

Funded by
European Union
Civil Protection



AMARE-eu

A MULTICULTURAL APPROACH TO RESILIENCE

TOOLKIT



Dette værktøjskasse blive udviklet i projektet



Finansieret af Europa-Kommissionen GD ECHO (Tilskudsafale 783271).

amareproject.eu  **/amareproject**

Projektpartnere:



EPC - European Project Consulting srl
Coordinator (IT)
epcsrl.eu



PREPARED International UG (DE)
prepared-international.org



City of Vejle (DK)
cityvejle.dk



ASSFAM - Groupe SOS Solidarités (FR)
groupe-sos.org



Lai-momo - società cooperativa sociale (IT)
laimomo.it



AICCRE - Associazione Italiana del Consiglio dei Comuni e delle Regioni d'Europa Federazione Veneta (IT)
aiccre.it

Indhold:
AMARE-EU partners

Redaktionel koordinering:
Lai-momo

Grafisk design og layout:
Giovanni Zati og Andrea Giovanelli

Europa-Kommissionens støtte til produktionen af denne publikation udgør ikke en godkendelse af indholdet, som kun afspejler forfatterens egne synspunkter, og Kommissionen kan ikke holdes ansvarlig for den brug der måtte blive gjort af de der indeholdte oplysninger.

	RETNINGSLINJER FOR VÆRKTØJSKASSEN	4
	.1 PROJEKTETS DEFINITION AF BYRESILIENS	5
	.2 PRÆSENTATION AF VÆRKTØJSKASSEN	5
	.3 VÆRKTØJSKASSENS STRUKTUR	6
	AT ARBEJDE MED RESILIENS	7
	.1 FORSKELLIGE SLAGS RISICI	8
	.2 BYRESILIENS	8
	AT ARBEJDE MED IKKE-INDFØDTE BORGERE	11
	.1 FOREBYGGELSE	13
	.2 KATASTROFEHÅNDTERING	15
	.3 HÅNDTERING AF KATASTROFENS EFTERVIRKNINGER	19
	AT ARBEJDE MED FRIVILLIGE	21
	.1 HVORFOR ER DET VIGTIGT AT ARBEJDE MED FRIVILLIGE?	22
	.2 AT ENGAGERE FRIVILLIGE	23
	.3 AT HÅNTERE FRIVILLIGE	27
	.4 NØGLEN TIL SUCCES NÅR MAN HAR MED FRIVILLIGE AT GØRE (I FORHOLD TIL IKKE-INDFØDTE BORGERE)	27
	VÆRKTØJER OG EKSEMPLER	29
	.1 ILLUSTRATIONER, FOLDERE OG VIDEOER	30
	.2 PIKTOGRAMMER	31
	.3 RETNINGSLINJER OG TJEKLISTER	33
	.4 MATERIALE TIL INSPIRATION	34
	BILAGENE	
	01	ANX01_1
	02	ANX02_1
	03	ANX03_1



RETNINGSLINJER FOR VÆRKTØJSKASSEN



Formålet med denne værktøjskasse er at understøtte byer i opbyggelsen af resiliente samfund uden at glemme de personer, der har høj risiko for at blive ekskluderet, og dem, som i tilfælde af en katastrofe er særligt udsatte grundet manglende viden, opmærksomhed og dermed forebyggelse.



Værktøjskassen giver forslag, eksempler og konkrete løsninger, der kan øge lokalsamfunds modstandsdygtighed, reducere krisesituationer og inddrage ikke-indfødte borgere og frivillige i resiliens- og katastrofeplanlægning.

1 PROJEKTETS DEFINITION AF BYRESILIENS

AMARE-eu-projektet definerer en resilient by således:

"Byresiliens refererer til en bys kapacitet til at reagere på udfordringer, nødsituationer og stressende begivenheder på en positiv og konstruktiv måde. Denne reaktion bør i sidste ende resultere i en **konstruktiv genrejningsproces**, der tager hensyn til den kompleksitet, der kendetegner nutidens byer: kulturel, social og økonomisk diversitet samt lokal kulturarv.

Alt dette for at opnå en effektiv, langsigtet genrejsning for byen og alle dens indbyggere. Derfor er **en bys resiliens baseret på dens kapacitet til ikke at lade borgere i stikken**, især ikke befolkningsgrupper, der anses som værende høj-risikogrupper på grund af økonomiske, sociale, kulturelle eller sproglige faktorer. En resilient by drager styrke fra **alle dens indbyggere** og udvikler sig på baggrund af forskellene mellem dem. Resiliente byer forstår og benytter mangfoldighed som lag af styrke, de kan trække på, i rutinetider såvel som i krisetider (herunder både natur- og menneskeskabte katastrofer)".

“Byens modstandsdygtighed er baseret på dens kapacitet ikke at forlade nogen borger, især grupper der betragtes som mest udsatte, på grund af økonomiske, sociale, kulturelle og sproglige faktorer.

2 PRÆSENTATION AF VÆRKTØJSKASSEN

Denne værktøjskasse er henvendt til by-administratorer og -beslutningstagere og støtter dem i at opbygge byresiliens. På grund af sproglige, økonomiske og kulturelle faktorer **findes der grupper af borgere, som må betegnes som højrisikogrupper**. Derfor har denne værktøjskasse et specielt fokus på potentielt udsatte befolkningsgrupper af ikke-indfødte borgere. Målet med værktøjskassen er at bidrage til en forbedring af byers kommunikation med ikke-indfødte befolkningsgrupper, samt forbedre ikke-indfødte borgeres tiltro, selvtillid og tilhørsforhold, hvilket forhåbentligt kan have en indvirkning på andre områder, som eksempelvis social sammenhængskraft og byadministration generelt.

Det bør bemærkes, at værktøjskassen ikke indeholder specifikke værktøjer til enhver tænkelig situation, men at den gennem konkret materiale giver eksempler, generel information og indikationer, som kan bruges i forskellige kontekster.

3 VÆRKTØJSKASSENS STRUKTUR

Værktøjskassen er inddelt i forskellige sektioner og emner:

AT ARBEJDE MED RESILIENS

Denne sektion præsenterer forskellige typer af katastrofer og risici, som byer kan opleve i dag. Derudover introducerer den også begrebet "byresiliens" og forslår forskellige værktøjer, som er udbyttet af allerede implementerede og testede europæiske projekter. Disse værktøjer kan give nyttige retningslinjer for, hvordan en by kan opbygge resiliens og dermed forberede sig på og forebygge katastrofer. Til dette vigtige element tilføjer AMARE-eu en bevidsthed om nødvendigheden af at tage højde for ikke-indfødte og nyttilkomne.

AT ARBEJDE MED IKKE-INDFØDTE BORGERE

Grundet de seneste års migrantstrømme er mange byer i dag kendetegnet ved en udvidelse af ikke-indfødte befolkningsgrupper. Denne del handler om ikke-indfødte borgeres specifikke assistancebehov i nødsituationer og giver retningslinjer for, hvordan byer kan benytte denne gruppes ressourcer ved at involvere disse mennesker i den lokale krisepanlægning.

AT ARBEJDE MED FRIVILLIGE

Dette afsnit introducerer værktøjer og forslag til, hvordan man kan fremme frivillighed og aktiv involvering af et lokalsamfunds forskellige befolkningsgrupper. Dette er med henblik på at øge deltagelse i og dedikation til organisationer og initiativer på by-, national- og EU-niveau. Således handler denne sektion om, hvorfor det er vigtigt at arbejde med frivillige, og hvordan man involverer dem. Derudover giver afsnittet eksempler på gode praksisser inden for feltet.

VÆRKTØJER OG EKSEMPLER

Dette afsnit præsenterer specifikke værktøjer og materiale, som byer kan anvende i en praktisk kontekst eller ganske enkelt som inspiration. Materialet består af retningslinjer, tjeklister, foldere, illustrationer og videoer. Idéen er, at byer kan udvælge den information, de billeder eller retningslinjer, der er relevante for dem, og tilpasse dem til deres behov.

AT ARBEJDE MED RESILIENS

Blandt de mange beskrivelser af det meget aktuelle begreb resiliens defineret af forskellige internationale organisationer, forskningsgrupper og andre projekter, har vi valgt at fremhæve den, der gives i "City Profiling Tool Guide" udarbejdet af UN Habitat (FN's program for menneskelige bosættelser og bæredygtigt byudvikling):

"Fra jordskælv til oversvømmelser, fra stigende migration til cyberangreb - alle byer står overfor en række risici og stressende udfordringer, både naturlige og menneskeskabte. Som resultat af hurtig urbanisering, klimaforandringer og politisk ustabilitet, står vores byer og borgere i dag overfor nye og tilpassede udfordringer. Disse fænomener øger befolkningens udsathed og sårbarhed over for farer, og de kan udløse eller forværre katastrofer. Et øget pres pålægges urbane områder, efterhånden som effekterne af klimaforandringer bliver mere ødelæggende og forekommer hyppigere. Det er i stigende grad ved at gå op for det globale fællesskab, at hvis man skal kunne dæmpe konsekvenserne af disse udviklinger og nedbringe de negative indvirkninger, de kan have på folk, er vi nødt til at integrere resiliens i vores byer ved at bemyndige og styrke evnerne hos lokale regeringer og deres samarbejdspartnere, herunder også de lokale befolkninger"

(City Resilience Profiling Tool, s. 13, på engelsk).

Baseret på denne definition af begrebet "byresiliens", samt anvendelsen af internationale dokumenter og manualer om emnet fra de seneste år, præsenterer denne sektion brede, generelle retningslinjer for, hvordan man kan udarbejde konkrete handlingsplaner, der kan være med til at forbedre resiliens-niveauet i en by.

1 FORSKELLIGE SLAGS RISICI

Den administrative dagsorden hos en bys beslutningstagere er nødt til at tage hensyn til, at nutidens byer er truet af en række forskellige risici - både natur- og menneskeskabte katastrofer. Vi nævner her de mest almindelige:

- **Naturkatastrofer:** oversvømmelser, jordskælv, skovbrande, storm, laviner, vulkanudbrud
- **Teknologiske farer:** industrielle, atomkraft, eksplosioner, biologiske, damfejl, transport af farligt gods
- **Sundheds risici:** luftforurening og relaterede sygdomme, epidemier
- **Netværksforstyrrelser:** vand, el
- **Urbane risici:** ulykker, brand, social uro/ustabilitet, hybridrusler

“ Byresiliens refererer til en bys evne til at fastholde kontinuitet gennem chok og katastrofer, mens den samtidigt tilpasser og udvikler sig i en bæredygtig retning

2 BYRESILIENS

Byresiliens refererer til en bys evne “til at fastholde kontinuitet gennem chok og katastrofer, mens den samtidigt tilpasser og udvikler sig i en bæredygtig retning” (*City Resilience Profiling Tool*, s. 19 på engelsk).

Blandt de utallige projekter om resiliens, der er blevet udført de seneste år, foreslår vi at lægge vægt på “**Smart Mature Resilience**”-projektet, der er finansieret af EU’s Horizon 2020-program, og som Vejle Kommune deltog i sammen med andre europæiske kommuner. Dette projekt har udviklet manualen “European Resilience Management Guideline”, der præsenterer et fem-trins program til byer. Manualen giver vejledning i lokal resiliens-planlægning og understøtter byer i opbyggelsen af resiliens. Manualen tager udgangspunkt i “**The Resilience Maturity Model**” (*RMM*), som er en fremgangsmodel, der kan hjælpe byer med at identificere og forbedre deres nuværende resiliensstatus. Niveauerne i modellen er “opstart”, “moderat”, “avanceret”, “robust” og “vertebrate”. Når en by har gennemført de fem trin flytter de sig til næste resiliensniveau. Resiliensmodellen sikrer, at byadministratorer har overblik over de områder, de er nødt til at udvikle, om det så er inden for lederskab, forebyggelse, infrastruktur og ressourcer eller samarbejde. Ved at sikre at forskellige aktører og interessenter involveres, tager resiliensmodellen også højde for marginaliserede grupper inklusiv de ikke-indfødte befolkningsgrupper, som AMARE-eu-projektet har fokus på. De fem trin, der beskrives i manualen, bør gentages regelmæssigt (f.eks. årligt) i overensstemmelse med byens behov (*European Resilience Management Guideline*). Vi opsummerer her de fem trin:

TRIN 1: VURDERING AF UDGANGSPUNKTET

Byens lokale ledelse vurderer byens nuværende resiliensstatus ved at bruge resiliensmodellen (**RMM**). Ved anvendelse af modellen, **bliver byer bedt om at vurdere deres nuværende resiliensstatus**, hvilket kan hjælpe med at identificere de områder, der kan forbedres. Modellen hjælper med at identificere de korrekte handlinger, som skal implementeres for, at byen kan nå det næste resiliensniveau. Baseret på denne indledende vurdering, bør byen bruge modellen til at styre udformningen af dens resiliensstrategi med henblik på at hæve byens resiliensniveau.

TRIN 2: RISIKOBEVIDSTHED

Dette trin henviser til udfærdigelsen af en risikovurdering. Det er afgørende at lave regelmæssige risikovurderinger for at opnå viden om de risici, der er af størst betydning for en by. Interessenter bør i stort omfang involveres i risikovurderingen for at sikre et bredt perspektiv i vurderingen af, hvilke typer risici byen står overfor. Resiliens-teamet gennemgår relevante risikoregistre for at samle information omkring chok og katastrofer oplevet tidligere eller af andre.

Formålet med risikovurderingen er:

1. At sikre aktiviteter med fokus resiliensopbygning, der er relevante for byens kontekst
2. At sikre en passende, proportionel investering af ressourcer
3. At sikre at byens sårbarhed overfor forskellige risici kortlægges og forstås
4. At muliggøre identificeringen af risicienes mest almindelige konsekvenser med henblik på at udvikle kapacitet til at adressere de forskellige risicis indvirkning.

Sideløbende med risikovurderingen, har trin 2 fokus på at **forstå sammenhængen mellem forskellige risici**. For at kunne gøre dette foreslår førnævnte projekt, at man bruger et værktøj kaldet "The Risk Systemicity Questionnaire" (**RSQ**), som er et Microsoft Excel-baseret værktøj. Værktøjet præsenterer en række risikoscenarier, der kan finde sted i en by og beder brugerne om at vurdere sandsynligheden for at disse scenarier kan finde sted i deres by. Idéen er, at spørgeskemaet skal anvendes af brugergrupper med forskellige ekspertiseområder for at tilskynde nyttige debatter. De forskellige interessenter oplever bringes i dialog med hinanden for at fastsætte byens prioriteter med det formål at gøre det muligt for en by at forudse og reagere hensigtsmæssigt på, fremtidige udfordringer.

TRIN 3: RESILIENSSTRATEGI

Resiliens-teamet (se trin 1) udvikler en resiliensstrategi, der indbefatter en **detaljeret resilienshandlingsplan**. Målet med både strategien og handlingsplanen er at forebygge og begrænse risici og styrke den økonomiske, sociale og klimamæssige resiliens. I forbindelse med dette trin kan resiliens-teamet bruge "The Resilience Information Portal" (**RP**) og "The Resilience Building Policies tool" (**RBP**). Begge værktøjer vil hjælpe med at tilpasse resiliensstrategien til byens unikke udfordringer. Informationsportalen fungerer som en værktøjskasse, der kan supplere og styrke de platforme og software, som byer allerede benytter. Den gør det muligt for byer at fremvise data om resiliens, sårbarhed og krisesituationer, som allerede er tilgængelige. "The Resilience Building Policies Tool" giver adgang til en database over gode praksisser fra andre europæiske byer samt information omkring, hvad der fungerede godt, og hvad der ikke fungerede i implementeringen af lignende politiske beslutninger i andre byer. Byen kan bruge denne information til at undgå fejl og til at sikre en effektiv implemen-

tering af byens resiliensstrategi. Værktøjet giver også adgang til et referencecenter med information rettet mod højtstående byadministratorer såvel som til de kommunalt ansatte, der implementerer de planlagte politiske beslutninger.

TRIN 4: IMPLEMENTERING OG MONITORERING

Trin 4 henviser til implementeringen af resiliensstrategien og tilhørende handlingsplan såvel som til den vedvarende monitorering af alle implementerede aktiviteter og handlinger. Implementeringen kræver udvikling og prioritering af handlingsmuligheder, en organisatorisk opbygning og specielt, kommunikation og involvering af interessenter. For at kunne måle og rapportere resultaterne skal implementeringen af resiliensstrategien og den tilhørende handlingsplan monitoreres og tilbagemeldes til politikere og relevante interessenter. Til dette trin kan man bruge resiliensmodellen (fra trin 1) og **"City Resilience Dynamics Tool" (CRD)**. CRD kan bruges til at teste og validere forholdet mellem de forskellige politikker, der potentielt kan inkluderes i en bys resiliensstrategi, og deres indvirkning på opbygningen af lokal resiliens. Brugeren starter med at afstemme resiliensmodellen og fastsætter værdierne af de vigtigste parametre i modellen. Værktøjet kan herefter lave simulationer af den effekt, det vil have at implementere bestemte politikker over en realistisk tidsperiode. Hvis de politiske handlingsforslag implementeres på en passende og effektiv måde, kan brugerne opnå effektive resultater, og resiliens-niveauet vil stige mod 100%.

TRIN 5: EVALUERING OG RAPPORTERING

Trin 5 omhandler evalueringen af resultater og videreformidling af disse til politikere, interessenter og den brede befolkning. Dette trin danner basis for at starte en ny gentagelse af strategisk

ledelse og resiliens-opbyggende aktiviteter. Trin 5 undersøger, hvad der er sket gennem det seneste år for at forstå, hvorfor nogle tiltag fejlede, mens andre var succeser. Resiliensteamet forfatter og uploader detaljerede casestudier til RBP-værktøjet. Derudover bruges CRD-værktøjet til at evaluere de implementerede politikkers effektivitet. CRD giver også mulighed for at lave en simulation af resultaterne, der kan sammenlignes med de i virkeligheden observerede resultater. Til slut deles evalueringens resultater med politikere, interessenter og borgere på informationsportalen (RP). Dette trin gør det muligt for lokale ledelser og beslutningstagere **at foretage flere beslutninger** om mål, handlinger og aktiviteter for det kommende år.

Før en gentagelse begyndes, skal resiliensmodellen bruges endnu en gang for at vurdere, hvilket resiliensniveau byen er nået til ("opstart", "moderat", "avanceret", "robust" eller "vertebrate"). Efterfølgende kan cyklussen begynde forfra.

Som en vigtig del af gentagelsesprocessen skal to tværgående aktiviteter benyttes og holdes in mente gennem processens trin:

- **En struktureret og praktisk organisationsopbygning**, der inkludere teams, undergrupper og arbejdsgrupper med veldefinerede formål samt tydelige opgaver og ansvarsområder.
- **Vedvarende kommunikation** med og styrkelse af interessenter, herunder også den brede befolkning, gennem samarbejde med borgerforeninger og engagerede borgere.



Mere dybtgående information omkring de forskellige trin og værktøjer kan findes på **"Smart Mature Resilience"**-projektets hjemmeside.

AT ARBEJDE MED IKKE-INDFØDTE BORGERE

I nutidens stadig mere mobile samfund, kan krisesituationer påvirke diverse grupper, herunder ikke-indfødte borgere lige så vel som den lokale befolkning.

Ikke-indfødte borgere kan have specielle assistancebehov i nødsituationer. Deres forskellige sociale, sproglige og kulturelle baggrunde, såvel som deres juridiske status, bidrager til deres risikoopfattelser samt de reaktioner, prioriteringer og beskyttelses- og støttemuligheder, de har i nødsituationer. Ikke-indfødte borgere skal ikke modtage "særbehandling", men det er afgørende, at beredskabstjenester tager højde for deres tilstedeværelse og specifikke behov (se også, *Assisting Migrants in Emergencies*, s. 5).

De kommende kapitler vil give et overblik over de hovedfaktorer, man skal overveje i de forskellige faser af katastrofehandtering: forebyggelse, katastrofehandtering og katastrofens eftervirkninger. Nogle bokse vil også fremhæve specifikke aspekter, som er gennemgående i alle faserne, og som skal holdes for øje, når man arbejder med ikke-indfødte borgere.

KOMMUNIKATION MED IKKE-INDFØDTE BORGERE: GENERELLE ANBEFALINGER

"At udvikle og videreformidle opmærksomhedsskabende budskaber, tidlige advarsler og andre former for krisekommunikation er nøglen til forberede folk på mulige farer og igangværende nødsituationer, for at gøre det muligt for dem at handle på en måde, der mindsker farens konsekvenser, og for at øge deres evne til at søge assistance og støtte"
 (*Assisting Migrants in Emergencies*, s. 7 på engelsk).

Når beredskabstjenester skal yde vigtig bistand i samfund med ikke-indfødte borgere, oplever beredskabstjenesterne ofte at have kommunikationsrelaterede udfordringer. Særligt, taler mange ikke-indfødte borgere ikke det lokale sprog flydende, og de kan derfor tolke beskeder anderledes end lokale. Derudover bruger ikke-indfødte borgere ofte nogle helt andre medier end den lokale befolkning for at tilgå information. Desuden kan nogle af dem have svært ved at stole på information, advarsler og beskeder, specielt hvis de kommer fra officielle kilder.

Derfor er det afgørende at:

- være opmærksom på **hvilke sprog**, der tales i ens samfund, og simplificere alle beskeder, advarsler og andre former for kommunikation. Der er større chance for, at en simplificeret tekst på det lokale sprog vil blive forstået af både ikke-indfødte borgere og lokale.
- **bruge så mange visuelle/billedlige elementer** som muligt i beskeder, skilte og andre kommunikationsprodukter.
- producere materiale **med hjælp fra ikke-indfødte repræsentanter** og/eller i samarbejde med institutioner

eller enkeltpersoner, som ikke-indfødte borgere har tiltro til.

- ansætte **flersprogede teams** med tolke, sproglige-kulturelle mæglere, frivillige og ansatte og sikre, at relevante ansatte har adgang til online- eller fjernoversættelses- og -mæglingstjenester (f.eks. gennem apps på deres smartphones).
- være opmærksom på **gruppespecifik etikette, opførsels- og kommunikationskoder**, der kan være effektive, når man har direkte kontakt med ikke-indfødte borgere. For eksempel skal man være opmærksom på, at kvinder, inden for nogle nationale grupper, alt afhængig af specifikke kulturelle skikke, kun må tale med andre kvinder.
- nøjsomt overveje, hvem der skal ledsage en, **når man besøger områder med en betragtelig andel af ikke-indfødte borgere for at videregive kriserelaterede beskeder**: Generelt kan det være nyttigt at involvere et gruppemedlem, som ikke-indfødte borgere kender og stoler på. Overvej også, at det i nogle tilfælde kan være nyttigt at involvere mere institutionelle figurer som sproglige-kulturelle mæglere eller endda uniformerede embedsmænd.

1 FOREBYGGELSE

Præventive aktiviteter skal involvere hele det omfattede område, have et **systematisk perspektiv** og aktivt involvere dem, som krisehåndteringen skal gavne. Alle de lokale aktører skal aktiveres og involveres fremadrettet fra denne fase. Det gælder alt fra de offentlige institutioner (sundhedsvæsenet, undervisningsområdet, den sociale sektor, etc.), den tredje sektor og til de grupper, der er socialt aktive og er i direkte kontakt med lokalsamfundet (herunder også ikke-indfødte borgere). Det er også vigtigt dele bredskabsprocedurer, der skal gælde for vigtige institutioner, der har at gøre med migranternes oprindelseslande, såsom konsulater, ambassader og kulturelle institutioner. Sådanne procedurer kunne for eksempel omfatte hurtige udstedelser af dokumenter eller støtte til at organisere rejser, så folk kan vende foreløbigt tilbage til deres oprindelsesland.

Ikke-indfødte borgere skal være stærkt involverede allerede fra denne fase af for at sikre, at de er velinformerede og forberede på mødet med mulige farer, hvilket vil mindske deres sårbarhed. På samme tid er det en fordel at benytte sig af ikke-indfødte borgernes færdigheder og ressourcer til at skabe en mere inkluderende og effektiv katastrof håndtering, samt styrke de forskellige befolkningsgruppers robusthed. Det kommer også samfundet som helhed til gode at beredskabstjenesterne kan benytte alle evner og ressourcer, der er tilstede lokalt (se også *Engaging Migrants in Emergency Preparedness and Response*, s. 3-4 på engelsk).

AT INFORMERE IKKE-INDFØDTE BEFOLKNINGSGRUPPER / AT DELE PLANEN

Civilbeskyttelse og lokal-baseret katastrof håndtering kan være fænomener, der er fremmede for ikke-indfødte grupper. Det er

derfor nødvendigt at organisere **møder og træningssessioner**, hvor dette system kan introduceres og forklares for ikke-indfødte befolkningsgrupper. I forbindelse med disse bør man også give konkrete oplysninger om tilflugtssteder, evakueringssteder og andre faciliteter. At blive bekendt med fænomenerne vil øge folks tiltro til beredskabsaktører og -organisationer samt begrænse bekymring og forvirring i krisesituationer.

AT DEFINERE DE KOMMUNIKATIONSKANALER, DER NÅR UD TIL ALLE BEFOLKNINGSGRUPPER / AT SKABE ET NETVÆRK

Denne indsats bør lede til skabelsen af et **kontaktregister**, der inbefatter institutionelle kommunikationskanaler (hjemmesider fra det offentlige, sundhedssystemet, institutioner der yder offentlig beskyttelse, beredskabsaktører, samt trykte og online aviser) og medier samt kommunikationskanaler, der oftest bruges af ikke-indfødte befolkningsgrupper (f.eks. udenlandske mediers officielle kanaler, deres fællesskabers sider på sociale medier, etc.). Når det er muligt, er det en god idé at indsamle borgernes telefonoplysninger og info om deres sociale medier for at kunne etablere direkte kontakt. For at gøre kommunikationen mere inkluderende kan simple tricks bruges; for eksempel giver Facebook mulighed for automatisk at oversætte et opslag til forskellige sprog, så brugere kan læse opslaget på det sprog, som deres profil er indstillet til. Denne funktion kan bruges til nå flere personer.

AT LAVE TILPASSET MATERIALE

For at sikre at alle ved, hvad de skal gøre i en nødsituation, bør der laves beredskabsmateriale på de sprog, som tales af ikke-indfødte borgere i dit område, så dette allerede er tilgængeligt i det øjeblik, en katastrofe rammer.

AT IDENTIFICERE SPECIELLE BEHOV OG HVORDAN DE SKAL IMØDEKOMMES

Medlemmer af ikke-indfødte befolkningsgrupper kan have behov, der er anderledes fra den lokale befolknings behov. Det kan

være kultur- og/eller trosrelaterede behov (f.eks. kostrelaterede behov, hygiejnebehov, behov for bede-områder, etc.), men de kan også skyldes en mangel på omfattende, stærke sociale netværk i området (f.eks. psykosociale behov).

SÅDAN KAN MAN INVOLVERE IKKE-INDFØDTE BORGERE I KATASTROFEHÅNDTERING

Det kan være meget nyttigt at involvere ikke-indfødte borgere i katastrofehandling. Da de har specifik viden omkring deres befolkningsgrupper, deres normer og overbevisninger, kan de hjælpe ved at give information og vejledning omkring anliggender som katastrofeopfattelse, adfærd i forbindelse med katastrofer, kulturspecifikke behov og udfordringer i forbindelse med adgangen til assistance. Desuden kan deres involvering i katastrofehandling øge accepten af og tiltroen til beredskabsaktører blandt andre ikke-indfødte borgere. Deres involvering i katastrofehandling kan også potentielt understøtte en mere positiv diskurs omkring ikke-indfødte borgeres tilstedeværelse i værtssamfundet.

Nogle af de specifikke former for støtte, som ikke-indfødte borgere kan yde i forebyggelsesfasen, indbefatter:

- **Bidrag til kriseplanlægning:** Ikke-indfødte borgere kan revidere planer for katastroforebyggelse og beredskab, herunder planer for krisekommunikation, evakueringssteder samt indsamling og uddeling af mad og andre varer. Disse borgere kan være med

til at sikre, at planerne imødekommer de specielle behov hos ikke-indfødte befolkningsgrupper på tilfredsstillende vis.

- **Oversættelses- og tolkningstjenester:** Ikke-indfødte borgere kan være en vigtig ressource i oversættelsen af kommunikationsprodukter og beskeder.
- **Interkulturel formidling:** Selvom den interkulturelle mægleres professionelle profil er defineret i forhold til standarder, roller, færdigheder og funktioner, kan det i krisesituationer være nødvendigt, at ikke-indfødte borgere udfører eller assisterer i en række ansigt-til-ansigts aktiviteter, som for eksempel interviews, dataindsamling, rådgivning, etc., hvori kulturel sensitivitet og tiltro kan være essentielt.
- **Udbredelse og mobilisering:** Ikke-indfødte borgere kan spille en afgørende rolle i udbredelsen af forebyggelses- og katastrofeinformation såvel som i koordineringen af relevant arbejde i deres lokalsamfund, herunder træning af andre ikke-indfødte borgere i anbefalet handling og adfærd.

For mere information se: *Engaging Migrants in Emergency Preparedness and Response* (på engelsk)

Civil Protection in Diverse Societies: Migrants, Asylum Seekers and Refugees in the Context of Major Risks Prevention and Management (på arabisk, kinesisk, engelsk, fransk, russisk, spansk)

2 KATASTROFEHÅNDTERING

Efter at have klargjort værktøjerne og identificeret de menneskelige ressourcer blandt ikke-indfødte borgere, er det vigtigt at overveje visse aspekter af den reelle katastrofehandtering, specielt hvis det indbefatter folks indkvartering i lejre og andre former for kollektiv kriseindkvartering (se også, *Guidelines to Protect Migrants in Countries Experiencing Conflict or Natural Disaster*, s. 32, på arabisk, kinesisk, engelsk, fransk, russisk, spansk; *Emergenze e intercultural. L'esperienza del sistema in Emilia Romagna*, på italiensk).

KOMMUNIKATION

Når en konflikt eller naturkatastrofe bryder ud skal flere formelle og uformelle kommunikationssystemer aktiveres. Interessenter kan give information til og få information fra ikke-indfødte borgere og andre interessenter. Beskeder bør gentages gennem forskellige kommunikationskanaler og medier for at udvide dækningen. Det er specielt vigtigt at nå ud til de migranter, der har en særlig migrantionstatus, dem, der arbejder i isolerede og afsides områder, og dem, der ikke har adgang til sociale eller andre netværk.

AT FACILITERE IKKE-INDFØDTE BORGERES MULIGHED FOR AT KOMME I SIKKERHED

I tilfælde af en konflikt eller naturkatastrofe vil ikke-indfødte borgere, ligesom mange andre berørte befolkningsgrupper, forsøge at komme i sikkerhed ved at flygte. Identitetspapirer og rejsedokumenter kan blive ødelagt, forlagt, være utilgængelige eller blive efterladt i krisens kaos og

intensitet. Derfor er adgangen til gyldige identitetspapirer og rejsedokumenter afgørende for migranter, der ønsker at krydse internationale grænser for at undslippe fare. Det kan, med dette mål for øje, være en mulighed at forsøge at give ikke-indfødte borgere muligheden for at vende foreløbigt tilbage til deres oprindelseslande, hvor de kan finde trygge omgivelser hos deres udvidede familie. Hvis dette skal kunne lade sig gøre, er det nødvendigt at aktivere ambassader, konsulater og vigtige politistationer for at påbegynde de aftaler, som blev indgået i forebyggelsesfasen.

AT FASTLÆGGE KLARE HENVISNINGSPROCEDURER

Interessenter bør fastlægge henvisningsprocedurer, der sikrer, at de, der yder assistance til migranter, oplyser flygtninge, asylansøgere og statsløse personer om de nationale og internationale beskyttelsesforanstaltninger, der findes for disse grupper.

AT YDE ASSISTANCE, IKKE VELFÆRD

Beredskabsstyrelsen bør yde assistance og støtte, der fremmer modtagernes selvstændighed fremfor at skabe en afhængighedskultur. Når omstændighederne tillader det, bør ikke-indfødte borgere være en del af katastrofehandteringen. Der bør sættes pris på deres tilhørsforhold til samfundet og deres mulighed for at spille en aktiv og betydningsfuld rolle i krisehandteringen og samfundet.

AT SØRGE FOR ALLES VELBEFINDENDE

For at kunne sikre en effektiv katastrofehandtering er det vigtigt at kunne garantere aktører og frivilliges sikkerhed

under beredskabstjenesten og give dem et passende sted at bo tæt på de kriseramte omgivelser, regelmæssig fritid, passende psykologisk støtte og sundhedspleje efter behov.

AT UNDGÅ AT UNDER- ELLER OVERVURDERE KULTURELLE FORSKELLE

Det er vigtigt ikke at generalisere omkring, hvordan medlemmer af en specifik kulturel eller ikke-indfødt befolkningsgruppe reagerer i tilfælde af katastrofe. På samme tid skal man dog heller ikke helt affærdige de måder, hvor på et individs kulturelle identitet spiller en rolle i hans/hendes tilgang til den specifikke problemstilling. Det er vigtigt at tage højde for det komplekse sammenspil mellem et individs personlige og sociale identitet, kombinationen af personlige og kulturelle træk.

AT TILPASSE TJENESTER TIL INDIVIDETS BEHOV

Psykologiske og psykosociale tiltag skal være tilpasset til de forskellige stadier af følelsesmæssig reaktion på tragedien såvel som til de kulturelle filtre og den sociale kontekst, de er udviklet i. Medlemmer af ikke-indfødte befolkningsgrupper er muligvis ikke bekendte med denne form for tiltag og støtte. Derudover er sprog en stærk barriere, der kræver professionel interkulturel mægling. Man bør specielt være opmærksom på følgende:

- Modsat lokale mangler ikke-indfødte befolkningsgrupper ofte **sociale eller familiære bånd til området**. Dette er en af grundene til deres større sårbarhed.
- **Børn og teenagere**, der er mere integrerede i lokalsamfundet, bedes ofte om at være tilgængelige og fungere

som tolke for deres forældre og familiemedlemmer i lange tidsrum. De udsættes således for et meget højere stressniveau end de bør.

AT IDENTIFICERE ÅRSAGER, FOREBYGGELSE OG HÅNDTERING AF KONFLIKT

Vær opmærksom på at i bekymrende og pressede nødsituationer, som katastrofesituationer, leder folk efter stabilitet og sikkerhed, og de klamrer sig til ting, der kendetegner normaliteten i deres hverdag eller som repræsenterer en del af deres identitet (f.eks. mad, religion, daglige rutiner). Forstyrrelsen af disse kan blive en kilde til stress og konflikt. At imødekomme og løse konflikter gennem professionel konflikthåndtering, nærmere end at undgå dem, vil være en succesfuld tilgang til at overkomme de udfordringer, de involverede oplever.

AT HÅNDTERE FORSTYRRELSEN AF INDIVIDER OG BEFOLKNINGSGRUPPERS DAGLIGE LIV OG DYNAMIKKER

Daglige spændinger og konflikter mellem lokale og ikke-indfødte befolkningsgrupper kan opstå eller intensiveres i en ustabil kontekst som eksempelvis i en krisesituation. Det gælder specielt i forhold til håndteringen af mad- og hygiejnespørgsmål i tilfælde af tvungen sameksistens. Krisesituationen bør, på grund af dette, anskues som en mulighed for at håndtere disse konflikter ved at benytte en ny og anderledes tilgang, **der lægger vægt på at finde løsninger i fællesskab**, og som mindsker konflikternes negative effekt på samfundet. Et eksempel kunne være at samarbejde om at definere regler, brug af fællesområder, planlægning af måltider (inkl. hvordan maden tilberedes og deles), etc. for at garantere, at de løsninger, man når frem til, opfylder alles behov.

AT FORUDSE FORSKELLIGE REAKTIONER HOS IKKE-INDFØDTE BEFOLKNINGSGRUPPER

Medlemmer af ikke-indfødte befolkningsgrupper, som kan være helt uvidende om de naturkatastrofer, der kan finde sted i dit område, kan have en mere pludselig reaktion på naturlige fænomener end de lokale (f.eks. personer, der aldrig har boet i seismiske områder eller som aldrig har oplevet laviner).

AT NÅ UD TIL FOLK

Man kan ikke regne med, at folk aktivt beder om hjælp ved de serviceskranker, der oprettes i katastrofehandteringsfasen. Medlemmer af ikke-indfødte befolkningsgrupper er muligvis ikke vant til den slags støtte, der normalt ydes i en lokal nødsituation. Derudover kan deres personlige migrations- og livsoplevelser forårsage, at de bliver bange for at søge støtte ved officielle instanser og/eller for at opsøge autoriteter med henblik på hjælp til manglende migrationsdokumenter. I disse situationer vil det være mest succesfuldt at have en mere individuel og uformel tilgang.

AT GARANTERE HOLDEPUNKTER I KRISEHÅNTERINGEN

For at afværge yderligere forvirring er det en god idé at prøve at undgå udskiftninger blandt personalet, som er involveret i krisehåndteringen, specielt blandt dem, der repræsenterer særlige tjenester. Derudover er det ofte mere effektivt at involvere lokale institutioner, frivillige og offentlige tjenester, der alle er bekendte med området, samt med den sociale og politiske kontekst. Det er ofte effektivt at involvere dem gennem en **lokalsamfundsorienteret tilgang**, da dette kan fremme aktiv deltagelse i lokalsamfundet ved at kombinere

styrke og ansvarlighed. Det anbefales også at konsultere og samarbejde med ikke-indfødte repræsentanter, religiøse ledere og repræsentanter fra civilsamfundet for at kunne tilgå ikke-indfødte borgere mere effektivt.

For mere information se

Engaging Migrants in Emergency Preparedness and Response (på engelsk);

Civil Protection in Diverse Societies: Migrants, Asylum Seekers and Refugees in the Context of Major Risks Prevention and Management (på arabisk, kinesisk, engelsk, fransk, russisk, spansk).



“ Man kan ikke regne med, at folk aktivt beder om hjælp ved de serviceskranker, der oprettes i katastrofehandteringsfasen. Medlemmer af ikke-indfødte befolkningsgrupper er muligvis ikke vant til den slags støtte, der normalt ydes i en lokal nødsituation. ”

AT ORGANISERE EVAKUERINGSSTEDER OG VIGTIGE FACILITETER: RETNINGSLINJER, DER SIKRER EN INKLUDERENDE TILGANG

At få adgang til og at kunne benytte evakueringssteder, tilflugtssteder og andre faciliteter, som tilbyder afgørende tjenester, er nødvendigt for folks sikkerhed og overlevelse i nødsituationer. At tilpasse relevante foranstaltninger i forhold til ikke-indfødte borgere kan være nøglen til at sikre, at ikke-indfødte borgere, der er berørte i en krisesituation, er villige til og har mulighed for at bruge sådanne faciliteter og dermed får adgang til livreddende assistance. I denne kontekst kan sprogbarrierer hindre deres forståelse af skilte, dokumenter og andre indikationer, og på grund af deres manglende viden og/eller tiltro kan de være tilbageholdende med at bruge disse nøglefaciliteter (*Assisting Migrants in Emergencies*, s. 13, på engelsk).

Derfor er det vigtigt at:

- **mindske sprogbarrierer** ved at bruge målrettet kommunikationsmateriale (herunder registreringsformularer, informationsfoldere, plakater og andet skiltning).
- **indsætte personale og frivillige, der tale relevante sprog** ved registreringsposter. Hvis det er muligt skal personalet være repræsentativt i forhold til køn, og de skal være klar til at kunne fungere som en støtterelation i en multikulturel kontekst - så de, om muligt, er i stand til at håndtere multikulturel kommunikation. Det er i alle tilfælde nyttigt at give det relevante personale visuelle kommunikationsværktøjer eller instruktioner til at benytte sig af online oversættelsesværktøjer om nødvendigt.
- **adressere kulturspecifikke behov**, når man planlægger,

hvordan modtagelses- og evakueringssteder skal se ud. Dette omfatter oprettelsen af et bederum og kræver, at man har alle relevante materialer på lager (f.eks. symboler, stole, religiøse tekster, bedemåtter, materiale til at opdele forskellige områder, etc.). Vær sikker på alle genstande, specielt de religiøse, kan opbevares sikkert. Det er også vigtigt at planlægge soveområder, vaskerum og toiletter efter kulturspecifikke præferencer og kønsforskelle. Derudover er det også nødvendigt at overveje passende regler omkring tilstedeværelsen af kæledyr og lignende problemstillinger.

- **forberede og videreformidle beskeder om migranternes ret til at tilgå evakueringssteder**, tilflugtssteder og andre nøglefaciliteter. I nogle tilfælde vil det være nødvendigt at forsikre migranter om, at der ikke vil ske nogen immigrationshåndhævelse på stedet.
- **stille mad til rådighed, der passer til forskellige grupper kostmæssige begrænsninger og vaner**. Man skal være særligt opmærksom på de specifikke aspekter, som religiøs praksis foreskriver, også i forhold til kalenderen (f.eks. Ramadan). Der bør tages hensyn til typen af mad, der laves, og hvornår den deles ud. Tøj og personlige genstande bør stilles til rådighed i forhold til de forskellige gruppers kulturelle præferencer og behov samt i forhold til kønsmæssige behov.
- henviser ikke-indfødte borgere til **relevante organisationer og professionelle**, der kan hjælpe og understøtte deres specifikke behov, hvis ikke du kan hjælpe (f.eks. juridisk hjælp, psykologisk rådgivning, administrativ hjælp, social assistance, etc.).

3 HÅNDTERING AF KRISENS EFTERVIRKNINGER

Efter forebyggelsesfasen og selve katastrofehandteringen er det nødvendigt også at få styr på eftervirkningerne af krisefasen. For ofte anskues denne fase ikke som værende lige så vigtig som de andre, og den overses derfor ofte som en udviklingsmulighed for alle involverede aktører og hele samfundets resilienskapacitet. Nedenfor præsenteres forslag til, hvordan denne fase kan håndteres bedre.

AT IMØDEKOMME IKKE-INDFØDTE BORGERES AKUTTE BEHOV

De forstyrrelser, som en konflikt eller naturkatastrofe skaber, kan have alvorlige konsekvenser for migranter og deres familiers **socioøkonomiske velbefindende**. Mulige tiltag kan være: pengemæssig assistance for at imødekomme umiddelbare behov, psykosocial rådgivning, sundhedspleje, fysisk genoptræning, hjælp til at få adgang til ikke-udbetalte lønninger, aktiver og ejendom, kompensation for tab og meget mere. At styrke et flersprogligt sekretariat i at håndtere sådanne administrative og juridiske problemstillinger vil fremme ikke-indfødte borgers adgang til disse tjenester samt disses effektivitet og forventede resultater.

AT STØTTE IKKE-INDFØDTE BORGERES VÆRTSSAMFUND

Tiltagene bør også adressere konsekvenserne for samfundene i de oprindelseslande, som migranter vender til-

bage til, værtssamfundene, som migranterne er flygtet fra, og transitstaterne, som migranter flygter til. Sådanne samfund kan mangle de fornødne ressourcer, tjenester og infrastruktur til at understøtte migranter. Det er mere sandsynligt, at en tilgang til efter-krisehandtering, der tager højde for behovene hos værtssamfundene, er succesfuld end en tilgang, der kun retter sig mod migranter og deres familier. En sådan **inkluderende tilgang** kan fremme langsigtet stabilitet og social sammenhængskraft. Dette kan være specielt vigtigt, hvis migranter og deres værtssamfund fortsat skal forholde sig til en krisens eftervirkninger på den lange bane.

AT OMDANNE KRISEN TIL EN MULIGHED

Støt og hjælp folk, der er påvirket af katastrofen. Hjælp dem med at håndtere oplevelsen og det traume, den kan have skabt, så de kan bruge det som et **konstruktivt fundament for deres fremtid**. Krisen bør også ses som en mulighed for at ændre forholdet mellem medlemmer af samfundet, der ikke normalt har noget med hinanden at gøre i deres dagligdag. De ændrede forhold og den forstyrrelse af hverdagsdynamikken, som krisen kan resultere i, kan have positive resultater. Hvis disse næres, kan de danne base for en forbedring af samfundets resiliens.

AT HÅNDTERE OVERGANGEN

Det er vigtigt at lave en plan for, hvordan man støtter samfundet i overgangen fra krisesituation til normaltstand. Dette gøres ved brug af medlemmernes personlige og kollektive kapaciteter som enkeltpersoner, grupper og samlet fællesskab.

AT MONITORERE OG EVALUERE

Det vil være fordelagtigt at indsamle feedback omkring katastrofehandteringens kvalitet fra både individer, der var påvirket af den, og professionelle og frivillige, der var en del af indsatsen. På baggrund af denne feedback er det muligt at identificere positive og negative aspekter ved krisehåndteringen, samt afklare, hvad der kan forbedres, og hvilke gode praksisser, man skal vedligeholde.

AT PLANLÆGGE LÆNGEREVARENDE PSYKOSOCIAL STØTTE

Det er vigtigt at oprette et netværk af psykologisk og psykosocial støtte til efterfasen på en tragedie, hvor både enkeltpersoner og sociale grupper/lokalsamfund står overfor følelsesmæssig, adfærdsmæssig og relationel ustabilitet. Når man gør dette, er det vigtigt at huske på, at nogle reaktioner og faktorer, der påvirker individer, er universelle, og andre påvirkes af folks kulturelle og traditionelle baggrund. Dette betyder, at flere forskellige tilgange påkræves.

AT FREMME SOCIAL SAMMENHÆNGSKRAFT

Det er en fordel at trække på erfaringer fra nødsituationen og **investere i projekter og praksisser, der fremmer social sammenhængskraft**. Dette bør også ses som et præventivt tiltag med henblik på fremtidige nødsituationer. Disse praksisser kan inkludere integrations- og opmærksomhedsskabende-projekter med henblik på kriseforberedelse, støtteprojekter, der har fokus på genhusning efter katastrofen, og definitionen af standardiserede procedure/ kulturelle og sproglige mæglingsprocedurer i forbindelse med offentlige tjenesteydelser.



For mere information se:

Civil Protection in Diverse Societies: Migrants, Asylum Seekers and Refugees in the Context of Major Risks Prevention and Management (på arabisk, kinesisk, engelsk, fransk, russisk, spansk);
Emergenze e intercultura. L'esperienza del sisma in Emilia Romagna (på italiensk).



Krisen bør også ses som en mulighed for at ændre forholdet mellem medlemmer af samfundet, der ikke normalt har noget med hinanden at gøre i deres dagligdag.



AT ARBEJDE MED FRIVILLIGE

At udvikle en resilient by er et fællesprojekt for alle i byen - ikke kun for autoriteter eller organisationer, der arbejder med resiliens-initiativer. Alle har noget at bidrage med og har ressourcer, der kan bruges til at skabe et mere robust lokalsamfund. Stærke bånd til frivillige og civilsamfundet kan skabe nye muligheder og bedre resultater for enhver by.

Denne sektion informerer om og giver inspiration til, hvordan man kan arbejde med frivillige og engagere ikke-indfødte borgere.

1 HVORFOR ER DET VIGTIGT AT ARBEJDE MED FRIVILLIGE?

At styrke borgere, så de selv er i stand til at handle, kan være afgørende i forebyggende arbejde og ved håndterin-

gen af katastrofer og kriser. Dette kompetenceløft, som gør borgere bedre klædt på til at løse problemer, og som øger deres selvværd, kan være specielt vigtig for marginaliserede grupper, der gennem denne proces kan føle sig mere selvhjulpne (*Camp Management Toolkit*, kap. 3, på engelsk).

FRIVILLIGES ENGAGEMENT: DELTAGELSESNIVEAUER OG TILGANGE

Deltagelsesgrad	Definition	Kendetegn ved graden af deltagelse
Ejerskab	Lokalsamfundet står for at tage beslutninger og samarbejdspartnere facilitere lokalsamfundets evner til at udnytte ressourcer. Der er derfor en større følelse af ejerskab, tilhørsforhold og ansvar.	Lokalsamfund står for at tage beslutninger
		Vetoret
		Andre involverede parter er der kun for at facilitere og sikre fremskridt, og at beslutninger tages
Interaktiv	Lokalsamfundet er i enhver henseende involveret i at tage beslutninger sammen med andre parter.	Lokalsamfundet er involveret i hele beslutningsprocessen, men emner/formål defineres oppefra (kommune/by)
		Lokalsamfundet har, på lige fod med andre parter, ret til at yde indflydelse på de beslutninger, der tages
Funktionel	Lokalsamfundet er involveret i en eller flere aktiviteter, men deres muligheder for tage del i beslutninger er begrænset. Andre parter har fortsat en rolle at spille.	Kontinuerlige workshops/høringer i en proces, hvor information videreformidles til lokalsamfundene for at få feedback/inputs
		Interessenter fra lokalsamfundet involveres i arbejdsgrupper
Konsultation	Lokalsamfund bliver spurgt til råds, men de bestemmer ikke, hvad der skal gøres, eller hvordan det skal opnås.	Høringer
		Workshops
		Interviews/undersøgelser
Videreformidling af information	Information indsamles i lokalsamfund, men de tager ikke del i de debatter, der leder til beslutninger.	Interviews med interessenter
		Spørgeskemaer/undersøgelser
		Feltstudier
Passiv	Der er vidensdeling med lokalsamfund, men de har ikke autoritet til at tage beslutninger eller handle.	Kommunikationskampagner
		Uddeling af informationsmateriale til husholdninger

At skabe bånd og samarbejde med lokalsamfund og frivillige er også en måde at styrke den sociale sammenhængskraft på i et samfund, hvilket, i katastrofe- og krisetider, kan hjælpe med at sikre, at alle borgere kan nås og informeres. Deltagelse kan ske på forskellige niveauer. Skemaet på [side 22](#) skitserer de forskellige niveauer og giver eksempler på forskellige tilgange til deltagelsen (se [Camp Management Toolkit](#), s. 48, på engelsk).

Jo længere oppe i skemaet en by operer, jo tættere kommer

de på at sikre borgerinddragelse og at borgere føler ejerskab over trufne beslutninger. At inddrage borgere på en aktiv måde ved at skabe dialog omkring beslutningsprocesser er også en form for samskabelse. Samskabelse kan være en metode til at skabe en stærk, resilient og robust by, der er i stand til at imødegå fremtidens udfordringer. Samskabelse er en måde at opbygge en bys organisatoriske kapacitet samt dens evne til at yde tjenester og samarbejde på tværs af forskellige niveauer ved brug af "bottom-up"-idéer (se også, [Vejle's Resilience Strategy](#), på engelsk).

2 AT ENGAGERE FRIVILLIGE

Frivillige er personer, der uden at modtage løn investerer deres tid/hjælp på en frivillig basis. Dette kan ske gennem en løbende aftale eller efter behov. Fra et resiliensperspektiv, specielt når man taler om katastrofer eller kriser, kan der være et enormt potentiale forbundet med at involvere frivillige i forskellige dele af arbejdet med resiliens.

Brugen af frivillige er normalvis reguleret på nationalt plan. Det er derfor nødvendigt at starte ud fra den nationale lovgivning på området samt hvilke former og kontekster frivilligt arbejde forventes at blive anvendt i. Byadministratorer bør altid konsultere byens politik omkring involvering af frivillige.

De skal være specielt opmærksomme på den forsikring og beskyttelse, der ydes til frivillige, som kan være i risiko

under deres arbejde. Derudover kan der være lister over frivillige tilgængelige, der tydeliggør forskellige områders frivillige aktiviteter og foreninger. Det er derfor nødvendigt altid at starte med at kortlægge de tilgængelige ressourcer, så man ikke laver dobbeltarbejde eller skaber tværinstitutionelle misforståelser.

På de [næste sider](#) præsenteres et skema, der indeholder forskellige kilder, som kan hjælpe med at definere den rolle og involvering, som frivillige kan have i de forskellige faser af en katastrofesituation, fra forebyggelsesfasen til den langsigtede efter-krisefase.



For mere inspiration om organisering af befolkningsgrupper og krisehåndteringsplaner se [Community Emergency Plan Toolkit](#) (på engelsk).

FRIVILLIGES ROLLE OG INVOLVERING I DE FORSKELLIGE FASER AF EN NØDSITUATION

	Opgave	Metode	Den frivilliges kendetegn
FOREBYGGELSE	Identificering af højrisikogrupper (grupper/enkelt personer der er særligt udsatte i tilfælde af katastrofe)	Involvering af interessenter	Stor viden om grupper i lokalsamfundet Involvering kan være behovsbaseret
	Udvikling af passende forebyggelsestiltag (informationskampagner, nødsituationsøvelser, etc.)	Workshops, høringer/feedback sessioner. Afhængig af deres deltagelsesgrad, kan frivillige være de drivende udviklingskræfter eller give input til/definere hvad der skal gøres	Involvering kan være engangsbaseret eller en kontinuerlig proces Skal have specifikke fællesskabskendetegn, for eksempel kan personen være ikke-indfødt, socialt udsat, etc.
	Opbygning af netværker/kommandolinjer	Fastsætte nøglepersoner, der kan videregive informationer i tilfælde af en katastrofe	Pålidelig - har en kontinuerlig opgave Skal modtage træning i krisehåndtering Bør have et stort netværk i lokalsamfundet, så de kan videreformidle information
	Videreformidling af ekspertviden om lokalsamfundet	Møder/høringer, involvering af interessenter	Indsigt i lokalsamfundet Viden om udfordringer, modbevægelser og mulige kilder til fjendtlighed i lokalsamfundet
	Videreformidling af information til befolkningsgrupper/enkelt personer	Gennem uformelle netværker, dør-til-dør, netværk på de sociale medier	Forpligtet til at handle Netværk/kontakter Mulig viden om ikke-indfødte sprog
KATASTROFEHÅNDTERING	Kan fungere som et bindeled mellem officielle kanaler og lokalsamfundet	Gennem kommandolinjerne kan de videregive information i begge retninger omkring den umiddelbare situation	Forpligtet og pålidelig Evne til at indsamle information fra lokalsamfundet Lokalsamfundet har sandsynligvis stor tillid til personen
	Implementering af øjeblikkelig krisehåndtering (f.eks. når autoriteter/nødpersonale ikke har mulighed for at vurdere et område)	Træning af nøglepersoner i lokalsamfundet i forhold til evakuering, håndtering af miljøudfordringer, etc.	Skal modtage træning Skal være pålidelig og fysisk tilstede Bør have indsigt i lokalområdets fysiske udformning (f.eks. hvor brandslukkerne, hjertestarterne, etc. er)

	Opgave	Metode	Den frivilliges kendetegn
EFTERVIRKNINGER (kortsigtede)	Styre nødgenhusning/nødhjælp og tilbyde ikke-ekspert hjælp (logistik, etc.)	Gennem deres lokalviden og -netværk kan de hjælpe med at samle og facilitere ressourcerne i lokalsamfundet	Viden om lokalsamfundets ressourcer (f.eks. faciliteter, køkkener, madlagre, etc.)
			Stærke kontakter til lokalsamfundets interessenter og individer
	Give et overblik over den lokale situation gennem lokale ekspertise (f.eks. hvilke områder har taget mest skade, hvilke familier har brug for særlig opmærksomhed, etc.)	Kontinuerlig kontakt med autoriteter i byen	Bør være/blive en nøgleperson i lokalsamfundet, så andre giver dem information Bør have et generelt overblik over lokalsamfundet (er der nogle individer med særlige behov, etc.)
EFTERVIRKNINGER (langsigtede)	Organisering af lokalsamfund (fremme netværk, der kan genopbygge lokalsamfundet)	Aktiviteter i lokalsamfundet, networking og interessentaktiviteter, praktisk arbejde	Organiseringsfærdigheder Godt netværk i lokalsamfundet/evne til at mobilisere borgere
	Forbedre/videreudvikle krisehåndteringsplaner	Workshops, feedback sessioner	Erfaring med lokalsamfundet

“ Frivillige er personer, der uden at modtage løn investerer deres tid/hjælp på en frivillig basis ”

EKSEMPLER PÅ INVOLVERING AF FRIVILLIGE

Italien: frivillige til civilbeskyttelse

I Italien er et stort antal frivillige organisationer tilknyttet Netværket for Civilbeskyttelse. Dette betyder, at et stort antal borgere er informeret om og trænet i emner relateret til katastrofehandtering. Netværket omfatter lokale grupper af civilbeskyttelsesfrivillige, som de fleste kommuner har: Røde Kors-grupper, spejdere, frivillige brandmænd, etc. Nogle af disse aktører organiserer regelmæssigt træningsaktiviteter, om for eksempel førstehjælp, der er åbne for alle. Disse aktiviteter organiseres til tider i samarbejde med skoler, forældreforeninger, etc. Træningssessionerne giver mulighed for at diskutere sikkerhed og risikoforebyggelse med borgerne, og de er ofte det første skridt til at engagere nye frivillige til organisationerne.

Disse initiativer er ikke rettet specifikt mod migrantorganisationer/-foreninger, men foreningerne er åbne for både italienske og ikke-italienske borgere og leder altid efter frivillige eller samarbejdspartnere. Derudover tilbyder statsforvaltningen (for nogle aldersgrupper) en anden mulighed for at blive en del af en civilbeskyttelsesforening, der siden 2017, har været åben for udenlandske borgere. Gennem et målrettet samarbejde med migrantgrupper og -foreninger kan tilpasninger (som f.eks. tolkning, tilpasning af materiale, etc.) laves, så ikke-indfødtes deltagelse i frivillige foreninger kan fremmes.

Frankrig: Journée Départementale des Risques Majeurs (Afdelingsdag om alvorlige krisesituationer)

I nogle kommuner er der planlagt en særlig dag til at informere børn og voksne om mulige katastrofer. Aktører som brandvæsenet, fransk Røde Kors og Civilbeskyttelsen deltager for at udbrede viden. Dette initiativ er rettet mod den brede befolkning, men dette inkluderer ikke-indfødte grupper. Særlig opmærksomhed kunne gives til ikke-indfødte befolkningsgrupper ved at lave aktiviteter i områder, hvor der bor mange migranter.

Danmark: Gennem ild og vand

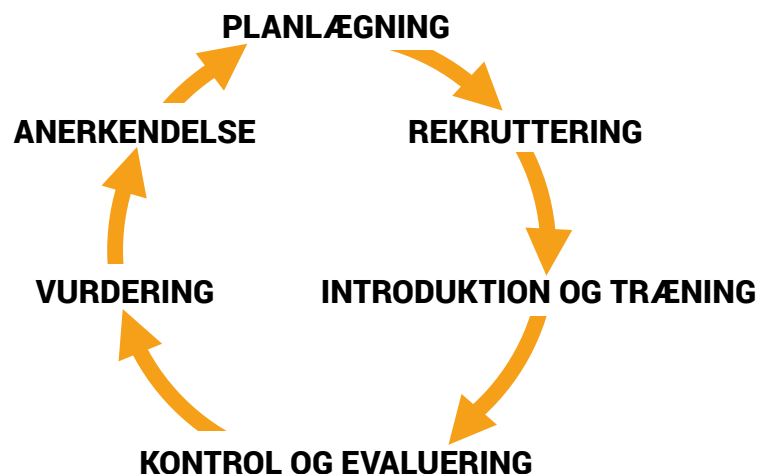
I Vejle, Danmark afholder den lokale SSP (samarbejde mellem skoler, sociale myndigheder og politiet) årligt et kursus for et ungdomsbrandkorps rettet mod unge (13-16-årige), der har det svært (dårligt selvværd, medlem af højrisikogruppe, etc.). Målet er at give de unge bedre selvtillid, men også at lære dem førstehjælp, brandslukning, etc. gennem et fem-dages kursus. Efter kurset arbejdes der for at bevare relationen mellem de unge og brandvæsenet. På den ene side sigter initiativet efter at styrke byens handlemuligheder i nødsituationer, og på den anden side fungerer det også som et forebyggende tiltag, idet det lærer unge, hvordan de handler hensigtsmæssigt. Dette øger ligeledes byens sociale resiliens.

3 AT HÅNDTERE FRIVILLIGES

Der er flere overvejelser, man bør have omkring håndteringen af frivillige. Det kræver en dedikeret indsats og en struktureret tilgang. Inspiration til, hvordan man kan håndtere en sådan indsats, kan findes i *Managing Volunteers - A Good Practice Guide* (på engelsk). Kredsløbet illustrerer de faser, der oftest følges i en effektiv håndtering af frivillige.

Dette kredsløb kan bruges til udarbejdelsen af en lokal handlingsplan for, hvordan man involverer frivillige i ens by, og hvordan man gør processen med at engagere dem gnidningsfri.

KREDSLØB FOR HÅNDTERING AF FRIVILLIGE



4 NØGLEN TIL SUCCES NÅR MAN HAR MED FRIVILLIGE AT GØRE (SÆRLIGT IKKE-INDFØDTE BORGERE)

De følgende råd er vigtige faktorer, der kan hjælpe med at sørge for, at det bliver en succes at samarbejde med frivillige, (specielt ikke-indfødte borgere), omkring resiliens.

Professionelle/by-repræsentanter, der arbejder med frivillige, bør gøre følgende:

- **Hav en fordomsfri indstilling.** Dette er specielt vigtigt, hvis de frivillige er ikke-indfødte borgere eller hvis multikulturelle perspektiver kommer i spil på anden vis.
- **Være tålmodig og forklar ting grundigt** - selv hvis tingenes betydning kan tages for givet.
- **Være opmærksom på sprogbarrierer** - og find måder at håndtere dem på ved brug af tolke, der kan oversætte for andre. Og vær opmærksom på denne udfordring i forbindelse med eventuelt materiale, der udarbejdes.
- **Fastsæt tydelige rammer for de frivilliges roller**, så alle er klar over deres ansvarsområder og opgaver, og ingen føler sig overvældede.
- **Vær løsningsorienteret.** Vær åben over for inputs fra lokalsamfund/frivillige - de ved ofte bedst, hvad deres behov er.
- **Være forberedt på at handle og mægle** i konflikter mellem forskellige befolkningsgrupper og interesser. Du bør kende dit ansvarsområde for at kunne træffe beslutninger, og vide, hvad der skal håndteres i andre fora.

- **Skab selvstændighed!** Lær de frivillige at tage initiativ og anerkend deres holdninger for at hjælpe dem med at udvikle sig.
- **Behndl folk som individer** og generaliser ikke på baggrund af kulturel baggrund.

Frivillige (både indfødte og ikke-indfødte), der arbejder med ikke-indfødte, bør gøre følgende:

- **Vær proaktiv** og opsøgende. Forvent ikke, at lokalsamfundet kommer til dig.

- **Brug eksisterende netværk og foreninger** til at nå ud til lokalsamfundet. Benytte repræsentanter/interessenter, der kan give dig gode kontakter og velvilje.
- **Fastslå kommunikationsveje.** Være sikker på, at du er den person, folk vil kontakte i en nødsituation, eller hvis de får problemer. Vær tilgængelig.
- Vær lydhør overfor **multikulturelle** udfordringer.
- **Vær opmærksomme på din egen rolle.** Hvis diskussioner eller spørgsmål ligger uden for dit område eller viden, skal disse spørgsmål bringes videre til den rette aktør.

INSPIRATION TIL HVORDAN MAN KAN ENGAGERE FRIVILLIGE

Frankrig: Information om frivillighed

Den franske regering har dedikeret en del af sin officielle hjemmeside til at oplyse om, hvordan man kan forpligte sig til at hjælpe i tilfælde af en nødsituation. Oplysningerne omhandler de forskellige ting, man kan gøre for at hjælpe og de forskellige typer af træning, der tilbydes: **Risques - Prévention des Risques Majeurs** (på fransk).

Danmark: At bruge designtænkning til at opdage frivillighedspotentiale

Gennem designtænkningens metode har institutioner for borgere med nedsatte fysiske eller psykiske funktioner i Vejle Kommune udviklet måder, hvorpå disse borgere kan bruge deres evner til at hjælpe andre. Der er et klart ressourcaperspektiv bag denne tanke. Alle borgere er i stand til at bidrage med noget. Designtænkning kan bruges som en måde at identificere ressourcer i forskellige lokalsamfund og borgergrupper og til at gøre disse folk bevidste om, at de har noget at bidrage med (**Design gør borgere til mestre i eget liv**, på dansk).

VÆRKTØJER OG EKSEMPLER

Denne del præsenterer specifikke værktøjer og materialer, man kan arbejde med, og som kan bruges enten i en praktisk kontekst eller som inspiration. Materialet består af retningslinjer, tjeklister, foldere, illustrationer og videoer.

I bilagene kan du også finde materialer specifikt oprettet inden for AMARE-EU-projektet.

1 ILLUSTRATIONER, FOLDERE OG VIDEOER

NØDSITUATIONER

- *Emergency kit af den franske regering*, 2016 (på fransk). Billedkort
- *How to keep your family safe af ORSEC* (Organisation de la Réponse de Sécurité Civile), 2010 (på fransk). Folder
- *Different emergencies and what to do af Toulouse rådhus*, 2016 (på fransk). Folder

OVERSVØMMELSER

- *What to know and what to do right away* af Department of Civil Protection, Ingv-National Institute of Geophysics and Volanology, Anpas-National Association of Public Assistance and ReLUIS, 2017 (på engelsk og italiensk). Folder
- *What to do during the alert and after flooding* af Department of Civil Protection, Ingv-National Institute of Geophysics and Volanology, Anpas-National Association of Public Assistance and ReLUIS, 2017 (på engelsk og italiensk). Billedkort
- *How to keep your family safe* af Toulouse rådhus, 2016 (på fransk). YouTube-video

TSUNAMIER

- *What to know and what to do before a tsunami* af Department of Civil Protection, Ingv-National Institute of Geophysics and Volanology, Anpas-National Association of Public Assistance and ReLUIS, 2017 (på engelsk og italiensk). Folder

- *What to know and what to do before a tsunami* af Department of Civil Protection, Ingv-National Institute of Geophysics and Volanology, Anpas-National Association of Public Assistance and ReLUIS, 2017 (på engelsk og italiensk). Billedkort
- *How to prepare in case of a tsunami* by Sikana, 2016 (på engelsk). YouTube-video

JORDSKÆLV

- *What to know and what to do before an earthquake* af Department of Civil Protection, Ingv-National Institute of Geophysics and Volanology, Anpas-National Association of Public Assistance and ReLUIS, 2017 (på engelsk og italiensk). Folder
- *What to do before and after an earthquake* af Department of Civil Protection, Ingv-National Institute of Geophysics and Volanology, Anpas-National Association of Public Assistance and ReLUIS, 2017 (på engelsk og italiensk). Billedkort
- *How to protect yourself during an earthquake* af Sikana, 2016 (på engelsk). YouTube-video

KEMISKE ANGREB

- *How to react in the event of a chemical attack* af den franske regering (på engelsk). Billedkort

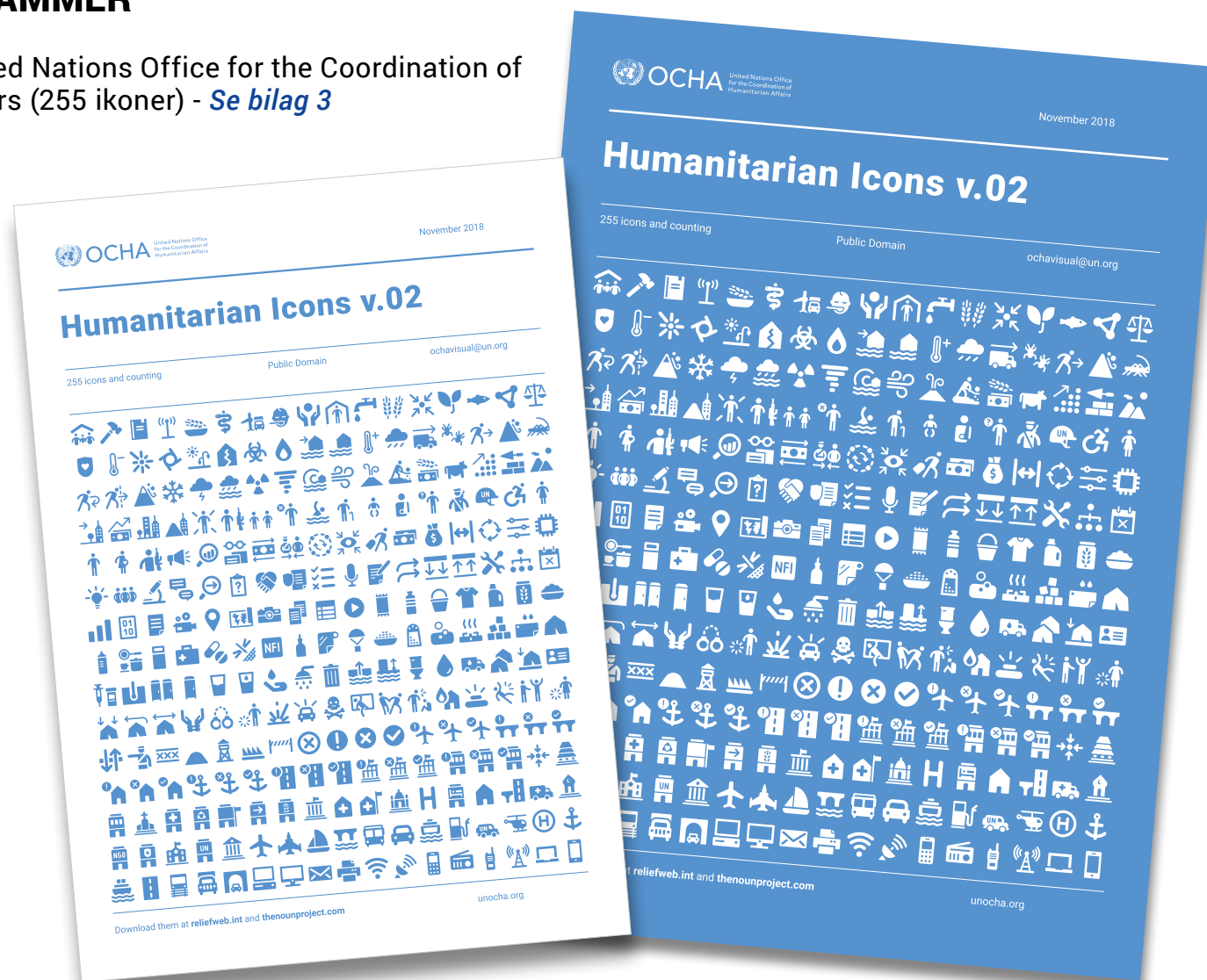
TERRORISME

- *How to act in case of terrorism* af den franske regering (på fransk). Billedkort

2 PIKTOGRAMMER

Pictograms of United Nations Office for the Coordination of Humanitarian Affairs (255 ikoner) - *Se bilag 3*

Bilag_03 ►



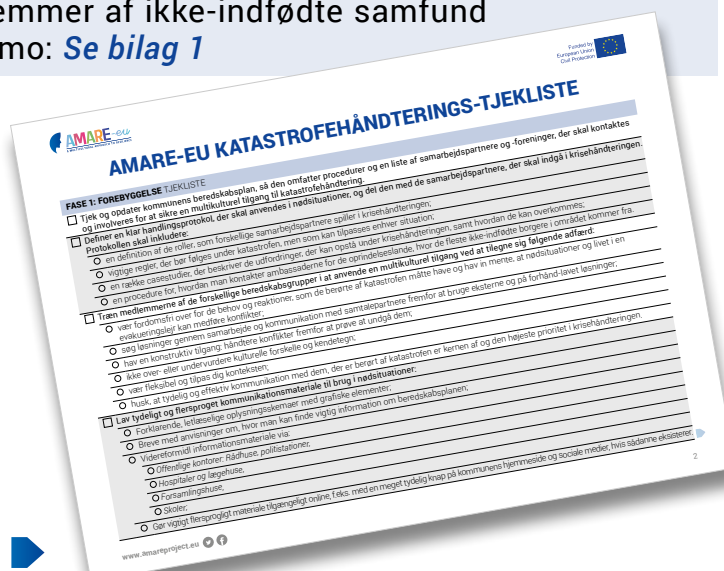
3 RETNINGSLINJER OG TJEKLISTER

RESILIENS

- *Urban Resilience Profiling Tool* af UN-Habitat, 2018 (på engelsk)
- *European Resilience Management Guideline* af kommunerne i Donostia/San Sebastian, Glasgow, Kristiansand, Bristol, Riga, Rom, Vejle, Athen, Greater Amman, Manchester, Malaga, Malmö, Reykjavik, Stirling og Thessaloniki, 2018 (på engelsk)

IKKE-INDFØDTE BORGERE

- *Tjeklister* vedrørende de forskellige faser af reaktion på nødsituation med fokus på beskyttelse og engagement af medlemmer af ikke-indfødte samfund i Lai-momo: *Se bilag 1*



Bilag_01

- *Engaging Migrants in Emergency Preparedness and Response* af International Organization for Migration (IOM), 2018 (på engelsk)
- *Adapting Local Evacuation Plans to Better Account for Migrants and Their Needs* af International Organization for Migration (IOM), 2017 (på engelsk)
- *Assisting Migrants in Emergencies - Recommended Actions for Inclusive Provision of Emergency Services* af International Organization for Migration (IOM), 2018 (på engelsk).
- *Civilbeskyttelse i mangfoldige samfund: Migrants, Asylum Seekers and Refugees in the Context of Major Risks Prevention and Management* af International Organization for Migration (IOM), 2014 (på arabisk, kinesisk, engelsk, fransk, russisk, spansk)

FRIVILLIGE

- *How to Commit Oneself in Emergency Work* af den franske regering (på fransk)
- *Community Emergency Plan Toolkit* af den britiske regering (på engelsk)

HÅNTERING AF CAMPS

- *Camp Management Toolkit* af International Organization for Migration (IOM), Norwegian Refugee Council (NRC) og UN Refugee Agency (UNHCR), 2015 (in English)

4 MATERIALE TIL INSPIRATION

RESILIENCE IN VEJLE MUNICIPALITY

- *Social resilience af Vejle Kommune*, 2018 (på dansk). Facebook-video
- *Vejle's Resilience Strategy* af Vejle Kommune, 2016 (på engelsk)

NON-NATIVE CITIZENS

- *Emergenze e intercultura. L'esperienza del sisma in Emilia Romagna* af Lai-momo, 2013 (på italiensk)
- *Gode praksisser: Katastrofehåndtering Efter Jordskælv i Emilia Romagna, Italien* by Lai-Momo, 2013 (på dansk): Se bilag 2

VOLUNTEERS

- *Design gør borgere til mestre i eget liv by Viden På Tværs*, 2016 (på dansk).

Bilag_02





AMARE-eu

A MULTICULTURAL APPROACH TO RESILIENCE

AMARE-EU KATASTROFEHÅNDTERINGS-TJEKLISTE

TOOLKIT



AMARE-EU KATASTROFEHÅNDTERINGS-TJEKLISTE

FASE 1: FOREBYGGELSE TJEKLISTE

- ☐ Tjek og opdater kommunens beredskabsplan, så den omfatter procedurer og en liste af samarbejdspartnere og -foreninger, der skal kontaktes og involveres for at sikre en multikulturel tilgang til katastrofehåndtering.
- ☐ Definer en klar handlingsprotokol, der skal anvendes i nødsituationer, og del den med de samarbejdspartnere, der skal indgå i krisehåndteringen. Protokollen skal inkludere:
 - ☐ en definition af de roller, som forskellige samarbejdspartnere spiller i krisehåndteringen;
 - ☐ vigtige regler, der bør følges under katastrofen, men som kan tilpasses enhver situation;
 - ☐ en række casestudier, der beskriver de udfordringer, der kan opstå under krisehåndteringen, samt hvordan de kan overkommes;
 - ☐ en procedure for, hvordan man kontakter ambassaderne for de oprindelseslande, hvor de fleste ikke-indfødte borgere i området kommer fra.
- ☐ Træn medlemmerne af de forskellige beredskabsgrupper i at anvende en multikulturel tilgang ved at tilegne sig følgende adfærd:
 - ☐ vær fordomsfri over for de behov og reaktioner, som de berørte af katastrofen måtte have og hav in mente, at nødsituationer og livet i en evakueringslejr kan medføre konflikter;
 - ☐ søg løsninger gennem samarbejde og kommunikation med samtalepartnere fremfor at bruge eksterne og på forhånd-lavet løsninger;
 - ☐ hav en konstruktiv tilgang: håndtere konflikter fremfor at prøve at undgå dem;
 - ☐ ikke over- eller undervurdere kulturelle forskelle og kendetegn;
 - ☐ vær fleksibel og tilpas dig konteksten;
 - ☐ husk, at tydelig og effektiv kommunikation med dem, der er berørt af katastrofen er kernen af og den højeste prioritet i krisehåndteringen.
- ☐ Lav tydeligt og flersproget kommunikationsmateriale til brug i nødsituationer:
 - ☐ Forklarende, letlæselige oplysningsskemaer med grafiske elementer;
 - ☐ Breve med anvisninger om, hvor man kan finde vigtig information om beredskabsplanen;
 - ☐ Videreformidl informationsmateriale via:
 - ☐ Offentlige kontorer: Rådhus, politistationer,
 - ☐ Hospitaler og lægehuse,
 - ☐ Forsamlingshuse,
 - ☐ Skoler;
 - ☐ Gør vigtigt flersprogligt materiale tilgængeligt online, f.eks. med en meget tydelig knap på kommunens hjemmeside og sociale medier, hvis sådanne eksisterer.

- ☐ **Organiser informationsmøder og videreformidlingsevents, der engagerer repræsentanter for/medlemmer af ikke-indfødte befolkningsgrupper gennem officielle og uofficielle kanaler:**
 - ☐ Administratorer af lejlighedskomplekser;
 - ☐ Nabolagsrepræsentanter og -administratorer;
 - ☐ Sociale samlingssteder og kulturcentre;
 - ☐ Religiøse institutioner og -forsamlingssteder;
 - ☐ Uddannelsesinstitutioner.
- ☐ **Forbered flersproget materiale, der kan bruges under katastrofehandteringen:**
 - ☐ Identifikationsskilte til officielle aktører, der står for krisehåndteringen
 - ☐ Identifikationsskilte til de berørte, der bor i nødlejre og/eller -bygninger
 - ☐ Registreringspapirer, som de berørte, der bor i nødlejre og/eller -bygninger, kan udfylde, så man kan indsamle personlige informationer - specifikt omkring deres medicinske/sociale/uddannelsesmæssige behov - der kan hjælpe andre med at give dem den nødvendige støtte både under og efter krisen
 - ☐ Skilte og informationstavler, der kan hænges op i nødlejre og -bygninger, som viser vej og giver information omkring forskellige tjenesters åbningstider (f.eks. kantinen, lægehuset, centeret for psykologisk støtte, børnehuset, etc.)
 - ☐ Materiale, der kan bruges med henblik på specifik service: medicinske termer og -parlør, ordforråd omkring mad og tøj, kort som kan tilpasses konteksten, etc.

FASE 2: SELVE KATASTROFEHÅNTERINGEN TJEKLISTE

- ☐ Del beredskabsprotokollen med de involverede aktører
- ☐ Færdiggør de regler, der blev defineret i forebyggelsesfasen, og tilpas dem til krisens kontekst i samarbejde med aktørerne
- ☐ Involver foreninger, NGO'er og religiøse grupper, som tidligere er blevet identificeret og trænet
- ☐ Opret et effektivt kommunikationssystem ved katastrofens åsted, der omfatter brugen af bærbare radioer, megafoner og højtalere, for nemt at nå ud til folk
- ☐ Gør aktører og frivillige, der deltager i krisehåndteringen, letgenkendelige for de berørte
- ☐ Giv trænede aktører og frivillige en specifik rolle i krisehåndteringen
- ☐ Lav en vagtplan for aktører og frivillige, der sikrer deres fysiske og psykiske velbefindende
- ☐ Opsøg folk, invester tid i relationer for at fremme folks tiltro til de tjenester, beredskabet tilbyder
- ☐ Identificer og registrer dem, der er berørt af krisen og som bor i nødlejre ved hjælp af de forberedte demografiske registreringspapirer, hvis det er nødvendigt
- ☐ Gør flersprogede skilte og informationstavler tydelige og lettilgængelige
- ☐ Udprint og uddel flersprogede kort over nødlejren, hvor vigtige steder er markeret (f.eks. kantinen, toiletter, informationssteder, lægehuset, sikre børneområder, etc.)
- ☐ Garanter, at der er kulturmæglere tilstede alle vigtige steder

- ☐ Garanter, at der er folk tilstede, som er eksperter i sociale ydelser, i at yde psykologiske støtte, i at beskytte mindreårige, i kønsvold og i konflikthåndtering
- ☐ Provide psychological support both to children and adults:
 - ☐ Involver professionelle psykologer, etno-psykologer og eksperter i katastrofe- og krisetraumer;
 - ☐ Organiser kunstterapiaktiviteter (fortællinger, visuel kunst, musik, cirkus, etc.) rettet mod børn og voksne/ældre gennem børn, som kan hjælpe dem med at komme over krisens negative oplevelser og lave disse om til noget konstruktivt. Kunstterapi er en behandlingsmetode, der giver folk mulighed for udtrykke, uddybe og helbrede spændinger og følelser indirekte gennem produktionen af kunst;
 - ☐ Opret sikre børneområder og gør forældre opmærksomme på, hvor de er, og hvilke tjenester, der tilbydes der, så de forsikres om deres børns sikkerhed;
 - ☐ Engager og opsøg voksne gennem aktiviteter, der omfatter både børn og voksne.
- ☐ Forebyg og håndter konflikter:
 - ☐ Stil kostmæssig information omkring kantinemaden til rådighed;
 - ☐ Vær særlig opmærksom på organiseringen af soveområder og toiletter;
 - ☐ Definer og videreformidl de fælles regler, som alle skal respektere for at kunne bruge fællesområderne.
- ☐ Identificer ikke-indfødte samfundsgruppers ledere og repræsentanter
- ☐ Garanter folk, at de er i sikkerhed i nødlejren ved at kontrollere og indskrænke, hvem der har adgang til den

FASE 3: HÅNDTERING AF KATASTROFENS EFTERVIRKNINGER TJEKLISTE

- ☐ Opret et opfølgningssystem for de mest udsatte mennesker, der er blevet berørt af krisen og som har modtaget assistance under katastrofen
- ☐ Opret et overvågningssystem:
 - ☐ Uddel skriftlige, flersprogede spørgeskemaer i lettilgængelige områder for at indsamle feedback:
 - ☐ Offentlige kontorer,
 - ☐ Rådhus,
 - ☐ Politistationer,
 - ☐ Hospitaler og lægehuse,
 - ☐ Forsamlingshuse;
 - ☐ Lav flersprogede, online spørgeskemaer til at indsamle feedback;
 - ☐ Organiser fokusgruppediskussioner, der omfatter medlemmer af forskellige grupper, foreninger, institutioner etc., der var en del af katastrofehandteringen;
 - ☐ Organiser fokusgruppediskussioner med berørte folk, der modtog hjælp.
- ☐ Lav en liste over, hvad man har lært, og opdater den nuværende beredskabsplan og -protokol derefter
- ☐ Opret en psykologisk opfølgningstjeneste til både katastrofehandteringsaktører og berørte civile
- ☐ Tilbyd opdateret træning til nøgleaktører, der deltager i planlægningen og koordinering af beredskabstjenesten



AMARE-eu

A MULTICULTURAL APPROACH TO RESILIENCE

GODE PRAKSISSER IKKE-INDFØDTE BORGERE

TOOLKIT



KATASTROFEHÅNDBLING EFTER JORDSKÆLV I EMILIA ROMAGNA, ITALIEN

LAI-MOMO CASESTUDIET

I 2012 ramte en bølge af kraftige jordskælv adskillige kommuner i Emilia Romagna-regionen. Lai-momo deltog - som eksperter i multikulturalisme og integration - i katastrofehåndteringen og understøttede beskyttelsen og involveringen af ikke-indfødte befolkningsgrupper i de ramte områder.

Efter krisens afslutning foretog man en evaluering af katastrofehåndteringen blandt dem, der havde taget del heri: frivillige, civile, repræsentanter fra den lokale og nationale administration og folk fra civilbeskyttelsen. Disse folk blev samlet i fokusgrupper for at diskutere de positive og negative udfald ved katastrofehåndterings udførelse.

Ved at trække på førstehåndsoplevelser og feedback samlet efter krisens afslutning kunne Lai-momo identificere gentagne mønstre og gode praksisser, der blev implementeret i katastrofehåndterings forskellige faser. De fokuserede specielt på beskyttelsen og involveringen af medlemmer af ikke-indfødte befolkningsgrupper.

Dette casestudie rapporterer om de gode praksisser, som blev implementeret i krisesituationens tre faser:

- 1. Forebyggelsesfasen**
- 2. Katastrofehåndteringen**
- 3. Håndtering af katastrofens eftervirkninger**

1. FOREBYGGELSE

1. GODE PRAKSISSER

Informativ træning til kommunalt ansatte i de østlige provinser i Bologna, Italien

- **Formål:** at organisere en konsultationstjeneste for personale indenfor/på socialområdet, demografi-kontorer, sundhedsvæsenet, politiet, PR-kontorer og undervisningsområdet, der kan give dem socio-politisk og kulturel information omkring de fire oprindelseslande, de fleste af områdets ikke-indfødte befolkningsgrupper kommer fra.
- **Målgruppe:** kommunalt ansatte samt ansatte i/på socialområdet, demografi-kontorer, sundhedsvæsenet, politiet, PR-kontorer, undervisningsområdet, civilbeskyttelsen, etc.
- **Aktiviteter:** Lai-momo koordinerede og ledede implementeringen af en række informationsmøder og forelæsninger om Pakistan, Marokko, Kina og Nigerias sociokulturelle og socio-politiske kontekster. Disse forelæsninger ledte til konfrontationer og debatter mellem de kommunalt ansatte og eksperterne involveret i dette projekt, men gav også værktøjer til målgruppen, som de kan bruge til bedre at interagere med ikke-indfødte borgere i deres arbejde samt til at udforme tjenester, der tager hensyn til forskelligartede behov - specielt i forhold til krisehåndtering.

Kulturel mægling fra en tjeneste til en proces i Modena-provinsen, Italien

- **Formål:** at støtte planlægningen af, hvordan man bedst muligt bruger kulturel mægling i sundhedsvæsenet både på daglig basis og i tilfælde af nødsituationer.
- **Målgruppe:** kommunalt ansatte i Modena-provinsens lokale sundhedsstyrelser.
- **Aktiviteter:** Lokale samarbejdspartnere foretog en undersøgelse af de kulturelle mæglingsaktiviteter, der fandt sted på hospitaler og sundhedscentre i kommunerne. Resultaterne af denne undersøgelse viste, at denne tjeneste ofte var uregelmæssig og kun blev brugt, hvis der opstod et behov for det. For at omdanne disse kulturelle mæglingsaktiviteter til en proces støttede samarbejdspartnerne op om, at man startede et reelt program for kulturel mægling: En gruppe professionelle kulturelle mæglere blev identificeret og trænet i, hvordan man mægler i nødsituationer. Gennem disse aktiviteter blev kulturel mægling ændret fra at være en tjeneste til at blive en integreret og vedvarende del af sundhedsvæsnets arbejder med henblik på at kunne understøtte sundhedspersonalet i kommunerne.
- **Metode:** Undersøgelsen af de implementerede mæglingsaktiviteter blev opfulgt af en præsentation af det indsamlede data for interessenter i sundhedsvæsenet. På baggrund af denne data blev interessenterne involveret i workshops angående uddybningen af og responsen på den lokale sundhedsstyrelses behov. Dette blev gjort gennem en deltagelsesorienteret tilgang, som ledte til en ny definition af kulturel mægling fra tjeneste til proces.

2. SELVE KATASTROFEHÅNTERINGEN GODE PRAKSISER

At sætte toiletter op og tilbyde midler til personlig hygiejne i Emilie Romagna-regionen, Italien

- **Formål:** at imødekomme folks personlige behov under kri-sehåndtering og reducere fremkomsten af konflikter og spændinger.
- **Målgruppe:** alle, der blev berørt af jordskælvet og som boede i nødlejr.
- **Aktiviteter:** Lai-momo hjalp lokale og nationale civilbeskyttelsesaktører med at identificere folks specifikke behov for personlig pleje i forhold til deres kulturelle og religiøse overbevisninger, f.eks. separat afvaskning af intime dele af kroppen under Ramadanen. Disse behov var blevet en kilde til konflikt og misforståelse blandt folk, der boede i lejren, samt en kilde til bekymring for enkeltpersoner. Som en løsning tog Lai-momo og civilbeskyttelsesaktørerne sig af disse behov og omdannede dem til et emne for interkulturel dialog. Håndteringen af behovene blev defineret herefter, og midler til afvaskning af kroppen blev givet til enkeltpersoner eller gjort tilgængelige ved toiletterne, mens toiletter til mænd og kvinder blev sat op i forskellige ender af lejren.
- **Metode:** Folks behov blev identificeret gennem indsamlingen af feedback og kommentarer fra dem, der modtog nødhjælp i lejren og gennem direkte kommunikation med kulturelle mæglere.

3. HÅNTERING AF KRISENS EFTERVIRKNINGER GODE PRAKSISER

Facilitering af folks tilbagevenden til egne huse efter katastrofen, unionen af kommuner i Nordmodena (på engelsk UCMAN), Italien

- **Formål:** at lave en statistisk, demografisk og socioøkonomisk oversigt over de familier, der boede i midlertidige boliger bygget under katastrofehåndteringen af jordskælvet. Formålet var at muliggøre deres tilbagevenden til varige boligforhold, at løse eventuelle sameksistensproblemer i meget multikulturelle områder og at støtte arbejdsløse og jobsøgende, der boede i området.
- **Målgruppe:** folk, der boede i midlertidige boliger, som blev stillet til rådighed under katastrofehåndteringen i disse kommuner.
- **Aktiviteter:** Lokale samarbejdspartnere foretog semistrukturerede interviews med 144 familier, både italienske og ikke-indfødte, hvori de spurgte ind til deres økonomiske stabilitet, ansættelsesforhold og tidligere boligforhold. Det indsamlede data blev brugt til at lave en effektiv handlingsplan for, hvordan man kunne støtte de berørte i deres søgen efter boliger og jobs.
- **Metode:** udførelse af semistrukturerede interviews.

Sociokulturel mægling i et meget multikulturelt nabolag i Ferrara Kommune, Italien

- **Formål:** at lindre spændinger og mægle i sociokulturelle konflikter blandt borgere i Grattacielo-nabolaget, et område med en stor andel af ikke-indfødte borgere, der blev særligt berørt af jordskælvene. Samt at støtte integrationen af ikke-indfødte borgere i området.

- **Målgruppe:** medlemmer af ikke-indfødte befolkningsgrupper, der bor i kommunes multietniske områder, der er påvirket af dårlige boligforhold, social eksklusion og stærke sociokulturelle spændinger mellem borgerne.
- **Aktiviteter:** En lokal samarbejdspartner hjalp den lokale administration med at oprette et offentligt service-kontor tæt på Grattaciolo-nabolaget, som kunne tilbyde assistance til byens indbyggere i forbindelse med forskellige udfordringer. Kontoret skulle blandt andet tage sig af modtagelsen af nye borgere og tage imod tilbagemeldinger og advarsler fra borgere. Derudover tilbød man træning i konflikthåndtering til lokale, og man hjalp med styre fællesområder i nabolaget. Man hjalp også med at afholde sociale begivenheder arrangeret af indbyggerne. Alle disse tjenester blev udført samtidigt med, at man organiserede og afholdte initiativer, der havde fokus på dialog og diskussion om, hvordan man kunne forbedre nabolagets levevilkår og bæredygtighed.
- **Metode:** Networking og social mægling udgjorde vigtige dele af den implementerede metode. Specielt netværksdannelse mellem institutioner, offentlige tjenester, privatpersoner, den tredje sektor og indbyggerne. Aktiviteterne og udviklingen af sociale interaktioner blev monitoreret, med henblik på at kunne identificere deres positive og negative udfald, samt bedømme, i samarbejde med indbyggerne, hvilke initiativer, der skulle fremmes. Alt i alt skulle aktiviteterne understøtte "deltagelsesorienterede processer", så lokalsamfundets medlemmer kunne tage sig af fællesområderne og finde på kreative løsninger til komplekse situationer. Selvstændiggørelse var en anden vigtig del af projektets metode. Alle de implementerede aktiviteter havde til formål at få indbyggerne til at deltage i og føle ansvar for implementeringen af sociale initiativer og deres succes for derved at forbedre deres egne leveforhold.

EKSISTERENDE MATERIALE

De følgende links henviser til materiale og flersprogede værktøjer, man kan bruge/trække på i forbindelse med krisehåndtering, samt materiale, som bruges i forskellige italienske kommuner:

- **Io Non Rischio:** en informationskampagne lavet af den italienske civilbeskyttelse, materialet fås både på italiensk og engelsk.
- **Bologna Kommune:** materialet er tilgængeligt på deres hjemmeside.
- **Genova Kommune:** bruger samme format som Io Non Rischio-projektet ledet af civilbeskyttelsen
- **Britisk værktøj til krisehåndteringsplanlægning.**
- En oversættelsesbrochure med sundhedsrelaterede ord, hvoraf nogle kan være nyttige i nødsituationer, hvor der ikke er tid til at slå ting ordentligt op:
 - **katastrofeberedskab**
 - **kommunikationsværktøj**
- **En flersproget parlør om sundhedspleje.** Der er muligvis ikke behov for netop denne parlør, men dens struktur kan bruges i produktionen af andre dokumenter, der skal bruges under krisehåndteringen.



AMARE-eu

A MULTICULTURAL APPROACH TO RESILIENCE

PICTOGRAMS

TOOLKIT





Humanitarian Icons v.02

255 icons and counting

Public Domain

ochavisual@un.org



Download them at reliefweb.int and thenounproject.com

unocha.org

Humanitarian Icons v.02

255 icons and counting

Public Domain

ochavisual@un.org



Download them at reliefweb.int and thenounproject.com

unocha.org

