog programa za preseljenje (*Vidi alat 3.4-3.5*). Naposljetku, kvalitetni programi također prepoznaju svoja vlastita ograničenja te uspostavljaju veze i **referalne mehanizme** s profesionalcima iz područja mentalnog zdravlja koji mogu pružiti podršku izbjeglicama koje pate od ozbiljnijih poremećaja (*vidi alat 3.2*).

Dio II: Opis alata

1. DOLAZAK, PRIHVAT I ORIJENTACIJA

Sljedeći alati su osobito važni tijekom prvih tjedana i mjeseci nakon dolaska, osobito za stručne djelatnike koji provode početni program orijentacije.

1.1 Popis zadataka na dan dolaska

Važni zadaci koji se trebaju obaviti prvi dan nakon dolaska mogu biti ovdje popisani i korišteni kako bi se usmjerili novi volonteri i stručni djelatnici.

1.2 Raspored sastanaka za prvi tjedan

Može se koristiti raspored kako bi se strukturirali događaji i sastanci tijekom prvog ili tijekom prvih tjedana nakon dolaska. Raspored se može podijeliti s preseljenim izbjeglicama, prevoditeljima i s ostalim organizacijama kako bi se osiguralo da svi koji su uključeni imaju uvid u ono što će se raditi i da znaju što mogu očekivati jedni od drugih. Osim što olakšava logistiku, ovaj alat može pomoći u jačanju partnerstva među organizacijama i sudionicima uključenim u preseljenje.

1.3 Popis za novo okruženje

Ovaj popis može uključivati zadatke za stručne djelatnike ili volontere koji se bave preseljenim izbjeglicama i njihovim novim susjedstvima.



1.4 Popis stvari za kućanstvo

Stručni djelatnici bi uvijek trebali dati popis stvari koje su dane izbjeglicama na dolasku kao i jasne upute o onome što pridošlice mogu zadržati, a što bi se trebalo vratiti organizaciji domaćinu za buduće pridošlice.

1.5 Sustav organizacije pošte/dokumenata

Ovaj bi se dokument mogao koristiti za izradu mape za pohranu i kategoriziranje važnih dokumenata. Mnogi od njih će stići poštom, tako da bi bilo od pomoći za pridošlice da imaju sistem pohrane dokumenata nakon što dođu kući, čak i ako će poslije trebati pomoć prevoditelja kako bi ih pročitali.

2. PODRŠKA PROGRAMU PRESELJENJA I PLANIRANJE INTEGRACIJE

Ovi se alati mogu koristiti tijekom prve godine nakon dolaska i poslije. Mogu ih koristiti stručni djelatnici koji pomažu izbjeglicama u korištenju usluga i socijalne pomoći. Neki od ovih alata mogu također biti korisni u prilagodbi tijekom kulturne orijentacije prije dolaska kao mehanizam koji će dati realna očekivanja o vrsti podrške koja će im biti dostupna nakon preseljenja.

2.1 Osobni plan integracije (predložak 1)

Osobni plan integracije trebao bi sadržavati niz aspekata vezanih za integraciju izbjeglice; počevši od stanovanja, učenja o novom okruženju, upravljanje socijalnom pomoći, pronalaženje zaposlenja, pristup edukaciji i razvijanje socijalnih mreža. Zajedno sa stručnim djelatnikom, pridošlice se potiču da utječu na svoju situaciju, da odrede buduće ciljeve i korake potrebne za njihovo ostvarenje. Ovaj plan se periodički pregledava kako bi se uvidio napredak ili da bi se promijenili ciljevi po potrebi/želji. Kada se radi s obiteljima može biti od pomoći ako se ispuni jedan plan za svakog odraslog člana ili jedan za cijelu obitelj, ovisno o situaciji obitelji i željama svakog pojedinca.

2.2 Osobni plan integracije sažetak (predložak 2)

Predložak plana se može koristiti za sažimanje glavnih radnji iz Plana te kod izrade novih koraka u svim područjima.

2.3 Socijalna davanja i popis osobnih financija

Ovaj se alat može koristiti kao osnova za raspravu o pravu na socijalna davanja, korištenje sustava socijalne skrbi i planiranje strategija za osobne financije.

2.4 Predložak za obiteljski budžet

Ovaj predložak mogu koristiti stručni djelatnici i izbjeglice kao nacrt za jednostavni mjesečni budžet, uzimajući u obzir prihode i troškove.

2.5 Zaposlenje i volontiranje - popis

Ovaj se alat može koristiti kao osnova za raspravu i planiranje pristupa zapošljavanju, volonterskom radu i/ili relevantnim mogućnostima za osposobljavanje.

2.6 Pravni status - popis

Ovaj se alat može koristiti kao osnova za raspravu i bolje razumijevanje pravnih postupaka i zahtjeva.

2.7 Vodič za zaštitne i otežavajuće faktore

Identificiranje faktora koji mogu biti „otežavajući“ ili „zaštitni“ (vidi Dio I iznad) za određenog pojedinca može biti od pomoći i za stručnog djelatnika i za izbjeglicu.

3. Višenamjenski alati za stručne djelatnike

Sljedeći dodatni alati i upute mogu biti od pomoći na mnogim područjima individualnog rada za stručne djelatnike i volontere koji rade na prihvatu izbjeglica i njihovoj integraciji.

3.1 Obrazac za bilješke o predmetima

Ovaj alat može koristiti stručni djelatnik na kraju svakog dana za praćenje svoga rada i kako bi informirao kolege o napretku.

3.2 Referalni popis kontakata(2 dostupna predložka)

Ovaj popis kontakata se može koristiti kao osobniferalni popis; izbjeglice i stručni djelatnici mogu popisati kontakte osoba i institucija s kojima imaju dogovorne sastanke ili od kojih traže podršku.

3.3 Upute za rad s prevoditeljima

Ovaj vodič mogu koristiti stručni djelatnici i volonteri koji rade s prevoditeljima ili kulturnim medijatorima.

3.4 Briga o sebi za vrijeme dolaska

Prijedlozi i upute općenito za očuvanje dobrobiti stručnih djelatnika tijekom vremena prihvata .

3.5 Osnove brige o sebi

Dodatni prijedlozi za brigu o sebi, održavanje vlastite dobrobiti i izbjegavanje sekundarnih trauma.



Co-funded by
the European Union

