

ASAP

Pristup uslugama, razmjena
pristupa i praksi



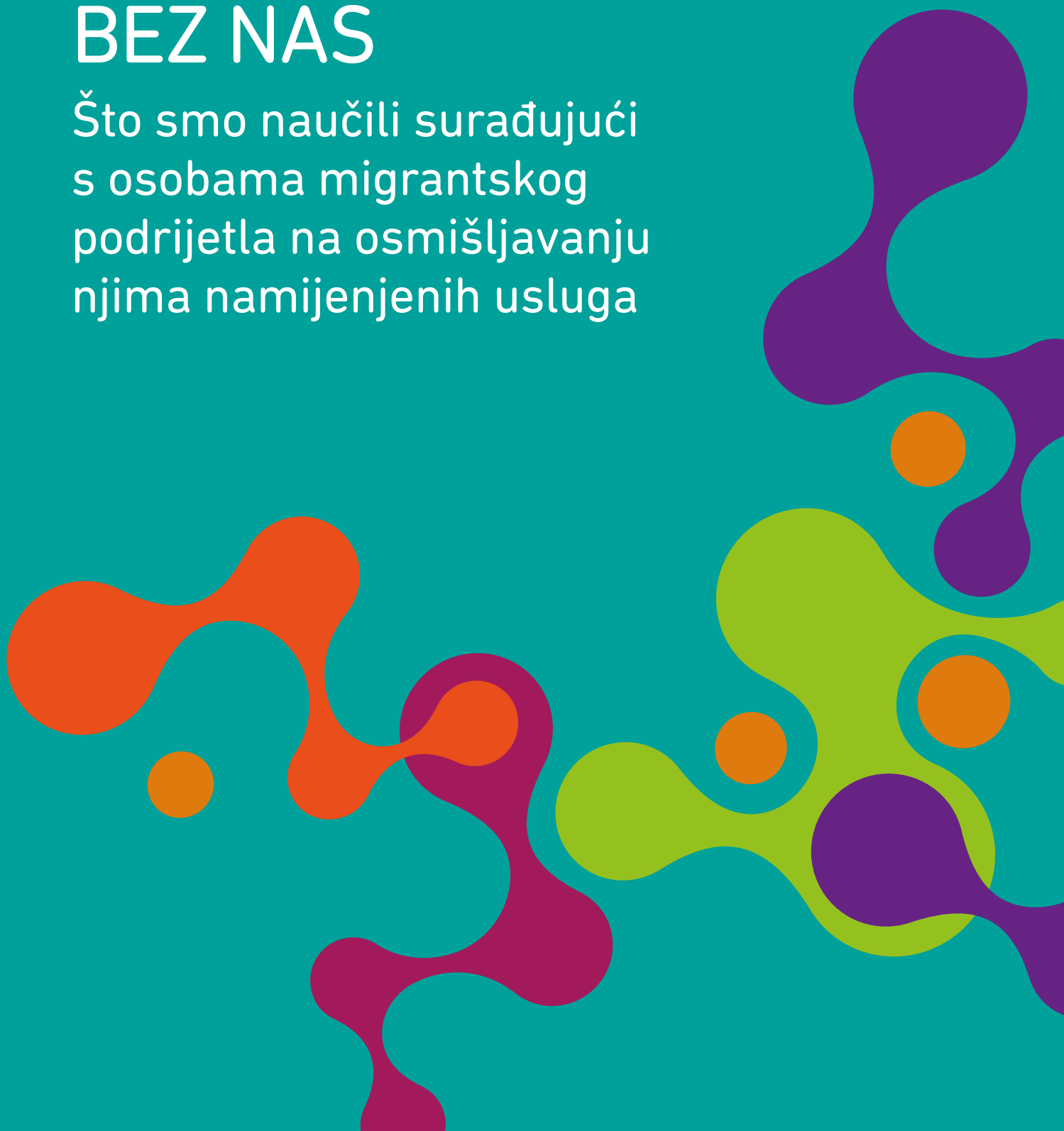
Financirano sredstvima
iz Europske Unije



VLADA REPUBLIKE
HRVATSKE
Ured za udruge

NIŠTA O NAMA BEZ NAS

Što smo naučili surađujući
s osobama migrantskog
podrijetla na osmišljavanju
njima namijenjenih usluga





Sadržaj

Što je ASAP? Kratki pregled projekta	3
Zašto Ništa o nama bez nas	5
Zajedničko osmišljavanje i ASAP	5
Dijagramski model duplog dijamanta	6
ASAP sastanak razmjene i proizašle preporuke	7
Šest obećavajućih praksi razvijenih kroz ASAP	8
Sustav podrške pristupu stanovanju - ITALIJA	8
Međunarodni informativni razgovori i Međunarodni centra za dobrodošlicu - AUSTRIJA	9
Borba protiv diskriminacije spram osoba migrantskog podrijetla - RUMUNJSKA	9
Pilot projekt Navigate - GRČKA	10
Pilotiranje modela jezične podrške unutar zdravstvenog sustava - HRVATSKA	11
Osposobljavanje korisnika za e-upravu - ŠPANJOLSKA	12
Razmijenjena znanja i iskustva	13
Ostale najbolje prakse u području integracije i pružanja usluga	14
Suradnja sa Savjetodavnim odborom za migrante	15
Ured za migracije grada Prata	16
Bon, prijemni ured za integraciju u Bruxellesu	17
Poboljšanje digitalnih vještina i socijalne uključenosti migranata	18
MEnt - Udruživanje migranata poduzetnika i mentora	19
Uvidi i preporuke	20
Kako provoditi učinkovite i uključive orijentacijske i integracijske usluge za osobe migrantskog podrijetla	20
Kako ojačati izravnu uključenost dionika i korisnika u definiranje i osmišljavanje boljih usluga	21
Stečena znanja za osmišljavanje i provedbu budućih projekata europske suradnje	23
Ciljane preporuke o integracijskim uslugama i politikama	24
Izvori	26
Zasluge	29



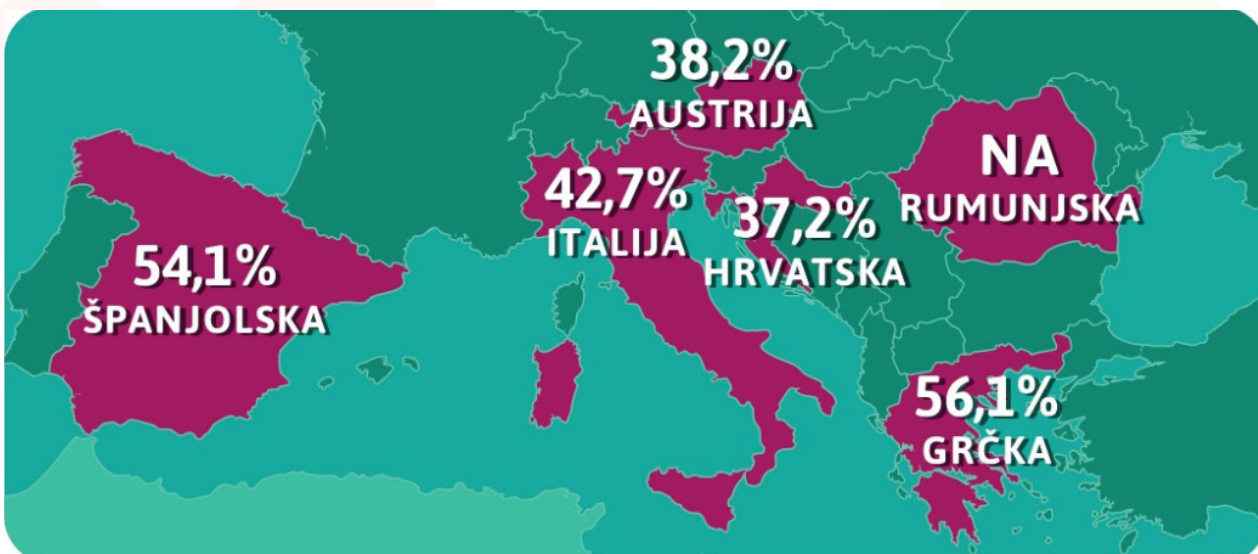
Što je ASAP? Kratki pregled projekta

Nagli porast broja dolazaka migranata i izbjeglica iznio je na površinu prethodno postojeće nedostatke i naglasio strukturna ograničenja kapaciteta pri ostvarivanju pristupa izbjeglica i drugih migranata osnovnim lokalno pružanim javnim uslugama. Pandemija je razotkrila ranjivost migranata s ograničenim pristupom socijalnoj zaštiti i istaknula prepreke u pristupu javno-zdravstvenim informacijama. Suočene s brojnim izazovima koje je pred njih stavila pandemija, mnoge su lokalne vlasti poduzele hitne socijalne i gospodarske mjere izostavljajući pritom izbjeglice i druge migrante kojima su nedostajale informacije te podrška u pristupu novim mjerama. Doprijeti do najranjivijih skupina nastavlja biti izazov: društvena izolacija je jedan od glavnih problema s kojima se suočavaju žene migrantice, a koji je nerazdruživo povezan s niskim poznavanja jezika zemlje u kojima borave, kao i višestrukim i međusobno isprepletenim oblicima diskriminacije. Javna tijela i organizacije civilnog društva (OCD) zauzimaju ključnu ulogu u olakšavanju pristupa uslugama te se

pritom međusobno nadopunjuju. Dok pružatelji javnih usluga trebaju pružati odgovarajuće kulturno, jezično i rodno osviještene usluge te informacije, OCD-ovi bi trebali biti u mogućnosti dobro komunicirati s migrantima i imati kapacitete za suradnju sa zajednicama migranata. Snažna suradnja tijela javne vlasti i OCD-ova može dovesti do široko primjenjivih i usklađenih rješenja na izazove integracije kojima će se omogućiti pružanje usluga prilagođenih potrebama ranjivih skupina te istovremeno jačati socijalnu koheziju u njihovim zajednicama.

Projekt ASAP izravno doprinosi provedbi prioriteta europskih integracija, od povećanja teritorijalni kapaciteta. resursa i stručnosti do osiguravanja da svi migranti imaju siguran pristup osnovnim uslugama.

Građani koji nisu državljani EU država članica u riziku od siromaštva ili socijalne isključenosti:





Projektne aktivnosti

Cilj projekta ASAP je pružiti potporu lokalnim pružateljima usluga i organizacijama civilnog društva u **6 europskih zemalja (Austrija, Hrvatska, Grčka, Italija, Rumunjska i Španjolska)** u provedbi učinkovitih i ponovljivih praksi kojima se odgovara na potrebe državljana trećih zemalja u **sektorima zapošljavanja, stanovanja, obrazovanja i zdravstvene zaštite.**

PODRUČJE DJELOVANJA 1:

Uspostavljanje snažne suradnje između pružatelja javnih usluga i civilnog društva na lokalnoj razini

- Baze podataka o postojećim resursima i uslugama na lokalnoj razini.
- Procjene potreba s ciljem utvrđivanja glavnih prepreka u pristupu osnovnim uslugama
- Mreže s više dionika koje uključuju pružatelje javnih usluga na različitim razinama, kao i nevladine aktere.

PODRUČJE DJELOVANJA 2:

Jačanje kapaciteta OCD-a i pružatelja usluga u pogledu znanja, vještina i umrežavanja

- Radionica osposobljavanja i izgradnje kapaciteta za pružatelje usluga i organizacije civilnog društva.
- Pilot prakse su osmišljene i testirane s ciljem poboljšanja određene osnovne usluge i olakšavanja pristupa migrantima i izbjeglicama.

PODRUČJE DJELOVANJA 3:

Unapređenje znanja relevantnih dionika, kako na lokalnoj tako i na europskoj razini, o ponovljivim i učinkovitim praksama kojima se odgovara na izazove integracija

- Identifikacija, evaluacija i modeliranje obećavajućih praksi.
- Međunarodni sastanak razmjene obećavajućih praksi europskih organizacija.
- Zagovarački sastanci na kojima će se izložiti kritične situacije, izazovi i potencijalna rješenja.

Korisni alati za djelovanje

- Europski priručnik o obećavajućim praksama o kojima se raspravljalo na međunarodnom sastanku te koje su testirane u okviru projekta.
- Raznovrsni događaji na kojima će se informirati migrante o mogućnostima koje nude pružatelji javnih usluga.

- Praktične upute te druge informacije u video, tekstualnom i drugom formatu namijenjene izbjeglicama i drugim migrantima putem kojih će se prezentirati informacije o dostupnim uslugama.

- Europski video koji će prikazati odabrane obećavajuće prakse.
- Sažeti prikaz izvješća o procjeni potreba, priča i razgovora, pregled kritičnih prepreka i preporuke potencijalnih rješenja sa savladavanjem uočenih prepreka.

Partnerstvo

ITALIJA

- COSPE
- SOCIOLAB
Società cooperativa - impresa sociale
- ANCI TOSCANA

ŠPANJOLSKA

- SSF - Solidaridad Sin Fronteras

GRČKA

- SYMBIOSIS
Symbiosis Astiki Mi Kerdoskopiki Etaireia

AUSTRIJA

- SUDWIND
Sudwind Verein Fur Entwicklungspolitik Und Globale Gerechtigkeit
- MIB GRAZ - Migrantinnenbeirat Graz

RUMUNJSKA

- WUT - Universitatea De Vest Din Timisoara
- LOGS
Asociatia Logs Grup De Initiative Sociale

HRVATSKA

- CMS - Centar Za Mirovne Studije



Zašto Ništa o nama bez nas

Fraza "Ništa o nama bez nas" je važnost zado- bila u pokretima za prava osoba s invaliditetom, osobito u Južnoj Africi, kao snažna poruka o uključivanju i aktivnom sudjelovanju osoba s in- validitetom u procesima donošenja odluka koje izravno utječu na njihove živote. Fraza je posta- la temeljno načelo aktivizma osoba s invalidite- tom, naglašavajući pravo pojedinaca s invalidi- tetom da budu izravno uključeni u oblikovanje politika, programa i usluga koje na njih utječu. Tijekom vremena, "Ništa o nama bez nas" na- dilazi svoj izvorni kontekst i postaje univerzalni slogan za zagovaranje participativnih pristupa u različitim pokretima za društvenu pravdu. Danas nastavlja odjekivati u različitim sekto- rima, uključujući imigraciju, zdravstvenu skrb, obrazovanje i drugo, kao snažan podsjetnik na **važnost uključenosti, zastupljenosti i samo- određenja u potrazi za jednakošću i pravdom za marginalizirane zajednice.**

Fraza "Ništa o nama bez nas" je u kontekstu ASAP projekta korištena za opisivanje središ- njeg znanja stečenog iz zajedničkog osmišlja- vanja usluga s osobama migrantskog podrijetla. **U ASAP-u je zajedničko osmišljavanje postavlje- no u središte razvoja praksi** kako bi se pobolj- šala određena osnovna usluga i olakšao pristup osobama migrantskog podrijetla.

Zajedničko osmišljavanje i ASAP

Prema načelu zajedničkog osmišljavanja, pri- stupu širokog spektra koji je u ASAP projektu korišten kao podrška razvoju prakse na terenu, **svi mogu sudjelovati u generiranju ideja, aktiv- no odlučujući što i kako učiniti, kao i u proved- bi aktivnosti na terenu, učeći jedni od drugih i doprinoseći onim što žele i mogu.** Zajedničko osmišljavanje je otvoreno za sve koji se žele uključiti, od javnih tijela nadležnih za donošenje ključnih odluka do krajnjih korisnika.

ASAP je ponudio nekoliko opcija uključiv- anja sudionika u aktivnosti zajedničkog osmišljavanja:

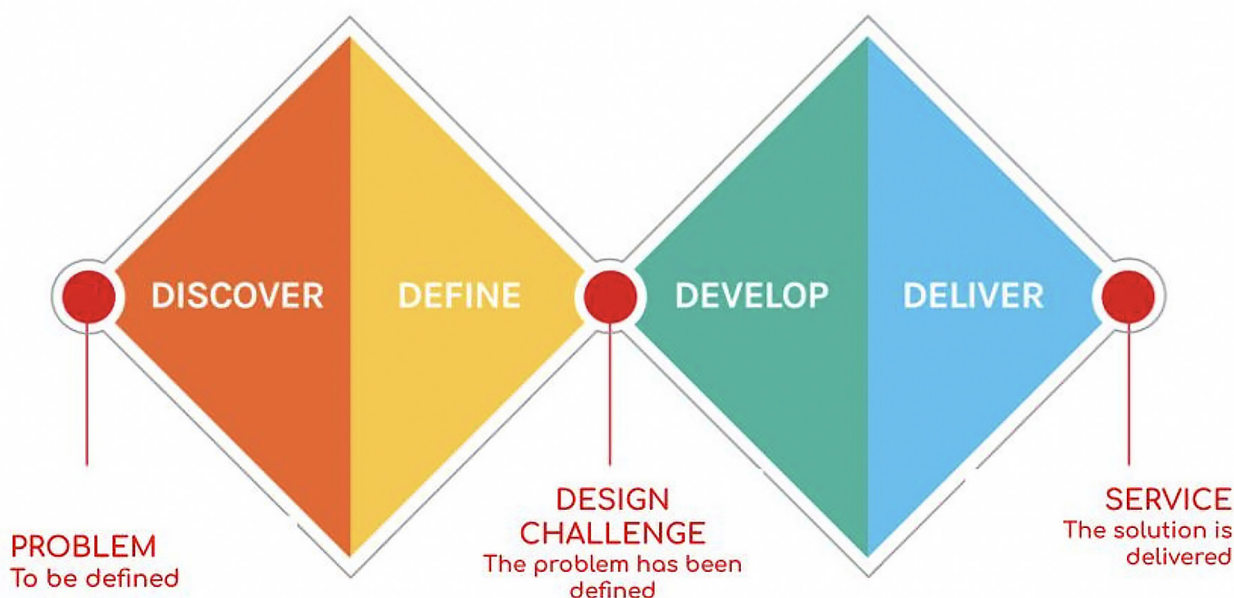
Lokalne mreže s više dionika: uključuju pružatelje javnih usluga, kao i nevladine dionike, organizacije civilnog društva, mi- grantske organizacije, predstavnike mi- grantskih zajednica. Ove mreže imaju čet- verostruku svrhu: raspravljati o glavnim izazovima, izgraditi veze i razvijati odnose, razmjenjivati prakse i procedure te stva- rati obećavajuće prakse. Lokalne mreže s više dionika u svakoj zemlji pružaju okvir za projektne aktivnosti, potvrđujući i obo- gaćujući analizu procjene potreba, utvr- đujući ključni izazov osmišljavanja praksi, osiguravajući infrastrukturu za prototi- pove koji se ispituju i ocjenjuju kako bi se osiguralo da se uska grla i problemi koji su se pojavili rješavaju te da su stečena znanja uključena u pilot projekt.

Aktivnosti izgradnje kapaciteta: u svakoj zemlji je određeno vrijeme posvećeno ak- tivnostima za izgradnju kapaciteta nami- njenima pružateljima javnih usluga, or- ganizacijama civilnog društva (OCD-ima) i organizacijama državljana trećih zemalja. Aktivnosti za izgradnju kapaciteta, osmi- šljene za rješavanje različitih potreba i zahtjeva za učenjem, idealno su mjesto za raspravu o potrebama, izazovima i mogućim rješenjima te za usvajanje per- spektive usmjerene na ljude u praksama zajedničkog osmišljavanja koje su istinski usredotočene na potrebe osoba migrant- skog podrijetla.



Sve ASAP prakse su, na različitim razinama, zajednički osmislili, proveli i ispitali partneri u suradnji s lokalnim mrežama, sudionicima u aktivnostima izgradnje kapaciteta i izravnim korisnicima, u uvjerenju da svi, od stručnjaka do krajnjih korisnika, trebaju sudjelovati u stvaranju ili inovaciji usluga, proizvoda, projekata i aktivnosti kako bi njihove potrebe bile zadovoljene.

Dijagramski model duplog dijamanta



Dijagram duplog dijamanta je model koji se u ASAP-u koristi za prikaz procesa koji je svaki od partnera pokrenuo razumijevajući lokalni kontekst i uključujući korisnike i dionike u pronalaženje rješenja za ključne izazove.

Model je inspiriran radom onih koji osmišljavaju usluge, proizvode i prostore kako bi **postavili ljude u središte rješenja** koje implementiraju te uključili ljudsku perspektivu u svaki korak procesa.

Prema ovom modelu, **osmišljavanje je proces koji se dijeli na divergencijske faze** (grupa istražuje sve mogućnosti) i **konvergencijske faze** (grupa se vraća na početnu poziciju).

Ti trenuci istraživanja i razrađivanja se odnose na dva temeljna elementa osmišljavanja: **problem i rješenje**. Tijekom procesa prikazanog duplim dijamantom, grupa otkriva nešto novo o početnom problemu, preciznije definira izazov s

kojim se želi suočiti, istražuje različita moguća rješenja te odabire i razrađuje jedno od njih kroz aktivnosti terenskog ispitivanja, sve do same isporuke.

OTKRIVANJE: Pomaže grupi da se uhvati u koštac s pravim problemom, kroz bolje razumijevanje konteksta i potreba osoba s kojima i za koje se osmišljava rješenje. U fazi otkrivanja, procjene potreba su predstavljene i raspravljene s lokalnim mrežama s više dionika, a iskustva osoba migrantskog podrijetla su podijeljena i shvaćena.

DEFINIRANJE: Pomaže grupi poredati probleme po prioritetu i definirati izazov s kojim se je potrebno uhvatiti se u koštac, a koji je u skladu s potrebama ljudi i dostižan unutar opsega projekta. U ovoj fazi se utvrđuju područje intervencije te izazov u obliku pozivnog pitanja "Kako možemo...?"

RAZRADA: Pomaže grupi da s izazova i razumijevanja konteksta prijeđe na osmišljavanje po-



tencijalnih rješenja za razvoj i ispitivanje. U fazi razrade je, s lokalnim mrežama i tijekom aktivnosti izgradnje kapaciteta, razmotreno više ideja za rješavanje izazova osmišljavanja.

ISPORUKA: Pomaže grupi uvesti prototipove, ispitati ih s ključnim korisnicima i prikupiti povratne informacije u cilju unaprjeđenja utvrđenog rješenja, širenja njegove primjene, njegovog repliciranja ili primjene na nešto drugo. Partneri su svoje prakse osmislili u suradnji s lokalnim mrežama i sa sudionicima tijekom aktivnosti za izgradnju kapaciteta te su implementirali žive prototipove svojih praksi na terenu. Prikupljene su povratne informacije korisnika i o njima se raspravljalo kako bi se poboljšala učinkovitost prakse i usmjerilo buduće djelovanje.

ASAP sastanak razmjene i proizašle preporuke

Tijekom ASAP sastanka razmjene održanog 22. veljače 2024. u prostorijama Maison Amazone u Bruxellesu, predstavnici partnerskih organizacija i drugi stručnjaci s područja integracijskih usluga i praksi zajedničkog osmišljavanja sudjelovali su u **danu istraživanja i učenja od kolega** posvećenom poboljšanju pristupa uslugama za osobe migrantskog podrijetla u Europi.

Europski stručnjaci su na sastanku imali priliku razmijeniti iskustva i ideje te **zajednički izraditi smjernice za jačanje sudjelovanja korisnika i dionika, poboljšanje pristupa osnovnim uslugama i promicanje snažnije integracije u Europi**. Smjernice sadržane u ovom dokumentu su proizvod njihovih zajedničkih promišljanja i razmjena i stoga su zajednički osmišljene na temelju znanja stečenih kroz ASAP projekt te kroz druge projekte i aktivnosti provedene diljem Europe.

Tijekom tog sastanka, često se ponavljala fraza "Ništa o nama bez nas", naglašavajući temeljno načelo uključivog odlučivanja i zastupanja te pozivajući partnerske organizacije, nevladine organizacije, javne ustanove i pružatelje usluga da **prepoznaju središnju ulogu koju osobe migrantskog podrijetla mogu imati u oblikovanju usluga i politika**. Naglašavajući važnost uključivosti, zastupljenosti i samoodređenja, tom frazom i znanjima stečen ASAP-a ističe se potreba za većom **raznolikošću, uključenošću i političkim sudjelovanjem pojedinaca s povišću migracija u Europi**. Pružanje uključivih i učinkovitih javnih usluga je temelj potrage za pravednom integracijom osoba migrantskog podrijetla. Međutim, iznad pružanja usluga stoji imperativ stremjenja ka istinskoj zastupljenosti, priznavanju doprinosa ovih zajednica, jačanju njihovih glasova i njihovom aktivnom uključivanju u procese donošenja odluka vezanih za pitanja koja na njih izravno utječu. Tim **cjelovitim pristupom, kojim se usluge povezuju s politikama, a sudjelovanje sa zastupljenošću**, ne samo da se potiče društvena koheziju, već se i utire put ka ujedinjenijoj i uključivijoj Europi.



Šest obećavajućih praksi razvijenih kroz ASAP

Opći cilj ASAP projekta je poboljšati dostupnost i kvalitetu informacija o javnim uslugama te pristup istima za osobe migrantskog podrijetla, utvrđivanjem i rješavanjem postojećih prepreka te promicanjem novih obećavajućih praksi. Nakon lokalnog mapiranja praksi i organizacija, participativne procjene potreba, stvaranja lokalnih mreža s više dionika i provođenja aktivnosti izgradnje kapaciteta za lokalne pružatelje usluga i organizacije civilnog društva, **na svakoj od projektnih lokacija, partneri su razvili prakse za rješavanje specifičnih izazova i odgovora**

ranje na potrebe osoba migrantskog podrijetla za jednu ili više osnovnih usluga iz područja zapošljavanja, stanovanja, obrazovanja i zdravlja. Fokus svake prakse je varirao ovisno o karakteristikama pojedinog lokalnog konteksta te o potrebama ciljane skupine u određenom području utvrđenom tijekom procjene potreba.

Sve prakse su osmislili, proveli i ispitali partneri u suradnji s lokalnim mrežama i korisnicima, slijedeći pristup zajedničkog osmišljavanja usmjeren na ljude.

ITALIJA

Sustav podrške pristupu stanovanju za osobe migrantskog podrijetla sa složenim ranjivostima

COSPE | Firenca

Najnoviji podaci ističu problem pristupa stanovanju u Italiji, a još više u gradovima s velikom turističkom gustoćom poput Firence. Troškovi iznajmljivanja doma postali su neodrživi i daleko su iznad kupovnih mogućnosti, čak i onih s prosječnim plaćama. Za osobe migrantskog podrijetla situacija je još ozbiljnija zbog prisutnosti rasizma i diskriminacije. Organizacije civilnog društva koje se bave prihvatom migranata i njihovim uključivanjem u društvo pokušavaju pronaći svestrane odgovore na različite potrebe osoba s kojima stalno dolaze u kontakt i kojima pomažu. Predložena pilot praksa je usmjerena na sljedeće aktivnosti: 1. pružanje usluga pravnog savjetovanja o pristupu stanovanju za osobe migrantskog podrijetla putem posebne službe; 2. olakšavanje pristupa stanovanju putem posredovanja između najmodavaca i stanara te putem ekonomskih i socijalnih jamstava raznih oblika; 3. medijacija u mogućim sukobima između najmodavaca i stanara; 4. uspostava financijskog fonda za pružanje jamstava najmodavcima zbog mogućih kašnjenja s plaćanjem stanara kojim se najmodavce potiče da iznajmljuju svoje nekretnine.

Praksa ima potencijal utjecati na politike koje podupiru pristup stanovanju za širok raspon profila: ne samo za osobe migrantskog podrijetla, tražitelje azila, maloljetne strane državljanke bez pratnje, bivše zatvorenike s migrantskim podrijetlom, žrtve trgovine ljudima, već i za kućanstva s niskim primanjima i osiromašenu srednju klasu.

Borba protiv diskriminacije spram osoba migrantskog podrijetla u Rumunjskoj putem obuke za nastavnike, isporuke nastavnih planova za učenike i audio-vizualnog materijala za djecu, u vezi s diskriminacijom i uključivosti

LOGS Zapadno sveučilište u Temišvaru | Temišvar

Jedan od glavnih izazova s kojima se izbjeglice i migranti suočavaju u Rumunjskoj jest nedostatak nastave rumunjskog jezika i obučeni nastavnici za hvatanje u koštac s diskriminacijom spram državljana trećih zemalja. Uključivanje i osnaživanje lokalnih učitelja i profesora za uključivanje učenika u učenje o diskriminaciji, o tome tko su migranti i kako bi lokalne zajednice mogle pomoći umjesto da isključuju.

Potreba za boljom nastavom rumunjskog jezika i podrškom u obrazovnom sustavu naglašena je procjenom potreba koju su u Temišvaru proveli Logs i WUT.

Uključivanje doprinosa izbjeglica u proces zajedničkog osmišljavanja aktivnosti je zajamčeno fleksibilnošću u osmišljavanju i proizvodnji materijala, time omogućavajući razvoj popratnih materijala koji izvorno nisu bili predviđeni, ali su se iz prikupljenih povratnih informacija pokazali važnima. Zbog sudjelovanja studenata u izradi ilustriranog vodiča i kratkog videa, proizvedeni materijali su privlačniji i primjereniji ciljanoj skupini.

Međunarodni informativni razgovori i podrška Međunarodnog centra za dobrodošlicu za poboljšanje informacija o uslugama, borbu protiv strukturalnog rasizma i jačanje sudjelovanja

SÜDWIND i Savjetodavni odbor za migrante | Beč i Graz

U Grazu, kao i u Austriji općenito, pored sustavne diskriminacije i iskustava sustavne isključenosti, pojavile su se prvenstveno teškoće u pristupu informacijama. U Austriji je dostupno mnogo informacija, no one su brojne i ljudima često nisu razumljive. Pilot praksa koju je proveo Südwind suočila se s tim problemom organiziranjem informativnih razgovora o temama iz područja zdravstva, obrazovanja i osposobljavanja, tržišta rada i stanovanja za novopridošle u Graz, kao i podržavanjem otvaranja Međunarodnog ureda za dobrodošlicu kao jedinstvene kontaktne točke gdje osobe koje su se nedavno nastanile u gradu mogu dobiti informacije o osnovnim uslugama kao što su zdravstvena skrb, školski sustav, tečajevi njemačkog jezika i upućivanje na druge urede; gdje su ciljane, dostupne i lako razumljive informacije dostupne na pravom jeziku i putem pravih kanala; gdje postoji prostor u kojem se ljudi mogu umrežiti, razmjenjivati iskustva, pronaći zajednicu i osjećati se kao kod kuće.

*Činjenica da je informativne razgovore **razvila osoba migrantskog podrijetla, koja se suočava sa sličnim problemima kao i sudionici** i to u prostoru koji vode osobe migrantskog podrijetla, olakšava pristup tom iskustvu i čini ga mnogo bliskijim.*



Pilot projekt Navigate: Poboljšanje pristupa javnim uslugama za migrante i izbjeglice te olakšavanje procesa njihove integracije u okruženju koje se brzo mijenja

Symbiosis | Sjeverna Grčka

Migranti uglavnom nisu upoznati s uslugama i postupcima vezanima uz mentalno zdravlje, s obrazovnim okruženjem u Europi i Grčkoj, kao ni s načinom funkcioniranja zapošljavanja. Često su preplavljeni potpuno novom okolinom u koju se moraju učinkovito integrirati. Glavni izazov se tiče suradnje javnih službi i dostupnosti javnih usluga, zbog velikog opterećenja javnih službi i često nespremnosti na suradnju u posebnim okolnostima, te ograničenja vezanih uz vještine i jezik. Pilot praksa je usmjerena na pružanje potpore u radu, socijalne potpore i potpore mentalnom zdravlju, obrazovne i administrativne potpore ranjivim migrantima i izbjeglicama kroz pratnju, kao i kroz savjetovanje o pristupu javnim uslugama relevantnima za integraciju. Ciljanu skupinu čine osobe koje se ne mogu integrirati uz učinkovit pristup lokalnim uslugama.

Konzultacije, savjetovanje, pratnja, aktivnosti informiranja, rasprave u fokus-skupinama, edukativne posjete i uzajamne razmjene iskustava s lokalnim stanovništvom su neke od glavnih usluga koje su se počele pružati i nastavljaju se pružati u ovom kontekstu. Pilot praksa je trajala devet mjeseci, od prosinca 2022. do kolovoza 2023.

*Putem **integriranog pristupa javnim uslugama, koji se odnosi na razna područja, uključujući skrb vezanu za mentalno zdravlje, obrazovanje, zapošljavanje i stanovanje**, praksa je stvorila cjelovitije i podržavajuće okruženje za osobe migrantskog podrijetla. Ovaj pristup prepoznaje međusobno povezanu prirodu različitih izazova s kojima se migranti suočavaju tijekom svog integracijskog putovanja i nastoji pružiti prilagođena rješenja koja zadovoljavaju njihove različite potrebe.*



Pilotiranje modela jezične podrške unutar zdravstvenog sustava

Centar za mirovne studije | Zagreb

Nepostojanje tečajeva hrvatskog jezika za osobe migrantskog podrijetla i jezična barijera su najveća prepreka uspješnoj integraciji u Hrvatskoj. Centar za mirovne studije je pokrenuo eksperimentalnu pilot praksu s ciljem podizanja svijesti o važnosti prepoznavanja jezične barijere u pristupu zdravstvenim uslugama kroz tri međusobno povezane skupine aktivnosti:

Podizanje svijesti zdravstvenih radnika o postojanju internetskih alata za prevođenje i komunikaciju.

[Tarjimly](#) je mobilna aplikacija koju je izradila istoimena nevladina organizacija koja okuplja mrežu volontera i honorarnih usmenih prevoditelja koje se može kontaktirati putem zahtjeva za prijevod, na temelju kojeg se korisnik povezuje s prevoditeljem u roku od 2-5 minuta;

[Respond Crisis Translation](#) je mreža profesionalnih i amaterskih prevoditelja diljem svijeta koji nude usluge prevođenja po cijenama čiji iznos ovisi o vrsti prijave/profilu organizacije koja zahtijeva prijevod;

Zapošljavanje usmenih prevoditelja za podršku osobama pri pristupanju zdravstvenim uslugama.

U sedam različitih zdravstvenih ustanova pruženo je više od 60 sati usluga usmenog prevođenja za arapski, ukrajinski, farski i francuski jezik. Također smo prikupili povratne informacije od korisnika i prevoditelja kako bismo stekli uvid u kvalitetu pružene usluge i izazove s kojima se korisnici i prevoditelji susreću prilikom pristupa zdravstvenim uslugama u svrhu stvaranja i/ili unaprjeđivanja modela jezične pomoći unutar zdravstvenog sustava.

Stvaranje mreže usmenih prevoditelja koji mogu pružiti podršku osobama koje ne govore hrvatski jezik prilikom pristupa zdravstvenim uslugama.

*Praksa je ukazala na potrebu za **razvojem sustavnih rješenja za nadilaženje jezičnih barijera**, rješavanjem značajne potražnje za prevođenjem u raznim integracijskim uslugama, a ne samo pri pristupu zdravstvenoj skrbi.*

Osposobljavanje korisnika za e-upravu radi poboljšanja pristupa javnim uslugama, informacijama, dokumentaciji i procedurama, čime se povećavaju mogućnosti zapošljavanja

Solidaridad Sin Fronteras (SSF) | Madrid, Alcorcón

Pristup zapošljavanju ovisi o procedurama javne uprave koja ima nekoliko službi posvećenih građanima trećih zemalja i čije su procedure nužne za postupak traženja zaposlenja ili prijave za dokumentaciju potrebnu za pristup zaposlenju. Većinom je riječ o internetskim procedurama čija je provedba vrlo složena i koje zahtijevaju informacije i podatke koje nije lako pronaći i dobiti. Inicijativa je usredotočena na rješavanje složenosti administrativnih postupaka koji često predstavljaju prepreke onima koji traže posao zbog nedostatka lako dostupnih informacija. Putem ove inicijative, SSF nastoji osnažiti državljane trećih zemalja pružajući im obuku o procedurama e-uprave, uključujući dobivanje e-certifikata i registraciju u sustav Cl@ve kako bi bili ovlašteni za pristup i prijavu za digitalne prostore javne uprave. Ovom sveobuhvatnom obukom pokriven je niz bitnih procedura, kao što su dobivanje službenih dokumenata, interakcija s poreznom upravom, socijalnim osiguranjem i javnim službama za zapošljavanje. Opremanjem sudionika vještinama potrebnima za samostalno snalaženje u ovim postupcima, SSF nastoji poboljšati njihove izgleda za zapošljavanje, olakšati pristup osnovnim uslugama te osigurati lakšu integraciju u svijet rada.

Povećanje djelotvornosti i samostalnosti sudionika u bavljenju procedurama javne uprave izravno utječe na kvalitetu njihova života. Čineći ključne informacije dostupnima, digitalno sudjelovanje osoba migrantskog podrijetla čini javne administrativne procese transparentnijima i jasnijima za sve. Dobro informirani građani postaju aktivni sudionici u donošenju odluka, doprinoseći tako izgradnji uključivijeg i reprezentativnijeg društva.

Europski [video](#) obećavajućih ASAP praksi





Razmijenjena znanja i iskustva

Partneri na projektu ASAP su zajednički radili na izradi i evaluaciji razvijenih praksi kako bi istaknuli ključne uvide za prvi set razmijenjenih znanja i iskustava.

Integralnost u upoznavanju s uslugama i pružanju usluga.

Unatoč tome što je od partnera zatraženo da, kroz prakse zajedničkog osmišljavanja, svoje aktivnosti usmjere na određeno područje (zdravstvo, obrazovanje, stanovanje, zapošljavanje), oni su istaknuli važnost rješavanja više potreba istovremeno, bilo koncentracijom svih relevantnih informacija na jednom mjestu/u jednom prostoru (model jedinstvene kontaktne točke) ili savjetovanjem o određenoj potrebi (npr. pristup administrativnim postupcima) kao početnoj točki za rješavanje temeljnih problema (npr. mentalno zdravlje, jezične barijere itd.).

Središnja uloga mreža.

Svi partneri su koristili lokalne mreže kako bi započeli svoj proces zajedničkog osmišljavanja s dionicima i korisnicima te prilagodili metodologiju lokalnim kontekstima. Svi su istaknuli ključnu ulogu koju mreže dionika sa zajedničkim ciljevima imaju u širenju dosega prakse, primjerice podupiranjem prelaska s ispitivanja prakse na utjecanje na politiku ili udruživanjem određenih skupina oko zajedničkih zahtjeva kroz suradnju.

Izgradnja kapaciteta i samostalnosti korisnika.

Izgradnja kapaciteta, središnja komponenta ASAP projekta, istaknuta je u razvoju obećavajućih praksi kao ključna za jačanje uloge korisnika i dionika u osmišljavanju same prakse, za razvoj samostalnosti korisnika pri snalaženju u orijentacijskim uslugama, kao i za jačanje samopouzdanja i povjerenja.

Uloga stručnjaka migrantskog podrijetla.

Naglašena je važnost prepoznavanja vrijednosti doprinosa osoba migrantskog podrijetla u predstavničkim tijelima i službama za usmjeravanje i integraciju na različitim razinama u cilju naglašavanja potrebe za povećanjem zapošljavanja koje počiva na principu raznolikosti u javnim i privatnim institucijama te zagovaranja pravednih plaća i financijskog priznanja za njihov rad općenito.

Sveobuhvatan i višedimenzionalan pristup za dopiranje do više ciljanih skupina.

Na kraju, prakse ASAP-a su obećavajuće ne samo zato što čine osnovne usluge pristupačnijim osobama migrantskog podrijetla, već i zato što imaju potencijalni pozitivan učinak prelijevanja koji pogoduje mnogo širem krugu korisnika, poput osiromašene srednje klase te drugih ranjivih skupina, primjerice Roma i osoba s invaliditetom ili osoba smanjene pokretljivosti.



Ostale najbolje prakse u području integracije i pružanja usluga

Nakon teorijskog istraživanja predstavljenog na ASAP sastanku razmjene koji je održan u četvrtak, 22. veljače 2024. u Bruxellesu u prostoriji *Maison Amazone*, odabrano je pet najboljih praksi iz drugih europskih projekata i konteksta. Taj sastanak istraživanja i uzajamnog učenja je bio posvećen poboljšanju pristupa uslugama za migrante, izbjeglice i državljane trećih zemalja diljem Europe. Najbolje prakse su odabrane na temelju tri međusobno povezana kriterija:

- Važnost stvaranja trenutaka unakrsnog širenja između različitih projekata financiranih sredstvima AMIF-s, čime se središnja uloga daje ostalim projektima s komplementarnim ciljevima i sinergijskim metodologijama predstavljenima u okviru programa.

- Fokus na uključivanje korisnika i dionika, u skladu s pristupom zajedničkog osmišljavanja razvijenim unutar ASAP projekta.
- Značaj učenja iz lokalnog okruženja Bruxellesa i Belgije i ono što ono nude u smislu najboljih praksi za integraciju.

Ovdje predstavljene prakse potječu iz sljedećih projekata financiranih sredstvima AMIF-a: [INCLUD-EU](#) - Promicanje razmjene dobrih praksi o integraciji migranata među europskim regijama; [Ment](#) – Udruživanje migranata poduzetnika i mentora; [Ured za migracije](#) grada Prata u Italiji; i [Bon Agentschap Integratie en Inburgering](#) - prijemni ured za integraciju koji podržava flamansku politiku integracije.



Suradnja sa Savjetodavnim odborom za migrante

IOM Nizozemska i Grad Tilburg | Tilburg

U okviru projekta [INCLUD-EU](#) financiranog sredstvima iz AMIF-a, Međunarodna organizacija za migracije u Nizozemskoj i grad Tilburg osmislili su i proveli dva pilot projekta: 1) pilot projekt Integration+; 2) Savjetodavni odbor za izbjeglice (engl. Refugee Advisory Bord (RAB)). Drugi pilot projekt je, svojim različitim aktivnostima, nastojao poboljšati profesionalizaciju Savjetodavnog odbora za izbjeglice (RAB-a) kako bi se osiguralo da su potrebe izbjeglica zadovoljene aktivnim doprinosom ideja i mišljenja o politici, kao i provedbom radnji u područjima prihvata, smještaja i integracije, čime se potiče lakši i brži proces integracije unutar regije.

Aktivan od 2018., RAB neovisno savjetuje organizacije u regiji, a vodi ga grad Tilburg. Članovi tog inovativnog tijela su lokalni stanovnici migrantskog podrijetla. Odbor se sastaje na mjesečnoj bazi kako bi tvorce politika savjetovao o pitanjima koja se odnose na uključenost migranata. RAB od samog svog osmišljavanja ima istaknutu participativnu komponentu. Pilot projekt su dobro prihvatile lokalne i regionalne vlasti, bio je osobito uspješan u radu s glavnim sustavom prihvata, kao i u jačanju sudjelovanja u kreiranju politika te iznimno učinkovit u uvođenju glasa migranata u potonje.

*Kako osnovati odbor koji će trajati, biti uključiv i baviti se važnim i aktualnim pitanjima? Među **ključnim čimbenicima uspjeha** su jasni ciljevi i kriteriji za članove odbora: imati (barem) jednu **osobu za podršku** koja će organizirati i voditi odbor i pružiti **naknadu**, u ovom ili onom obliku, jer te osobe pružaju uslugu i njihov doprinos treba biti prepoznat.*



Ured za migracije grada Prata

Socijalna i imigracijska služba grada Prata | Prato

U kontekstu pojačane migracije i značajnog prisustva stranih rezidenata, od kojih su mnogi kineski državljani, kao i visokog postotka učenika stranog podrijetla u lokalnim školama, Ured za migracije grada Prata djeluje na tri glavna područja. Prvo, ima službu za podršku i pruža javne usluge, nudeći višejezične integracijske usluge koje su dostupne 24 sata tjedno. Drugo, pokreće stalne projekte, kao što su SAI koji je usmjeren na pojedince pod međunarodnom zaštitom ili tražitelje azila, i SATIS koji je fokusiran na intervencije za podršku žrtvama trgovanja ljudima i/ili izrabljivanja. Naposljetku, u fokusu ureda je uključivanje u školu te suradnja s obrazovnim institucijama u cilju olakšavanja integracije stranih učenika dobne skupine od 6 do 14 godina. To uključuje sveobuhvatan pristup, od tjedna dobrodošlice na početku školske godine, preko radionica olakšavanja učenja jezika do kooperativnog jezičnog modela integriranog tijekom cijele školske godine.

Sudjelovanje unutar zajednice potiče se kroz različite kanale, uključujući neformalnu mrežu predstavnika zajednice i zajedničko organiziranje događanja. Ured također koristi digitalne platforme kao što su internetska stranica [Pratomigranti](#) i društvena mreža WeChat, iznimno popularna među kineskom zajednicom, za povezivanje s korisnicima te za razmjenu informacija i pružanje podrške.

Projekti koje provodi ured podupiru se lokalnim sredstvima kako bi se osigurala održivost aktivnosti. Osim toga, sredstva iz nacionalnih, regionalnih i fondova EU-a se koriste za provedbu inovativnih radnji usmjerenih na ispitivanje i integriranje inovativnih praksi u lokalni sustav.

*Ključni element pristupa je usvajanje **integriranog teritorijalnog sustava**, kojeg karakteriziraju formalni sporazumi između lokalnih dionika, strukturirane i kontinuirane usluge te eksperimentalne akcije podržane vanjskim sredstvima. Teritorijalna međuinstitucionalna koordinacija ima ključnu ulogu u osiguravanju djelotvornosti i učinkovitosti tih integriranih usluga.*



Bon, prijemni ured za integraciju u Bruxellesu

Bon - Agentschap Integratie & Inburgering | Bruxelles

Od 2015., kao dio flamanske vladine agencije Agentschap Integratie & Inburgering, [Bon](#) je posvećen pružanju dobrodošlice novo pridošlim pojedincima stranog podrijetla. Uz pomoć tima višejezičnih stručnjaka, Bon nastoji osigurati da se pojedinci u svom novom okruženju osjećaju kao kod kuće.

Bon nudi sveobuhvatan, besplatan i dostupan program integracije koji uključuje tečajeve upoznavanja s društvom, satove nizozemskog jezika, priznavanje diploma, sudjelovanje i mogućnost umrežavanja, usmjeravanje pri zapošljavanju i individualno savjetovanje.

Osim toga, pruža pravne savjete o imigraciji, azilu i obiteljskom pravu, a nudi i prilagođenu podršku organizacijama. Dostupne su i usluge usmenog prevođenja, pomoć pri upoznavanju sa školama nizozemskog govornog područja, kao i naknadno savjetovanje po završetku programa.

Nadalje, Bon pomaže organizacijama sa sjedištem u Bruxellesu s njihovim politikama raznolikosti, nudeći obuku, analize okruženja i akcijske planove za pristupačnost i raznolikost.

Dvije ključne lekcije naučene iz izazova na koje smo naišli uključuju važnost stalne prilagodbe u cilju doseganja ciljane publike. Suradnja i sporazumi s lokalnim vlastima ključni su za pristupačnost u gradu koji se sastoji od 19 različitih općina. Pored toga, provedba sustava kontinuiranih povratnih informacija pomaže u mjerenju učinkovitosti pruženih usluga i njihovom vrednovanju.

Bon je pokrenut 2004. kao neprofitna organizacija, a 2015. je postao dio flamanske vladine agencije Agentschap Integratie & Inburgering. Temeljni fokus Bona ostaje isti: prepoznavati da je novo pridošlim stanovnicima najvažnija učinkovita komunikacija i pomoći im da se u svom novom okruženju osjećaju kao kod kuće.



Poboljšanje digitalnih vještina i socijalne uključenosti migranata

IOM Slovenija i Centar za obrazovanje odraslih Jesenice | Jesenice

U okviru projekta [INCLUD-EU](#), financiranog sredstvima iz AMIF-a, IOM Slovenija i Centar za obrazovanje odraslih Jesenice pokrenuli su pilot program za poboljšanje digitalnih vještina i socijalne uključenosti migranata. Dvije skupine migranata su pohađale 60-satni program jačanja kapaciteta koji je uključivao radionice digitalnih vještina i slovenskog jezika. Radionice su također bile usmjerene na olakšavanje praktične orijentacije i procesa traženja posla u lokalnoj zajednici.

Pilot programom su poboljšane digitalne vještine stanovnika migrantskog podrijetla, isti su opremljeni praktičnim znanjem o snalaženju u lokalnoj zajednici i dostupnim uslugama te su poboljšane njihove jezične vještine. Pilot program je bio osobito uspješan u postavljanju u prvi plan važnosti digitalnih vještina za postizanje većeg sudjelovanja te socijalne i digitalne uključenosti.

Pilot program je imao jaku komponentu rodnog osnaživanja, s obzirom na to da su većina korisnika bile žene. Uspješna provedba temeljila se i na pristupu prilagođenom potrebama lokalne zajednice, što je osigurano bliskom suradnjom s lokalnim partnerom, odnosno Centrom za obrazovanje odraslih Jesenice.

Pilot program ukazuje na ključnu važnost pristupa temeljenog na zajednici i ciljanih programa koji se bave potrebama lokalne zajednice uspostavljanjem partnerstva s lokalnim partnerima, ali i naglašavanjem potrebe za prilagođenim intervencijama za podršku digitalnom uključivanju migranata.



MEnt - Udruživanje migranata poduzetnika i mentora

Somos Más | Madrid

[MEnt](#) je inovativan i dinamičan program inkubacije i mentorstva, osmišljen kao podrška migrantima i izbjeglicama u pokretanju poduzetničkih projekata.

Projekt se temeljio na prepoznavanju poduzetničkog potencijala unutar migrantskih zajednica. MEnt je za cilj imao iskoristiti te energije pružanjem prilagođene podrške u početnim fazama poslovnog razvoja.

Projekt je uključivao pozive za poduzetnike, kratke treninge, cikluse inkubacije, povezivanje s mentorima i završnu prezentaciju pred mentorima, potencijalnim investitorima i pokroviteljima. Projekt je zahtijevao uravnoteženje potrebe za brzim rezultatima s temeljitom inkubacijom za poduzetnike imigrante te pažljivost u pregovaranju i vođenju posla u različitim zemljama i industrijama.

Kroz projekt su razvijeni lako dostupni alati i resursi za poduzetničko obrazovanje, s fokusom na društveno poduzetništvo, sudionici su usmjeravani u zajedničkom osmišljavanju svojih pothvata, a tijekom cijelog procesa su poticane svjesne rukovoditeljske kvalitete.

MEnt je partnerima pomogao ojačati inovativne pristupe kao što su igre, participativne rukovoditeljske tehnike i mentorstvo, u cilju osvještavanja i poticanja podržavajuće zajednice u kojoj sudionici mogu razmjenjivati iskustva, podržavati jedni druge i pristupati resursima, alatima i obuci.

MEnt je istaknuo potrebu da se zajedničko stvaranje stavi u središte procesa, da se stvore prostori za svjesnost i prisutnost, da se razvije empatija te da se iskoristi moć blizine i zajedničkog truda. U konačnici, projekt je pokazao da je povjerenje ključno te da se ono mora graditi zajedničkim iskustvima i suradnjom oko zajedničkih ciljeva.



Uvidi i preporuke

ASAP međunarodni sastanak razmjene je europskim stručnjacima pružio jedinstvenu priliku za razmjenu iskustava i ideja, kao i za zajedničko kreiranje smjernica za jačanje sudjelovanja korisnika i dionika, poboljšanje pristupa osnovnim uslugama i promicanje jače integracije u Europi.

Smjernice se iznose u obliku uvida i preporuka o:

- Načinu implementiranja **učinkovitih i uključivih orijentacijskih i integracijskih usluga** za osobe migrantskog podrijetla
- Načinu **jačanja izravne uključenosti dionika i korisnika** u definiranje i osmišljavanje boljih usluga
- Stečenim znanjima za osmišljavanje i provedbu **budućih projekata europske suradnje**

U posljednjem dijelu sadržane su **preporuke usmjerene na određene skupine i tijela**: pružatelje javnih usluga, vlade i tvorce politika na lokalnoj, regionalnoj i nacionalnoj razini, Europsku komisiju, opće javno mnijenje i medije, organizacije osoba migrantskog podrijetla.

Organizacije koje su podijelile svoje prakse i doprinijele izradi ovih smjernica su sljedeće: Bon - Agentschap Integratie en Inburgering, Belgija (BE); ANCI Toscana, Firenca, Italija (IT); Centar za mirovne studije (CMS), Zagreb, Hrvatska (HR); COSPE, Firenca, Italija (IT); Ured za migracije, Grad Prato, Italija (IT); Međunarodna organizacija za migracije (IOM), Nizozemska (NL); LOGS, Temišvar, Rumunjska (RO); Migrant: Innenbeirat, Graz, Austrija (AT); Sociolab Cooperativa Impresa Sociale, Firenca, Italija (IT); Solidaridad Sin Fronteras (SSF), Alcorcón, Španjolska (ES); Somos Más, Madrid, Španjolska (ES); Südwind, Austrija (AT); Symbiosis, Thessaloniki, Grčka (GR), Sveučilište u Temišvaru, Rumunjska (RO).

Kako provoditi učinkovite i uključive orijentacijske i integracijske usluge za osobe migrantskog podrijetla

Uvijek bismo se trebali pitati: kakvu integraciju promičemo? I posebice za koga? Skime? Od strane koga? Kako bi izbjegli zamke prisilne integracije, oni koji pružaju integracijske usluge i oni koji rade na integracijskim politikama trebali bi se više usredotočiti na ove elemente.

Sljedećim preporukama naglašavaju se važnost suradnje, uključivosti i mjera upravljanja u cilju osiguravanja uspješne integracije osoba migrantskog podrijetla u društvo.

Poticati integrirane teritorijalne sustave:

Suradnja različitih javnih institucija na različitim razinama i u različitim sektorima, organizacija

civilnog društva i drugih dionika trebala bi biti usmjerena na uspostavljanje integriranih teritorijalnih sustava za pružanje usluga. Uključivanje različitih dionika iz privatnog i javnog sektora te različitih izvora financiranja na koordiniran način može značajno povećati učinkovitost integracijskih politika.



Promicati raznolikosti u javnim službama i organizacijama:

Osigurati raznolikosti u javnim uslugama iz svih područja, kao i u OCD-ima i NVO-ima, u cilju aktivnog promicanja uključenosti i odgovarajuće zastupljenosti osoba migrantskog podrijetla u različitim službama, sektorima i organizacijama koje rade na razvoju pristupa i praksi za ispunjavanje njihovih potreba i poticanju integracije.

Olakšati političko sudjelovanje:

Omogućiti osobama migrantskog podrijetla da se uključe u političke procese, uključujući pravo glasa na razini jedinica lokalnih i područnih samouprava, kako bi se osiguralo da se njihov glas čuje u procesima donošenja odluka. Poticati aktivno uključivanje osoba migrantskog podrijetla u razvoj i provedbu politika.

Osigurati sigurne prostore za osobe migrantskog podrijetla:

Stvoriti sigurne prostore u kojima osobe migrantskog podrijetla mogu u povjerenju razgo-

varati o problemima i tražiti podršku za brojna međusobno povezana pitanja, na taj način im olakšavajući pristup uslugama koje su im stvarno potrebne, uključujući hitno rješavanje stambenog pitanja, i mjerama zaštite od izrabljivačkog okruženja ili drugih problema.

Poboljšati interkulturalne kompetencije i učinkovitu komunikaciju:

Stručnjake koji rade s osobama migrantskog podrijetla opremiti interkulturalnim stručnim znanjem kako bi učinkovito odgovorili na različite potrebe tih populacija. To uključuje osiguravanje dostupne i njima prilagođene komunikacije na društvenim mrežama, korištenjem društvenih mreža koje različite zajednice koriste te pružanjem informacija na njihovim materinim jezicima, ali i svakodnevnom ponudom višejezičnih usluga i pružanjem dostupnih informacija na jezicima relevantnima za njihove zajednice.

Kako ojačati izravnu uključenost dionika i korisnika u definiranje i osmišljavanje boljih usluga

Kako možemo postići da više ljudi s poviješću migracija bude zastupljeno u tijelima i institucijama koje donose odluke? To je jedno od ključnih pitanja s kojim se moramo uhvatiti u koštac.

Sljedećim preporukama naglašava se važnost osnaživanja osoba migrantskog podrijetla, poticanja suradnje i promicanja uključenosti. Postavljanjem njihovog uključivanja kao prioriteta, zajedno s dionicima iz različitih područja, aktivnosti i usluge mogu biti prilagođenije i učinkovitije u ispunjavanju njihovih potreba.

Učiniti sudjelovanje dostupnim:

uklanjanjem prepreka i olakšavanjem uključivanja stvoriti uključivo okruženje koje omogućuje aktivno sudjelovanje. Mjere kao što su čuvanje

djece za majke koje idu na događanja ili sastanke, osiguravanje naknade za putni prijevoz kako bi se ublažio financijski teret te osiguravanje dostupnosti usluga usmenih prevoditelja za pojedince s jezičnom barijerom su učinkoviti načini za otvaranje prostora za puno sudjelovanje u aktivnostima, raspravama i procesima donošenja odluka.

Uključiti mehanizme povratnih informacija korisnika u osmišljavanje usluge:

Uspostaviti učinkovite mehanizme povratnih



informacija koji uključuju korisnike i dionike kako bi se osigurala relevantnost i učinkovitost inicijativa usmjerenih na pružanje podrške pojedincima migrantskog podrijetla. Primjena sustavnog i kontinuiranog anketiranja ili upitnika za prikupljanje povratnih informacija može pružiti dragocjene uvide u iskustva, potrebe i želje ciljne publike. Te povratne informacije treba aktivno tražiti i pažljivo razmatrati tijekom životnog ciklusa projekta kako bi se procesi donošenja odluka bili temeljeni na informacijama te kako bi se poboljšao sam program i optimizirala isporuka usluga.

Koristiti snagu umreženih osoba i stručnjaka:

prepoznati uloge umreženih osoba i stručnjaka iz različitih zajednica kao ključne za učinkovito premošćivanje jaza između pružatelja usluga, vlasti, nevladinih organizacija i zajednica kojima služe. Te osobe, pojedinci migrantskog podrijetla koji su aktivno uključeni u svoje zajednice, služe kao ključne veze i pomagači, potičući povjerenje, komunikaciju i suradnju. Prepoznavanje i oblikovanje njihove uloge, izvan volonterstva, unutar projektnih aktivnosti kao što su obuka za trenere i lokalne mreže, ključno je za dopiranje do korisnika i zajednica.

Promicati kulturna događanja za povećanje sudjelovanja zajednice:

Organiziranje i promicanje kulturnih događanja je učinkovita strategija za poticanje uključivanja i sudjelovanja u zajednici, osobito među pojedincima migrantskog podrijetla. Kulturna događanja su platforma za slavljenje različitosti, dijeljenje tradicija i poticanje povezivanja članova zajednice. Prepoznavanjem značaja kulturnih događanja kao katalizatora društvene kohezije i integracije, projekti bi trebali dati prednost organiziranju raznolikih i uključivih kulturnih aktivnosti.

Unaprijediti suradnju među organizacijama civilnog društva:

Jačati odnose među organizacijama civilnog društva kako bi se povećala njihova koordinacija, kao i njihova kolektivna moć zagovaranja i učinkovitost u promicanju prava i interesa

osoba migrantskog podrijetla. Poticanjem bližnje suradnje i dijeljenjem resursa, nevladine organizacije mogu pojačati svoje glasove i postići značajnije rezultate. To uključuje koordinaciju napora za poticanje uključivanja korisnika i dionika, podizanje svijesti o vrijednim doprinosima nevladinih organizacija i njihovih djelatnika, rješavanje zajedničkih izazova kroz osmišljavanje novih usluga i inicijativa te zagovaranje strukturnih promjena za podršku integraciji osoba migrantskog podrijetla.

Diverzificirati timove i osigurati zastupljenost:

Prepoznati važnost raznolikosti unutar organizacijskih timova u cilju boljeg odražavanja zajednica kojima ti timovi služe. Prihvatanjem različitosti i osiguravanjem zastupljenosti osoba s migrantskim podrijetlom, organizacije mogu steći vrijedne uvide i perspektive, kao i stvoriti snažnu vezu s lokalnim migrantskim zajednicama. To podrazumijeva aktivno uključivanje osoba migrantskog podrijetla u sve faze planiranja i provedbe projekta, kao i uspostavljanje mehanizama za stalne povratne informacije i savjetovanje.

Stvarati prilike za smisleno sudjelovanje:

Pružiti mogućnosti i resurse za olakšavanje smislenog sudjelovanja osoba migrantskog podrijetla u životu zajednice i procesima donošenja odluka. To podrazumijeva uspostavljanje platformi za sastanke jedan na jedan kako bi se ojačalo njihovo povjerenje i uključivanje, predvođenje za protočniju komunikaciju te institucionalizaciju savjetodavnih vijeća za migrante s pravom glasa. Osnaživanjem osoba migrantskog podrijetla za aktivno sudjelovanje u oblikovanju politika i usluga, dionici mogu osigurati da su njihove potrebe i želje točno predstavljene i da se uzimaju u obzir.

Usvojiti pristup „davanja i primanja“ u sudjelovanju:

Primjenom pristupa „davanja i primanja“ u sudjelovanju značajno se mogu poboljšati uključivanje i osnaživanje pojedinaca migrantskog podrijetla. Ovim pristupom se naglašava reciprocitet, pri čemu sudionici doprinose svojim



uvidima, iskustvima i vještinama, dok zauzvrat dobivaju vrijednu podršku, resurse i prilike. Usvajanjem ovog pristupa, organizacije koje rade s osobama migrantskog podrijetla i za njih mogu stvoriti obostrano korisno okruženje u kojem se svi uključeni osjećaju cijenjenima i uključenima u proces.

Koristiti višejezične pristupe i pristupe specifične za kontekst:

Višejezični materijal jednostavni za korištenje i usluge prilagođene specifičnim potrebama zajednica migrantskog podrijetla trebaju postati standardna praksa u pružanju usluga. To uključuje pružanje jezičnih usluga, poticanje digitalnih vještina i osiguravanje pristupa informacijama i resursima. Korištenjem pristupa specifičnih za kontekst i davanjem prioriteta

višejezičnosti, pružatelji usluga i organizacije mogu učinkovito doseći i uključiti različite populacije migrantskog podrijetla, u konačnici promičući veću socijalnu uključenost i integraciju.

Koristiti društvene medije za komunikaciju i doseg:

Koristiti platforme društvenih medija kao kanale za komunikaciju o projektu i dopiranje do potencijalnih sudionika, kako korisnika tako i dionika. Kroz korištenje društvenih medija, projekti mogu povećati svoj doseg i uspjeh širenjem informacija, uključivanjem potencijalnih korisnika i poticanjem dijaloga s različitim zajednicama. Učinkovitim korištenjem društvenih medija može se povećati vidljivost, promicati uključenost i olakšati šire sudjelovanje u projektnim aktivnostima.

Stečena znanja za osmišljavanje i provedbu budućih projekata europske suradnje

Trebali bismo težiti osnaživanju migrantskih organizacija za osmišljavanje i upravljanje uslugama usmjerenima na korisnike u našim projektima, osiguravanjem izgradnje kapaciteta i posebnog proračuna za njihove aktivnosti.

Sljedećim preporukama naglašava se važnost zagovaranja sustavnih promjena, međusektorske suradnje, osnaživanja zajednice i mreža za razmjenu znanja u projektima europske suradnje. Uključivanjem ovih elemenata u osmišljavanje i provedbu projekata možemo povećati učinak i održivost projekata usmjerenih na promicanje integracije i socijalne uključenosti osoba migrantskog podrijetla u EU-u.

Zagovarati sustavne promjene:

Dati prioritet naporima zagovaranja usmjerenima na postizanje sustavnih promjena za rješavanje strukturnih prepreka s kojima se suočavaju osobe migrantskog podrijetla. Zagovaranje bi trebalo biti usmjereno na zakonodavne i po-

litičke reforme za rješavanje pitanja kao što su strukturni rasizam u vlasti i javnim službama, razlike u pravnom statusu i prepreke političkom sudjelovanju. Zagovaranjem sustavnih promjena, projekti mogu doprinijeti stvaranju uključivijih i pravednijih društava za osobe migrantskog podrijetla diljem Europe.

Stvoriti mreže učenja na razini EU-a:

Uspostaviti mreže učenja koje okupljaju tijela javne vlasti, nevladine organizacije i osobe migrantskog podrijetla na razini EU-a. Te mreže bi trebale olakšati razmjenu znanja među različitim lokalnim mrežama i organizacijama, dijeliti inspiraciju, ojačati suradnju i inicijative za izgradnju kapaciteta kako bi se poboljšala učinko-



vitost projekata europske suradnje. Stvaranjem prostora za međusektorsko učenje u više zemalja, organizacije mogu iskoristiti stručnost i resurse za rješavanje zajedničkih izazova i postizanje zajedničkih ciljeva.

O snažiti migrantske organizacije u pružanju usluga:

Promicati osmišljavanje i pružanje usluga u suradnji s migrantskim udrugama, osnažujući ih da igraju aktivnu ulogu u pružanju usluga te izdvajajući poseban proračun za njihove aktivnosti. Ovim se pristupom osigurava da su usluge kulturno osjetljive, da odgovaraju na potrebe osoba s migrantskim podrijetlom te da promiču osnaživanje zajednice. Uključivanjem osoba migrantskog podrijetla u osmišljavanje i isporuku

usluga, projekti mogu povećati svoju relevantnost, dostupnost i učinkovitost.

Jačati političko sudjelovanje druge i treće generacije:

Dati prioritet političkom sudjelovanju druge i treće generacije osoba s migrantskim podrijetlom u EU-u, pozicionirajući ih kao uzore i zagovornike društvenih promjena. Uključiti mlade migrantskog podrijetla i udruge u participativne procese od samog početka, osnažujući ih da utječu na donošenje odluka i oblikuju politike koje utječu na njihove zajednice. Poticanjem političkog angažmana mlađih generacija, projekti mogu izgraditi održive mreže rukovoditelja koji se zalažu za prava i uključivanje osoba migrantskog podrijetla.

Ciljane preporuke o integracijskim uslugama i politikama

Preporuke za pružatelje javnih usluga

- 1.** Suradivati s organizacijama civilnog društva (OCD-ima) koje su stručne po pitanju integracije i posjeduju znanje o preprekama s kojima se pojedinci migrantskog podrijetla suočavaju, u cilju razvijanja boljeg pružanja usluga i okvira politika.
- 2.** Razmotriti uvođenje specijaliziranih modula osposobljavanja za obrazovanje stručnjaka iz različitih područja o specifičnim potrebama i izazovima pojedinaca migrantskog podrijetla.
- 3.** Uključiti znanje stručnjaka interkulturalnog posredovanja i sociologije u svakodnevne metodologije rada, u cilju poboljšanja pružanja usluga i boljeg zadovoljavanja različitih potreba pojedinaca migrantskog podrijetla.

Preporuke za vlade i tvorce politika na lokalnoj, regionalnoj i nacionalnoj razini

- 1.** Prepoznati ključnu ulogu osnovnih usluga za pojedince migrantskog podrijetla i stvarnost migracija unutar zajednica. Prihvatiti migracije kao trajni aspekt društva te raditi na uključivim

politikama i praksama koje u cilju imaju suzbijanje diskriminacije.

- 2.** Prepoznati značajnu prisutnost pojedinaca migrantskog podrijetla unutar gradskog stanovništva, osigurati da informacijski centri budu dostupni i da posjeduju osoblje dobro obučeno za pružanje podrške i pomoći.
- 3.** Podržati širenje i promicanje najboljih praksi na regionalnoj i europskoj razini. Uključiti se u europske mreže posvećene pitanjima vezanima za migraciju, u cilju poticanja suradnje i razmjene znanja.
- 4.** Suradivati s organizacijama civilnog društva (OCD-ovima), nevladinim i drugim organizacijama na razvoju i provedbi politika kojima se olakšava pristup osnovnim uslugama za ranjive skupine unutar zajednice.
- 5.** Uključiti posebne mjere za rješavanje jezičnih barijera i osnovne pismenosti u postojeće strategije i planove. Dati prioritet suradnji s OCD-ima u cilju osiguravanja učinkovitog pružanja usluga i podrške pojedincima migrantskog podrijetla.



Preporuke za Europsku komisiju

1. Dodijeliti dodatna sredstva za izravne intervencije usmjerene na pojedince migrantskog podrijetla, uz fleksibilnost za prilagođavanje aktivnosti i inicijativa njihovim posebnim potrebama.

2. Poticati razvoj aktivnosti umrežavanja na razini EU-a u cilju podržavanja suradnje, razmjene informacija, inspiracija i međusobnog učenja među organizacijama koje se bave pitanjima migracija. Promicati interaktivna događanja kojima se promiču dijalog i razmjena najboljih praksi.

Preporuke za javno mnijenje i medije

1. Izbjegavati dehumanizirajuću i degradirajuću terminologiju. Prednost dati izrazu "osobe migrantskog podrijetla", u cilju priznavanja njihovog dostojanstva i njihovih različitih iskustava te omogućavanja pojedincima i zajednicama da slobodno definiraju sebe i svoj identitet.

Preporuke za organizacije osoba migrantskog podrijetla

1. Jačati reprezentaciju i osigurati aktivno sudjelovanje i zastupanje članova u mrežama za donošenje odluka u cilju učinkovitog zagovaranja potreba i prava pojedinaca migrantskog podrijetla u prostorima i na mjestima gdje se donose odluke.



Izvori

Informativni letci, vodiči i videozapisi proizvedeni u okviru ASAP-a

AUSTRIJA

Interaktivni vodič: višjejezični multimedijски informacijski paket buntes.at sadrži interaktivni vodič za nevladine organizacije, vlasti, dionike i zajednice te služi kao internetska orijentacijska pomoć za sljedeća područja: obrazovanje i osposobljavanje, zdravstvena skrb, stanovanje i tržište rada, a u cilju ima osigurati lakši pristup informacijama i uslugama za osobe koje su tek stigle u Austriju. ([dostupan ovdje](#))

Procjena potreba u Austriji (dostupna na [engleskom](#) i [njemačkom](#))

47 informativnih videa: Kratki video s objašnjenjima, s titlovima na raznim jezicima, namijenjeni su da osobama koje tek dolaze u Austriju olakšaju pristup informacijama i javnim uslugama. Dostupni na [njemačkom](#) (s podnaslovima na [engleskom](#), [rumunjskom](#), [grčkom](#), [talijanskom](#), [španjolskom](#))

Video objašnjenja o temama povezanim sa zdravljem kao što su e-kartica, zdravstveno osiguranje, trudnoća, skrb. Dostupan na [njemačkom](#) (s podnaslovima na [engleskom](#), [rumunjskom](#), [grčkom](#), [talijanskom](#) i [španjolskom](#))

Video objašnjenja o Međunarodnom uredu dobrodošlice - savjetovaništu koje na nekoliko jezika pruža informacije o životu, radu, zdravstvenom sustavu, obrazovanju i stanovanju u Grazu. Dostupan na [njemačkom](#) (s podnaslovima na [engleskom](#), [rumunjskom](#), [grčkom](#), [talijanskom](#) i [španjolskom](#))

Video objašnjenja kojim se osobama koje su tek pristigle u Austriju nastoji olakšati pristup informacijama i javnim uslugama. Dostupan na [njemačkom](#) (s podnaslovima na [engleskom](#), [rumunjskom](#), [grčkom](#), [talijanskom](#), [španjolskom](#))

ŠPANJOLSKA

Procjena potreba u Španjolskoj (dostupna na [španjolskom](#) i [engleskom](#))

Tablice podataka o pristupu uslugama u Španjolskoj; dostupne na španjolskom: [prva](#), [druga](#), [treća](#) i [četvrta](#) i engleskom: [prva](#), [druga](#), [treća](#) i [četvrta](#).

Kurikulumi za izgradnju kapaciteta za javne službe (dostupni na [španjolskom](#) i [engleskom](#)); i za organizacije civilnog društva dostupni na [španjolskom](#) i [engleskom](#).

Kratki vodič resursa za migrante u južnoj kruni i općinama Madrida dostupan na: [španjolskom](#), [engleskom](#), [francuskom](#), [ukrajinskom](#), [arapskom](#), [kineskom](#) i [rumunjskom](#).

Višjejezični videovodiči dostupni na španjolskom, engleskom, francuskom, ukrajinskom, rumunjskom i arapskom: [Kako ishoditi elektronički certifikat e-uprave?](#)

Višjejezični letci s pristupom video vodiču dostupni na [španjolskom](#), [engleskom](#), [francuskom](#), [ukrajinskom](#), [arapskom](#) i [rumunjskom](#).



HRVATSKA

Vodič o pristupu zdravstvu u Hrvatskoj dostupan na sljedećim jezicima: [engleski](#); [hrvatski](#); [francuski](#); [ukrajinski](#); [arapski](#))

Pronalazak liječnika opće prakse i ginekologa za strance u Republici Hrvatskoj ([video](#) na hrvatskom s podnaslovima na engleskom, hrvatskom, francuskom, ukrajinskom i arapskom)

Portal e-građani ([video](#) na hrvatskom s podnaslovima na engleskom, hrvatskom, francuskom, ukrajinskom i arapskom)

Uputnice, bolovanje i druga pitanja u pristupu zdravstvu ([video](#) na hrvatskom s podnaslovima na engleskom, hrvatskom, francuskom, ukrajinskom i arapskom)

Hrvatska pilot-praksa (dostupna na [hrvatskom](#))

GRČKA

Živjeti zajedno: Priručnik o migracijama i socijalnoj uključenosti dostupan na sljedećim jezicima: [engleski](#), [grčki](#), [njemački](#), [francuski](#), [ukrajinski](#), [arapski](#), [urdu](#))

Procjena potreba u Grčkoj (dostupna na [engleskom](#) i [grčkom](#))

Symbiosis prakse (dostupno na [engleskom](#) i [grčkom](#))

Pilot-praksa Navigate (dostupno na [engleskom](#) i [grčkom](#))

Vodič za pristup uslugama mentalnog zdravlja (dostupan na [engleskom](#) i [grčkom](#))

Osnove za snalaženje (dostupne na [engleskom](#) i [grčkom](#))

Paralelnosti #01: Kandidat ([video](#) na grčkom s podnaslovima na engleskom)

Paralelnosti #02: Tri generacije ([video](#) na grčkom s podnaslovima na engleskom)

Paralelnosti #03: Za one koji dolaze ([video](#) na grčkom s podnaslovima na engleskom)

ITALIJA

Procjena potreba u Italiji (dostupna na [talijanskom](#) i [engleskom](#))

Letak o pristupu uslugama u Italiji (dostupan na [talijanskom](#))

Idemo u školu! Vodič za obrazovne usluge i upis u školski sustav u općini Firenca (dostupan na [talijanskom](#), [engleskom](#), [francuskom](#), [kineskom](#) i [arapskom](#))

Plan predavanja za izgradnju kapaciteta (dostupan na [talijanskom](#))

RUMUNJSKA

Dobrodošli u Temišvar: Vodič za rad u Rumunjskoj dostupan na sljedećim jezicima: [rumunjski](#), [engleski](#), [ukrajinski](#), [arapski](#) i [urdu](#))

10 stvari koje trebate znati ako ste migrant u Rumunjskoj ([video](#) na engleskom s podnaslovima na sljedećim jezicima: rumunjski, ukrajinski, urdu i arapski)

Migrant koji radi u Rumunjskoj? Video vodič za migrante koji rade u Rumunjskoj ([video](#) na engleskom s podnaslovima na rumunjskom, ukrajinskom, urdu i arapskom)

Plan predavanja za izgradnju kapaciteta (dostupan na: [rumunjskom](#))



Izvori iz ostalih najboljih praksi u području integracije

Bon Agentschap Integratie en Inburgering

Prijemni ured za integraciju u Bruxellesu

Internetska stranica Bona (dostupna na sljedećim jezicima: [engleski](#), [nizozemski](#), [francuski](#), [ukrajinski](#), [arapski](#), [bugarski](#), [tibetski](#), [španjolski](#), [turski](#), [ruski](#), [farsi](#), [urdu](#), [pašto](#), [poljski](#) i [rumunjski](#)).

INCLUD-EU

Promicanje razmjene dobrih praksi vezanih za integraciju migranata među europskim regijama

Internetska stranica projekta dostupna na [engleskom](#).

Digitalne vještine: Murisino iskustvo - Slovenija ([video](#) na slovenskom s podnaslovima na engleskom)

Rana integracija i Savjetodavni odbor za izbjeglice: priče Betel i Noura - Nizozemska ([video](#) na engleskom i nizozemskom s podnaslovima na engleskom)

Ment

Udruživanje poduzetnika migranata i mentora

Internetska stranica projekta dostupna na [engleskom](#).

Migration Office of the City of Prato

Pratomigranti dostupno na sljedećim jezicima: [talijanski](#), [engleski](#), [francuski](#), [kineski](#), [urdu](#), [arapski](#), [albanski](#).



Zasluge

Ova publikacija je financirana sredstvima iz Fonda Europske unije za azil, migraciju i integraciju (AMIF)

Sadržaj ove publikacije predstavlja isključivo stavove autora i njihova je isključiva odgovornost.

Europska komisija ne prihvaća nikakvu odgovornost za moguću uporabu informacija koje ti materijali sadrže. Projekt sufinancira Ured za udruge Vlade Republike Hrvatske. Stajališta izražena u ovoj publikaciji isključiva su odgovornost Centra za mirovne studije i ne odražavaju nužno stajalište Ureda za udruge Vlade Republike Hrvatske.

Uredio Sociolab
Ožujak 2024

Ova publikacija je licencirana pod licencom Creative Commons CC BY-SA. 



Financirano sredstvima
iz Europske Unije



VLADA REPUBLIKE
HRVATSKE
Ured za udruge

