



# Hvað segja innflytjendur í Reykjavík?

Niðurstöður fjölmenningsþings



## Efnisyfirlit

Inngangur .....	3
Innflytjendur í Reykjavík.....	4
Fyrirkomulag þingsins.....	7
Kosning í fjölmeningarráð .....	8
Helstu niðurstöður .....	9
Leik- og grunnskólar .....	9
Menningarmál .....	11
Listasafn Reykjavíkur .....	11
Gerðuberg .....	12
Borgarbókasafn .....	12
ÍTR.....	12
Frístundakort.....	13
Sundlaugar.....	14
Félagsmiðstöðvar .....	14
Félagsþjónusta.....	14
Vefur borgarinnar.....	15
Umræður á fjölmeningarþingi um annað en þjónustu borgarinnar .....	16
Fjölmiðlar og þátttaka í samfélaginu.....	16
Upplýsingar – almennt .....	16
Samskipti milli innflytjenda og Íslendinga .....	16
Stofnanir Ríkisins .....	17
Næstu skref .....	18
Fylgiskjal .....	18

## Inngangur

Hugmyndin að fjölmeningarþingi fæddist veturinn 2009 til 2010 á mannréttindaskrifstofu Reykjavíkurborgar. Það hafði lengi verið ljóst að raddir innflytjenda þyrftu að heyrast til að bæta mætti þjónustu við þá í borginni, til að vita um líðan þeirra og til að auðvelda gagnkvæma aðlögun þeirra og íslensks samfélags. Fjölmeningarþingið sem haldið var þann 6. nóvember 2010 var viðleitni til að bæta úr þessu.

Tilgangur fjölmeningarþings var tvenns konar:

- Að skapa vettvang þar sem innflytjendur í Reykjavík gætu miðlað upplifun og reynslu af þjónustu borgarinnar og lagt fram sínar hugmyndir og tillögur að bættri þjónustu.
- Að kjósa sjö fulltrúa Reykvíkinga af erlendum uppruna í fjölmeningarráð, sem myndi starfa sem ráðgefandi aðili fyrir mannréttindaráð Reykjavíkur og stofnanir borgarinnar í málefnum innflytjenda.

Niðurstöður hópanna ættu að nýtast til að bæta þjónustu borgarinnar. Hvernig til tekst með það veltur þó á starfsfólki borgarinnar og kjörnum fulltrúum.

Margt er hægt að læra af framkvæmd þessa fyrsta fjölmeningarþings en almennt er óhætt að segja að vel hafi tekist til í alla staði. Mannréttindaskrifstofa Reykjavíkur þakkar hjartanlega öllum þeim einstaklingum, stofnunum og öðrum sem komu að þessu fjölmeningarþingi á einhvern hátt og gerðu það mögulegt.

## Undirbúningur þingsins

Undirbúningur þingsins fór fram á mannréttindaskrifstofu og var Anna Þorsteinsdóttir ráðin til að stýra verkefninu. Tveir starfshópar komu að verkefninu. Annars vegar hópur skipaður af mannréttindaráði og hins vegar framkvæmdahópur skipaður af viðkomandi sviðum borgarinnar. Er þeim öllum þökkud góð störf.

### Hópur skipaður af mannréttindaráði:

Barbara Jean Kristvinsson, fulltrúi Samfylkingar,

Claudia Overesch, fulltrúi Vinstri hreyfingarinnar græns framboðs,

Grazyna M Okuniewska, fulltrúi Sjálfstæðisflokks

Euardo Perez Baca, fulltrúi Besta flokksins

### Framkvæmdahópur

Dagbjört Ásbjörnsdóttir, íþrótt- og tómstundasviði

Kristín R. Vilhjálmisdóttir, menningar- og ferðamálasviði

Fríða B. Jónsdóttir, leikskólasviði

Nanna Cristiansen, menntasviði

Edda Ólafsdóttir, velferðarsviði

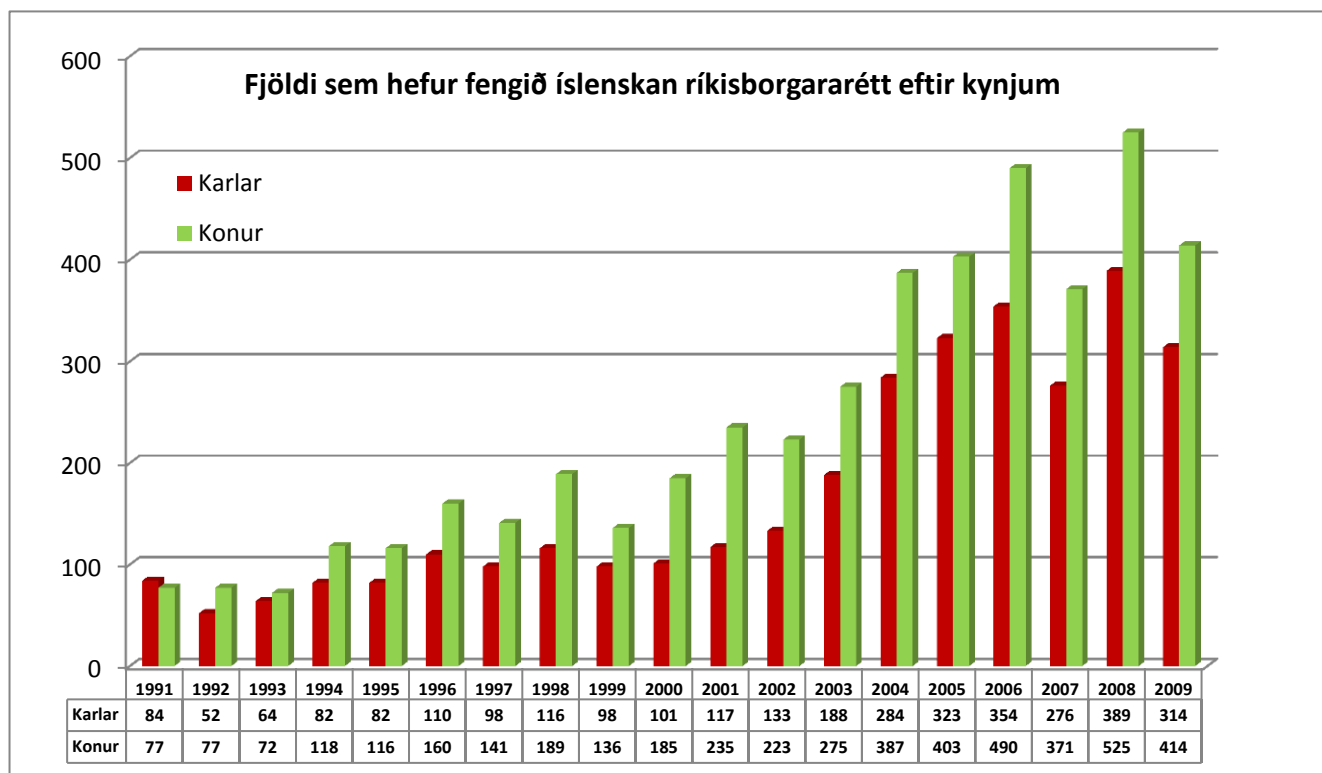
## Innflytjendur í Reykjavík

Allar upplýsingarnar í töflunum og á myndunum hér fyrir neðan eru byggðar á upplýsingum frá Hagstofu Íslands.

Innflytjendur á Íslandi voru þann 1. janúar 2010 alls 26.171. Þar af eru 11.792 búsettir í Reykjavík. Inn í þessum tölum eru þeir sem hafa fengið íslenskan ríkisborgararétt. Erlendir ríkisborgarar í Reykjavík eru hins vegar 9.555 eða 8,1% af íbúum borgarinnar.

Mikil fjölgun hefur átt sér stað í veitingu íslensks ríkisfangs á liðnum áratug og má ætla að þeir innflytjendur sem hafa fengið íslenskt ríkisfang hafi samhliða dvöl sinni hér á landi öðlast einhverja þekkingu á íslensri tungu. Flestir fengu ríkisborgararétt árið 2008 eða 914. Ívið færri fengu íslenskan ríkisborgararétt árið 2009 eða 724.

Mynd 1 sýnir fjölda þeirra sem hafa fengið íslenskan ríkisborgararétt frá árinu 1991 til og með 2009. Á þessu tímabili fá fleiri konur en karlar íslenskan ríkisborgararétt öll árin fyrir utan árið 1991. Á tímabilinu fá 4.594 konur íslenskan ríkisborgararétt en 3.265 karlar.



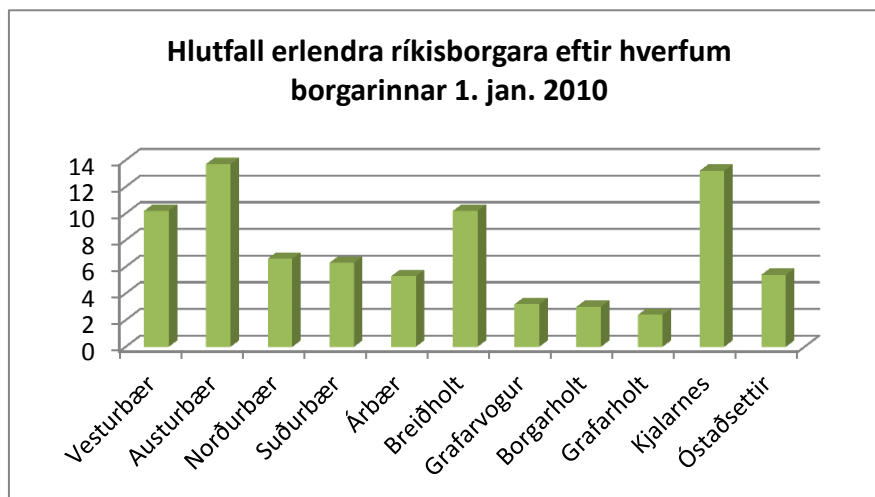
## Mynd 1. Veiting íslensks ríkisfangs 1991-2009 eftir kynjum.

Tafla 1 sýnir hver íbúafjöldinn er í hverfum borgarinnar 1. janúar 2010 og hversu margir erlendir ríkisborgarar eru í þeim og hlutfall þeirra af fjölda íbúanna í hverfinu.

**Tafla 1. Mannfjöldi eftir hverfum<sup>1</sup> í Reykjavík, erlendir ríkisborgarar eftir hverfum og hlutfall þeirra af íbúafjölda í hverju hverfi 1. janúar 2010.**

	Íbúafjöldi í hverfi	Erlendir ríkisborgarar	% erlendra ríkisborgara
Vesturbær	16.327	1.663	10,2
Austurbær	19.390	2.664	13,7
Norðurbær	13.279	883	6,6
Suðurbær	13.811	872	6,3
Árbær	10.267	543	5,3
Breiðholt	20.704	2.120	10,2
Grafarvogur	7.552	238	3,2
Borgarholt	10.425	314	3
Grafarholt	5.433	133	2,4
Kjalarnes	821	108	13,2
Óstaðsettir	317	17	5,4
<b>Alls</b>	<b>118.326</b>	<b>9.555</b>	<b>8,1</b>

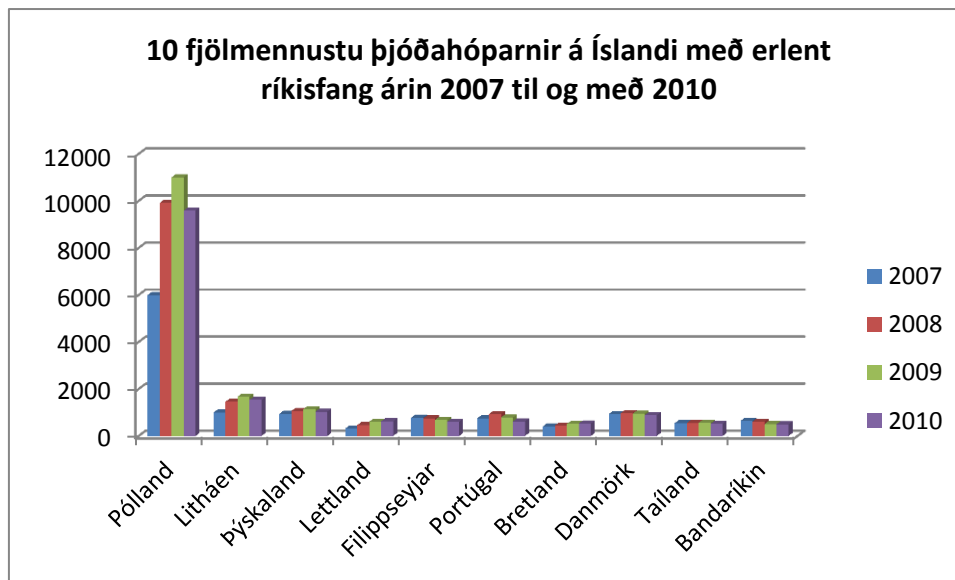
Mynd 2 sýnir myndrænt sömu upplýsingar og er að finna í töflu 1, þ.e. hvert hlutfall erlendra ríkisborgara er í hverfum borgarinnar.



**Mynd 2. Hlutfall erlendra ríkisborgara eftir hverfum í Reykjavíkurborg.**

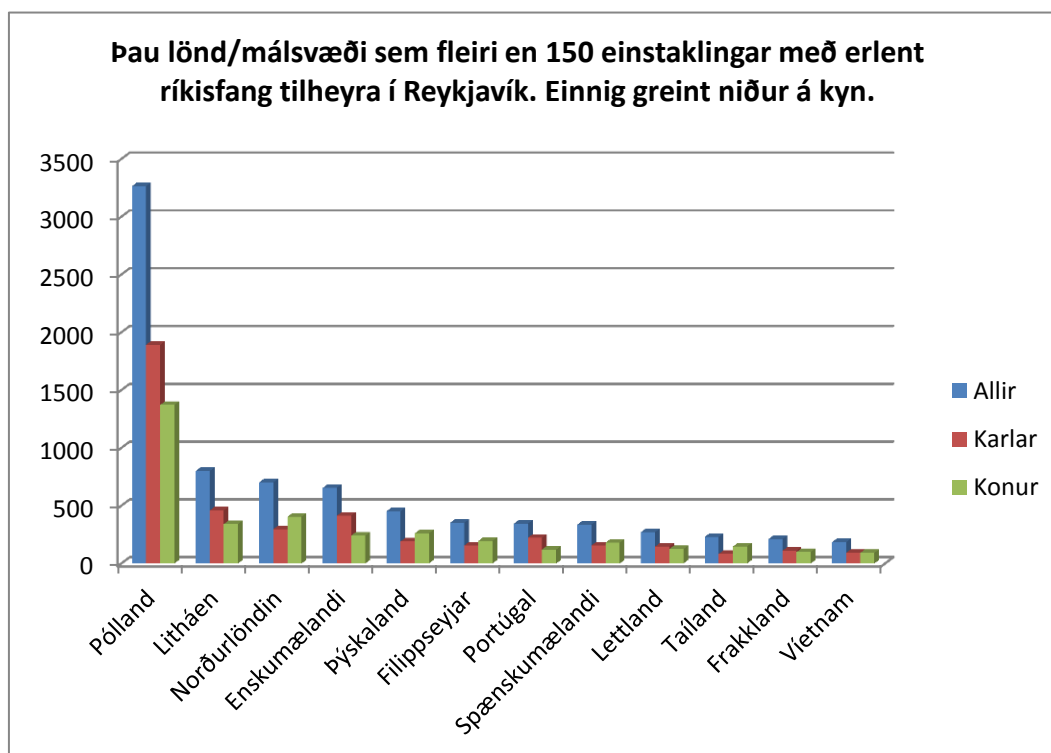
<sup>1</sup> Vesturbær er gamli Vesturbærinn og Vesturbær-syðri. Austurbær er Austurbær, Norðurmýri og Hlíðar. Norðurbær er Laugarnes, Laugarás, Heimar og Vogar. Suðurbær er Háaleiti, Bústaðarhverfi og Fossvogur.

Mynd 3 sýnir 10 fjölmennustu þjóðarhópana á Íslandi og var miðað við fjölmennustu hópana 1. janúar 2010. Fjöldi þessara hópa er svo sýndur frá árinu 2007. Pólverjar eru langfjölmennastir og voru 9.583 þann 1. janúar 2010.



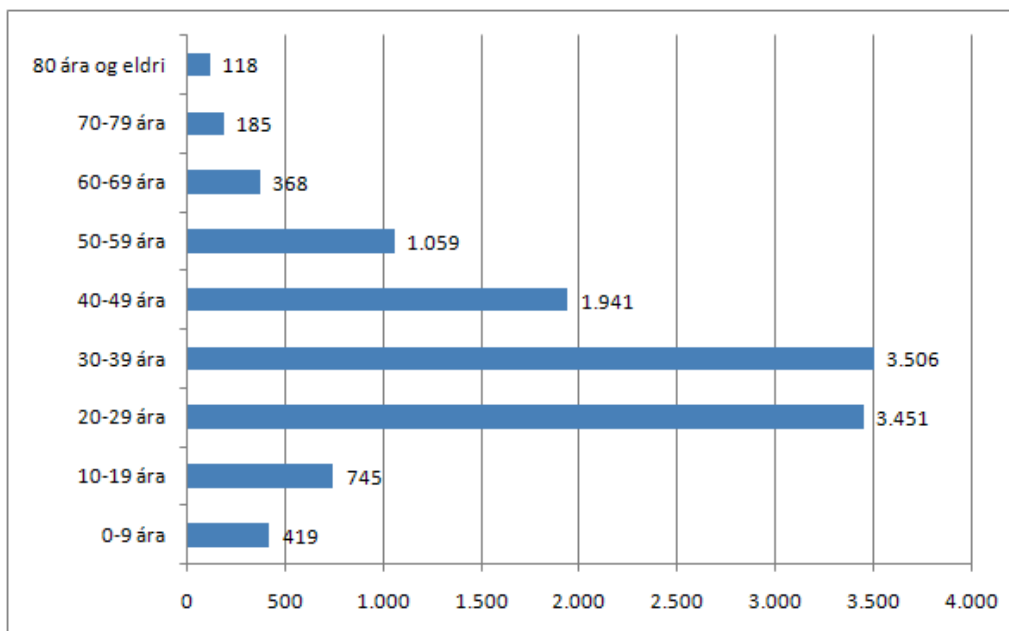
**Mynd 3. Fjölmennustu þjóðarhóparnir á Íslandi með erlent ríkisfang.**

Mynd 4 sýnir þau upprunalönd og/eða upprunamálsvæði sem fleiri en 150 einstaklingar með erlent ríkisfang tilheyra. Fólk frá Norðurlöndum og ensku- og spænskumælandi er flokkað saman. Pólverjar eru langfjölmennasti hópurinn eða 3.264 þann 1. janúar 2010. Litháar eru næststærsti hópurinn en þeir eru 800 miðað við sama tíma.



**Mynd 4. Innflytjendur í Reykjavík eftir þjóðerni/tungumálasvæðum og kyni.**

Mynd 5 sýnir aldursdreifinguna í hópi innflytjenda í Reykjavík. Sjá má að langflestir eru á aldursbilinu 20 til 39 ára eða 6.957. Þessar tölur sýna einnig þá innflytjendur sem eru með íslenskt ríkisfang.



**Mynd 5. Innflytjendur, ásamt þeim sem hafa fengið íslenskt ríkisfang, eftir aldri.**

## Fyrirkomulag þingsins

Rúmlega 200 þátttakendur skráðu sig með tölvupósti á þingið og var þátttakendum raðað í hópa eftir tungumálum. Þingið var auglýst í dagblöðum og kynnt með útsendingum á póstlista innflytjenda. Kynningarblöð á nokkrum tungumálum var dreift um borgina, m.a. í Kolaporti og verslunum innflytjenda.

Umræðurnar fóru fram við hringborð þar sem tóku þátt 4 til 11 þátttakendur ásamt borðstjóra og ritara. Val á tungumáli tók mið af skráningu þátttakenda og þau tungumál sem umræðan fór fram á voru; enska, íslenska, spænska, pólska, tælenska, víetnamíska, cebúanó, rússneska og litháíska.

Tafla 2 sýnir fjölda reykvískra innflytjenda eftir málsvæðum þeirra tungumála sem notuð voru á fjölmenningsþinginu:

**Tafla 2. Fjöldi innflytjenda með erlent ríkisfang í Reykjavík sem tala þau tungumál sem notuð voru á fjölmenningsþinginu.**

Tungumál	Fjöldi
Enska	726
Cebúanó	782
Pólska	3.362
Rússneska	256

Spænska	396
Víetnamska	388
Taílenska	230
<b>Samtals</b>	<b>6.140</b>

Spurningar um þjónustu borgarinnar bárust frá fagsviðum borgarinnar og þjónustuskrifstofu<sup>2</sup> fyrir þingið. Allar spurningar voru þýddar á þau tungumál sem notuð voru á þinginu. Borðstjórar á þinginu sáu til þess að allir þátttakendur tækju þátt í umræðunum og að sem flestar spurningarnar væru ræddar. Ritarinn skráði niður umræðurnar. Auk spurninganna sem ræddar voru á öllum borðunum voru opnar umræður um málefni innflytjenda. Umræðurnar fóru fram milli klukkan 10:00 og 14:00. Gert var hálf tíma hádegishlé þar sem boðið var upp á léttan hádegisverð og fimmtán mínútna kaffihlé síðdegis.

Spurningakönnunin fór þannig fram að öll svið borgarinnar, sem vildu, lögðu fram spurningar. Þær voru síðan hengdar upp á vegg og gafst gestum kostur á að svara þeim skriflega á þar til gerð svarblöð sem safnað var saman. Allar spurningarnar sem notaðar voru í könnuninni voru lokaðar og var svarmöguleikinn annað hvort já eða nei. Örfáir þátttakendur svöruðu þessum hluta spurninganna. Þessi þáttur þingsins skilaði litlum sem engum niðurstöðum.

Á kynningarborðunum kynntu nokkrar stofnanir Reykjavíkurborgar ásamt ýmsum félagasamtökum starfsemi sína og þjónustu við innflytjendur. Má þar t.d. nefna: Samhljóm menningarheima, sem er hluti af Húmanistahreyfingunni og hefur það markmið að vinna bug á mismunum og útlendingahatri og tengja saman alla Íslendinga burt séð frá þjóðerni eða uppruna; Alþjóðatorg ungmenna, sem er fjölmennningarlegur vettvangur þar sem ung fólk getur sótt félagsskap og stuðning ásamt því að taka þátt í fjölmennningarlegu félagsstarfi; Fjölmenningarsetur, sem rekið er af ríkinu og hefur það hlutverk að greiða fyrir samskiptum fólks af ólíkum uppruna og efla þjónustu við innflytjendur sem búsettir eru á Íslandi; þjónustumiðstöð Miðborgar og Hlíða, sem er rekin af Reykjavíkurborg og er þekkingarmiðstöð í málefnum innflytjenda og Borgarbókasafn sem býður upp á margs konar þjónustu við innflytjendur.

Þess má geta að meðan á Fjölmenningarþinginu stóð unnu nemendur frá Kvíkmyndaskóla Íslands að heimildarefni um þingið.

## Kosning í fjölmenningarráð

Annað af tveimur markmiðum fjölmenningarþings var að kjósa fulltrúa Reykvíkinga af erlendum uppruna í fjölmenningarráð, sem vera á ráðgefandi aðili fyrir mannréttindaráð Reykjavíkur og stofnanir borgarinnar í málefnum innflytjenda.

<sup>2</sup> Mennta- og leikskólasvið, menningar- og ferðamálasvið, velferðarsvið, íþrótt- og tómstundasvið og skrifstofa vefmála undir þjónustuskrifstofu.



Kosið var í fjölmeningarráð milli kl. 10:00 og 14:00. Kjörgengir og kosningabærir voru allir Reykvíkingar, 18 ára og eldri, af erlendum uppruna. Þátttakendur í hringborðsumræðum brugðu sér frá til að kjósa meðan á umræðum stóð.

Á kjörskrá og jafnframt kjörgengir voru allir Reykvíkingar af erlendum uppruna sem náð höfðu 18 ára aldri. Til ráðsins voru kosnir sjö fulltrúar, fimm aðalmenn og tveir varamenn. Sextán einstaklingar frá þrettán þjóðlöndum sóttust eftir kosningu. Kjörfundur var opinn á meðan þingið stóð yfir og gengu kosningarnar vel fyrir sig á allan hátt. Fleiri hefðu að vísu mátt nýta sér kosningaréttinn, en 109 manns kusu.

Þeir sem sitja hið nýkjörna fjölmeningarráð Reykjavíkur eru:

## **Aðalmenn:**

Raúl Sáenz frá Mexíkó sem er formaður ráðsins

Katelin Marit Parsons frá Kanada

Juan Camilo Román Estrada frá Kólumbíu

Shuhui Wang frá Kína og

Toshiki Toma frá Japan

## **Varamenn:**

Angelique Kelley frá Bandaríkjunum

Flóra Vuong Nu Dong frá Víetnam

Einn þeirra sem hlaut kosningu, Akeem-Cujo Oppong frá Ghana ákvað að taka ekki sæti í ráðinu. Ennfremur var ákveðið að bjóða áheyrnarfulltrúum frá Póllandi og Litháen að sitja fundi ráðsins þar sem það eru fjölmennustu þjóðahóparnir og eiga ekki fulltrúa í ráðinu.

Fjölmeningarráð hélt þrjá fundi seinni hluta ársins 2010. Sá áhugi og atorka sem þar skín í gegn lofar góðu um framhaldið.

## **Helstu niðurstöður**

Í þessum kafla eru dregnar saman helstu niðurstöður þingsins og er það ætíð nokkuð matsatriði hvað er sett fram. Í fylgiskjali 2 má sjá niðurstöðurnar eins og þær komu frá hópnum og í fylgiskjali 3 eru þær settar fram með þeim hætti að svörin við ákveðnum spurningum eru flokkuð saman og merkt við hvaða mál var talað í hverjum hópi. Þetta er gert til að léttja þeim úrvinnslu sem eru að vinna með ákveðinn hluta efnisins. Þeir sem vilja kynna sér niðurstöður þingsins í heild sinni er bent á fylgiskjölin. Ábendingar um leiðir í þessum kafla eru unnar upp úr niðurstöðum þingsins sjálfs.

Þjóðerni var blandað í nokkrum hópnum sem notuðu ensku og skiluðu niðurstöðum á því tungumáli.

## **Leik- og grunnskólar**

### **Hvernig má bæta upplýsingarfrá leik- og grunnskólum?**

Sumar spurningarnar sem ræddar voru á þinginu áttu bæði við leik- og grunnskóla og eru svörin í þeim tilvikum sett fram saman.

Innflytjendur óska eftir upplýsingum á ensku og/eða pólsku um það hvernig á að skrá barn í leikskóla, um skipulag leikskólans, í hvaða leikskóla er hægt að skrá barn og í hvaða leikskóla ekki, hvað þarf að bíða lengi eftir plássi á leikskóla og hvað kostar að vera með barn á leikskóla.

Einnig komu fram óskir þess efnis að foreldrar væru betur upplýstir um tengsl barnsins og líðan í skólanum. Mikilvægt væri að bjóða túlkun þegar þess væri þörf og mikil áhersla var lögð á virðingu fyrir annarri menningu og innflytjendum og að útiloka ekki börn með aðrar trúar- og lífsskoðanir.

Fram komu ábendingar þess efnis að þýðingar þyrftu ekki alltaf að vera fullkomnar.

## Ábendingar um leiðir

- ✓ Útbúa vef Morgunblaðs þar sem allir skólar geta sett inn algengar spurningar og svör eða tilkynningar. Þetta væri síðan hægt að nýta af öllum sem á þurfa að halda.
- ✓ Setja saman lista á nokkrum tungumálum yfir nauðsynlega hluti sem þarf að fara með í skólann og yfir helstu viðburði á algengustu tungumálunum.
- ✓ Halda mánaðarlega fundi um stöðu barna af erlendum uppruna og senda vikulega skilaboð til foreldra um það hvernig barninu gengur í skólanum.

## Hvað getur grunnskólinn gert til að auka hlutdeild foreldra af erlendum uppruna í námi barna sinna?

Fram kom að það veldur streitu hjá foreldrum að geta ekki fylgst vel með hvernig börnunum gengur í skólanum og aðstoðað þau í heimanámi.

## Ábendingar um leiðir

- ✓ Þjálfar foreldra af erlendum uppruna í því hvernig er best og áhrifaríkast að vinna með börnum sem eru að byrja að læra tungumálið. Sýna foreldrum kosti þess að taka þátt í slíku sem auðveldar þeim að hjálpa barninu sínu sem aftur dregur úr streitu.
- ✓ Veita foreldrum aðgang að þeim bókum sem börnin eru að vinna úr.
- ✓ Viðurkenna móðurmálskennslu sem hluta af námi barnanna og styðja við hana í verki.
- ✓ Vera með landkynningarkvöld. Kynna menningu þeirra barna sem eru útlendingar.
- ✓ Hafa alþjóðlega daga í skólunum og stilla fólki ekki upp sem við og hinir þ.e. Íslendingar og innflytjendur.
- ✓ Setja saman lista yfir algengustu hugtökin í stærðfræði með þýðingum.

## Hvað getur leik- og grunnskólinn gert til að auka þátttöku foreldra af erlendum uppruna í skólastarfi almennt?

Fram komu óskir um það að sýna þyrfti innflytjendum meira umburðarlyndi, t.d. þegar þeir væru að tala íslensku, það þyrfti að hlusta betur á þá og virða skoðanir þeirra. Einnig má lesa úr vinnu hópanna ósk um meiri samskipti milli innflytjenda og Íslendinga. Fram kom að það vanti á að allir skólar þýði upplýsingar á móðurmál barnanna. Leikskólarnir hafi staðið sig vel í því og grunnskólarnir ættu að geta það einnig. Það skorti t.d. einfaldar upplýsingar eins og það tíðkist að börnin komi með í

„foreldraviðtöl“. Starfsfólk þurfi að átta sig á því að menningarheimar eru ólíkir, sums staðar tíðkast t.d. ekki að horfa í augu fólks þegar talað er við það. Þjónustan þurfi að vera persónulegri.

## Ábendingar um leiðir

- ✓ Upplýsingar um fundi á fleiri tungumálum en íslensku og nota netpóst með fleiri tungumálum.
- ✓ Vera með viðburði eða verkefni sem tengir Íslendinga og útlendinga saman.
- ✓ Biðja íslenska foreldra um að sýna umburðalyndi og virða skoðanir innflytjenda.
- ✓ Nota túlk þegar verið er að kynna reglur og annað slíkt.
- ✓ Sýna mikilvægi móðurmálskennslu skilning.
- ✓ Skipa tengilið sem foreldrar geta leitað til og sem vinnur með börnum sem læra íslensku sem annað tungumál (leikskólar).
- ✓ Nota samskiptabækur.
- ✓ Kenna börnum á heim án landamæra.

## Hvernig teljið þið að leikskólar borgarinnar ættu að vinna með fjölbreyttan barnahóp bæði með tilliti til barna af erlendum uppruna og barna sem eiga báða foreldra íslenska?

Lögð var áhersla á að líta á fjölbreytni sem tækifæri en ekki vandamál. Fram kom að þjálfar þurfi kennara í því að takast á við fjölmenningsleg málefni. Mikilvægt sé að þeir hafi möguleika á endurmenntun svo þeir séu betur í stakk búnir til að kenna börnum af erlendum uppruna. Kennarar þurfa að skilja mismunandi menningu, þekkja t.d. hefðir og trúarbrögð og bera virðingu fyrir þeim.

## Ábendingar um leiðir

- ✓ Hafa kunnáttu á bakgrunni barna og öðlast þannig skilning á aðstæðum þeirra.
- ✓ Vinna meira með hverju barni. Ekki láta barnið vera afskipt og segja að það sé með heimprá.
- ✓ Vera á varðbergi gagnvart einelti og útilokun.
- ✓ Veita aðstoð við heimanám.
- ✓ Leggja áherslu á móðurmál/móðurmálskennslu innan skólakerfisins.

## Meningarmál

### Listasafn Reykjavíkur

Mikilvægt sé að kynna betur starfsemi listasafnsins með því að nota vefsíður sem til eru á erlendum tungumálum eins og t.d. pólsku síðuna og útgáfur á erlendum tungumálum, t.d. Grapevine. Það skorti upplýsingar þess efnis hvar erlendir listamenn geti sýnt verk sín. Kynna þurfi betur áherslur og markmið safnsins.

## Ábendingar um leiðir

- ✓ Setja fram upplýsingar á fleiri tungumálum en íslensku, nota póstlista t.d. pólska skólans, þýða plaköt einnig á önnur tungumál. Stuttar upplýsingar nægja.
- ✓ Auglýsa viðburði betur.
- ✓ Sýna list eftir börn af erlendum uppruna.
- ✓ Vera með sýningar listamanna af erlendum uppruna og tengja sýningarnar menningu ólíkra landa.
- ✓ Setja á fót vinnustofur með börnum.
- ✓ Vera með viðburði fyrir foreldra og börn.

## Gerðuberg

Fram kemur að verið sé að gera marga góða hluti í Gerðubergi en það sé erfitt að komast þangað fyrir þá sem ekki búa í Breiðholti.

## Borgarbókasafn

Kostur ef það væri mögulegt fyrir útlendinga að safnast saman á bókasöfnunum og halda t.d. fundi eða menningarkvöld þar.

## Ábendingar um leiðir

- ✓ Búa til vefsíður sem eru með rafbækur á ýmsum tungumálum.
- ✓ Vera með bækur á erlendum tungumálum sem félög eða einstaklingar gætu gefið.

## ÍTR

Bent var á að bæta mætti upplýsingagjöf um tómstundastarf. Leggja þyrfti áherslu á að ná til foreldranna. Einnig kom fram að íþróttafélög og aðrir sem standa fyrir tómstundastarfi með börnum eigi að kynna starfsemi sína betur fyrir foreldrum barna af erlendum uppruna og það eigi ekki bara að vera á hendi borgarinnar að gera það.

Starfsfólk frístundaheimilanna þurfi að sýna börnunum virðingu óháð uppruna þeirra og búa yfir þekkingu á menningu og bakgrunni viðkomandi einstaklinga. Mikilvægt sé að bjóða starfsfólki námskeið í fjölmenningsfærni. Einnig skipti máli að hafa starfsfólk af erlendum uppruna. Tengsl við foreldrana skipti einnig máli.

Nauðsynlegt sé að koma sér upp samskiptaneti í mismunandi samfélögum innflytjenda til að kynna frístundaheimilin. Koma þurfi upplýsingum til fólks á þeirra tungumáli. Ein leið væri að nota myndrænt efni. Þátttaka barna og unglunga af erlendum uppruna í starfi frístundaheimila er minni en barna af íslenskum uppruna. Kynning á starfi frístundaheimilanna fyrir fólki af erlendum uppruna þurfi að fara

fram utan hefðbundins vinnutíma. Margir foreldranna vita ekki út á hvað starfið gengur og það væri t.d. hægt að bjóða þeim í kynningarheimsóknir á frístundaheimilin. Vegna skorts á upplýsingum óttast foreldrar að frístundaheimilin séu dýr og þá skortir upplýsingar um að nota megi frístundakortið til að greiða fyrir frístundaheimilin.

Það kom fram í mörgum hópum að þörf sé á því að biðja íslensku börnin um að vingast við þau erlendu.

Erlend börn eru oft agaðri en þau íslensku og þeim er ekki leyft að vera jafn lengi úti og íslenskum börnum. Íslensk börn 16 til 18 ára fara út og drekka áfengi sem er ekki leyft í mörgum öðrum samfélögum. Börnum sé stundum haldið of lengi á félagsmiðstöðvum og það sé ekki í lagi að 12 ára börn komi heim eftir miðnætti.

## Ábendingar um leiðir

- ✓ Gera átak í því að auka þátttöku barna af erlendum uppruna í starfinu.
- ✓ Kynna frístundaheimilin fyrir foreldum barna af erlendum uppruna utan hefðbundins vinnutíma og bjóða þeim í heimsókn.
- ✓ Setja fram upplýsingar um tómstundastarf á fleiri tungumálum en íslensku. Mikilvægt að ná tengslum við foreldrana. Senda upplýsingabækling til foreldra um tómstundastarf í hverfinu.
- ✓ Íþróttafélögin setji fram upplýsingar á fleiri tungumálum en íslensku. Nota þær upplýsingaleiðir sem eru mögulegar, s.s. póstlista pólska skólans og pólsku upplýsingasiðuna og Grapevine.
- ✓ Dreifa bæklingum um frístundaheimilin í skólum, í strætó og senda bæklinga í pólska skólann.
- ✓ Kynna kosti hreyfingar fyrir börn.
- ✓ Senda upplýsingar til foreldra um félagsmiðstöðvar. Margir vita ekki hvað er gert þar né hvar þær eru.
- ✓ Efla samstarfið við erlenda foreldra með því að hafa erlent starfsfólk.
- ✓ Koma á vinakerfi.
- ✓ Hafa sérstakar móttökustundir til að bjóða alla velkomna.

## Frístundakort

Í umræðum kom fram að nauðsynlegt væri að kynna frístundakortið betur í gegnum skólana, pólska skólann og vera með upplýsingar á tilkynningatöflum, t.d. í pólsku búðinni. Einnig kom fram að fólk óttast að það fái ekki framlengingu á dvalarleyfi ef það fengi einhverja fjárhagsaðstoð og spurning hvort einhverjir litu á frístundakortið sem slíka aðstoð. Upplýsingar um frístundakortið þyrftu að vera á nokkrum tungumálum. Notkun á frístundakorti fer fram í gegnum *Rafrænu Reykjavík* og margir þurfi aðstoð til að nota það kerfi.

## Ábendingar um leiðir

- ✓ Senda fólki „gjafakort“ í íþróttir og á frístundaheimili.
- ✓ Þjóða fólki aðstoð við að skrá sig í *Rafrænu Reykjavík*, þ.e. vera með fólk sem hjálpar foreldrum að sækja um frístundakort.

## Sundlaugar

Fram kom nauðsyn þess að vera með lokaða klefa og sturtuklefa þar sem sumir hafa ekki vanist því að afklæða sig eða baða fyrir framan aðra. Einnig var lögð áhersla á mikilvægi þess að nálgast fólk af nærgætni þegar reglur sundstaða væru útskýrðar. Það væri dýrmætt fyrir innflytjendur að fara í sundlaugarnar því þar væri fólk opið fyrir samskiptum.

## Ábendingar um leiðir

- ✓ Hafa upplýsingaspjöldin í sundlaugunum á mörgum tungumálum.
- ✓ Þjóða upp á kvennasund og karlasund þar sem sumu fólki af erlendum uppruna finnst óþægilegt að vera léttklætt innan um ókunnugt fólk af gagnstæðu kyni.
- ✓ Hafa ókeypis sundkennslu fyrir fullorðna. Það eru margir sem ekki kunna að synda en langar til þess.

## Félagsmiðstöðvar

Bent var á að félagsmiðstöðvar hefðu fengið á sig neikvæðan stimpil. Það væri því áriðandi að koma upplýsingum um þær til foreldra svo þeir treysti því sem þar fer fram.

## Ábendingar um leiðir

- ✓ Koma á framfæri upplýsingum um það sem fram fer á félagsmiðstöðvunum.
- ✓ Auka samstarf skóla og félagsmiðstöðva.

## Félagsþjónusta

Rætt var um nauðsyn þess að til sé upplýsingabæklingur fyrir fólk sem er að koma inn í landið. Mögulegt sé að nýta betur bæklinginn *Fyrstu skrefin* sem er til. Bæklingarnir þurfi að vera á flugvellinum, í Vinnumálastofnun, í bönkum, á heilsugæslustöðvum og á þeirri skrifstofu þar sem sótt er um kennitölu, í skólum og leikskólum.

Upplýsingabæklingur um þjónustumiðstöðvarnar í Reykjavík þurfi að vera til og hann væri hægt að afhenda fólki um leið og það fær kennitölu svo það viti hvar hluti er að finna í Reykjavík og hvaða þjónusta sé í boði. Einnig væri hægt að senda bæklinginn á lögheimili eftir að fólk sækir um kennitölu. Innflytjendur viti ekki hvað þjónustumiðstöð sé og margir útlendirar viti ekki af tilvist þeirra.

Innflytjendur þurfa að vita hvað er gert þar og hvaða þjónustu þær veita.

Umfram allt sé skortur á upplýsingum um það hvað félagsþjónustan býður upp á. Í Póllandi t.d. þá virkar félagsþjónustan allt öðruvísi, hún hjálpar aðeins fátækum. Þess vegna nota Pólverjar ekki þessa þjónustu, þeir eru hræddir við að nota félagsþjónustuna og telja það geti haft áhrif á leyfi þeirra til að vera í landinu. Innflytjendur hika við að leita sér aðstoðar og átta sig ekki á hversu fjölbreytta aðstoð hægt er að fá á þjónustumiðstöðvunum. Eldri borgarar af erlendum uppruna vita lítið um þá þjónustu sem borgin býður og það þarf að finna leiðir til að bæta úr því. Fram kom að stundum væri erfitt að nálgast félagsráðgjafana og að þeir hringi ekki til baka.

Rætt var um þörf fyrir þjónustu á einum stað fyrir innflytjendur (one stop shop – Alþjóðahús).

Einnig kom fram að innflytjendur sjálfir þyrftu að tala sem ein rödd og þurfa að vera með sín eigin samtök.

## Ábendingar um leiðir

- ✓ Gera þjónustuna persónulega, vera með mynd af þjónustumiðstöðinni og ráðgjöfunum sem þar starfa. Hver fjölskylda fái ráðgjafa. Það væri hægt að hafa samband af fyrra bragði og hringja í nýja íbúa í hverfinu og bjóða þeim í viðtal. Hringja í innflytjendur í hverfinu, senda þeim bæklinga o.fl. með persónulegum skilaboðum „Velkomin til Reykjavíkur“.
- ✓ Gera þjónustumiðstöðvarnar sýnilegar í hverfinu, bjóða í heimsókn, t.d. í súpu.
- ✓ Fjölga fólki í framlínu þjónustumiðstöðvanna. Það vantar upplýsingar um það hvað þjónustumiðstöð er.
- ✓ Koma upp móttökustöð til að taka á móti innflytjendum (One stop shop).
- ✓ Bjóða til funda á þjónustumiðstöðvunum þar sem fólk er boðið velkomið og veittar upplýsingar um réttindi og skyldur.
- ✓ Ráða útlendinga inn á þjónustumiðstöðvar. Það skapar tengsl inn í samfélag útlendinga.
- ✓ Veita ókeypis tungumálakennslu fyrir foreldra og börn þar sem tungumálið er mikilvægasta leiðin til að taka þátt í samfélaginu.
- ✓ Bjóða upp á fundi eða kvöldstundir fyrir nýja innflytjendur í þjónustumiðstöðvunum þar sem kynnt væri það sem þær hafa á boðstólnum.
- ✓ Hafa sérstakan starfsmann sem veitir útlendingum upplýsingar.
- ✓ Setja á fót nýtt Alþjóðahús.

## Vefur borgarinnar

Vefsíða borgarinnar allt of flókin og erfitt að nálgast upplýsingar þar. Það þarf að uppfæra upplýsingar á vefnum betur, tenglar ekki virkir eða vitlausir og oft eru upplýsingarnar ekki á neinum öðrum tungumálum en íslensku. Upplýsingar þurfa að vera á mannamáli. Það þarf að vera hægt að velja undirsíður á öðrum tungumálum strax á forsíðunni.

## Ábendingar um leiðir

- ✓ Setja fram meiri og betri upplýsingar um menningarviðburði, íþróttaaðstöðu og opnunartíma sundstaða.
- ✓ Nota einfalda íslensku og eyða frekar peningum í persónulega þjónustu heldur en að vera með upplýsingar á mörgum tungumálum.
- ✓ Gera þær upplýsingar sem eru til á öðrum tungumálum en íslensku aðgengilegri.

## Umræður á fjölmenningsþingi um annað en þjónustu borgarinnar

Eins og fram kemur í lýsingunni á því hvernig þingið fór fram þá voru einnig opnar umræður á þinginu þar sem ekki var verið að svara ákveðnum spurningum. Í þessum kafla er fjallað um það sem fram kom í þeim. Fjallað var um fjölmiðla og hvernig innflytjendur birtast í þeim eða réttara sagt eru lítt sjáanlegir og heyranlegir á þeim vettvangi. Einnig snérist umræðan um upplýsingagjöf almennt og hvernig það væri að vera innflytjandi á Íslandi. Síðast en ekki síst var áberandi umræða um stofnanir ríkisins m.a. Útlendingastofnun og það lagaumhverfi sem innflytjendur búa við.

## Fjölmiðlar og þátttaka í samfélaginu

Innflytjendur á þinginu ræddu um að lítið væri fjallað um fjölmenningu í fjölmiðlum. Fáir útlendingar eru þátttakendur í stjórnmálum og því bæri ekki á þeim á þeim vettvangi og þeir væru ekki að beita sér fyrir innflytjendur. Fjölmenningsarsamfélagið vanti fyrirmyndir, íslensk börn af erlendum uppruna sjáist t.d. mjög sjaldan í fjölmiðlum.

Tillögur komu fram um útsendingar, á ákveðnum tímum, í útvarpi og sjónvarpi. Í þeim séu veittar upplýsingar um hvað standi til boða í Reykjavík.

## Upplýsingar – almennt

Fram kom að mikilvægt væri að hafa upplýsingar á helstu tungumálum. Umfjöllunin þurfi ekki að vera löng eða ítarleg og þýðingarnar þurfa ekki endilega að vera fullkomnar. Mikilvægast sé að upplýsingarnar komist til skila og það megi t.d. alveg nota „google translate“. Skiptir ekki máli hvort upplýsingar koma með tölvupósti eða bréfi, aðalatriðið er tungumálið.

Til þess var tekið að gæta þurfi samræmis í upplýsingum. Stofnanir virðast ekki vera í tengslum hver við aðra og upplýsingar séu ekki alltaf réttar eða samræmdar.

Það vanti skyldunámskeið fyrir þá sem hyggjast setjast að á Íslandi og ókeypis tungumálanámskeið.

## Ábendingar um leiðir

- ✓ Þjóða upp á að hægt sé að senda inn fyrirspurnir og fá svör.
- ✓ Veita einstaklingsmiðaða upplýsingagjöf, sumir vilja fá tölvupóst, aðrir töskupóst og enn aðrir símtal.

## Samskipti milli innflytjenda og Íslendinga

Innflytjendur benda á að þeir séu komnir til að vera. Upplýsingar á öðrum tungumálum séu of ferðamannamiðaðar og það megi ekki gleyma útlendingum sem búa hér. Það þurfi að vera upplýsingar við komuna til Íslands, hvar á að skrá sig, hvar sé hægt að leita að vinnu, húsnæði o.s.frv. og hver séu



réttindi og skyldur.

Verðum að læra að nálgast hvert annað þ.e. Íslendingar og innflytjendur. Íslendingar eru einsleitir og hafa aldrei upplifað mismunun á eigin skinni hér á landi. Íslenskir foreldrar þurfa fræðslu því það eru þeir sem innræta börnum sínum rásisma og að börn, sérstaklega af asískum uppruna séu lögð í einelti. Það vantar hinn félagslega þátt, vantar stað til að hittast á og ræða málin og fá stuðning. Þarf að byggja upp þá menningu hér á landi að innflytjendum finnist þeir tilheyra samfélaginu.

Innflytjendur þurfa aðstoð við að velja sér starf og finna störf. Ef viðkomandi er frá Íslandi þá er hann með gott tengslanet. Fyrir eldri krakka sem koma til Íslands þá gæti verið gott að fá kynningu á starfsmöguleikum og vinnumarkaðnum til að hjálpa þeim að finna vinnu og ákveða sig hvað þau vilji læra í menntaskóla. Ekki síst þarf að huga að þessu þar sem brottfall þessa hóps úr námi er mikið.

Íslendingar þurfa að átta sig á því að það er menningarsjokk fyrir börn sem koma úr heitu loftslagi að þurfa að fara út í öllum veðrum og sérstaklega á þetta við yngri börn.

Fram kom að það skorti á tengsl milli innflytjenda og Íslendinga. Það vanti að styrkja hinn félagslega þátt og hjálpa innflytjendum að samlagast betur íslensku samfélagi. Byggja þarf upp félagslega aðstöðu fyrir hópinn þar sem hægt væri að hittast á og ræða málin, fá stuðning, að upplifa sig sem hluta af samfélaginu. Þar gætu Íslendingar verið hluti þátttakenda.

## Ábendingar um leiðir

- ✓ Draga fram jákvæða hluti í tengslum við fjölmenningslegt samfélag
- ✓ Koma á „mentor“ eða vinnufélagskyldum til að aðstoða fólk af erlendum uppruna við að aðlagast íslensku samfélagi.
- ✓ Nota túlka þegar þess er þörf.
- ✓ Veita aðstoð við náms- og starfsval.
- ✓ Setja á fót „one stop shop“ eða þjónustumiðstöð fyrir útlendinga á einum stað. Gott væri að hafa miðstöð og svo útibú í úthverfunum.
- ✓ Þjóða innflytjendum og mismunandi hópum að kynna sig og sína menningu fyrir starfsfólki borgarinnar.

## Stofnanir ríkisins

Í almennum umræðum komu fram mikilvægi þess að ræða um þjónustu við innflytjendur af hálfu stofnana ríkisins. Rætt var um mikilvægi þess að setja á fót deild í innflytjendaráðuneytinu sem annist nýkomna til að aðstoða þá við að verða meðvitaða um þjónustu sem er í boði t.d. tungumálanámskeið, heilsugæslu o.s.frv.

Fram kom að útlendingar á Íslandi myndu vilja sjá breytingu á lögum og á þjónustu Útlendingastofnunar. Innflytjendur óttist Útlendingastofnun, hún ætti að vera vinalegri og aðgengilegri. Tilgangur innflytjendayfirvalda ætti að vera að hjálpa fólki að dveljast löglega í landinu. Það sé almenn upplifun hjá öllum innflytjendum að Útlendingastofnun sé óvinsamleg og fjandsamleg og reyni hvað hún geti til að finna leiðir til að koma viðkomandi úr landi.

Nauðsynlegt væri að halda fundi þar sem innflytjendur hittast til að ræða kerfið í heild sinni, skort á upplýsingum og óskýr lög og reglur.

## Næstu skref

Niðurstöðurnar verða kynntar fyrir mannréttindaráði og fjölmeningarráði. Í framhaldi verða niðurstöðurnar kynntar í borgarráði og á sviðum borgarinnar. Óskað verður eftir því að þau svið sem komu að framkvæmdinni skili inn aðgerðaráætlun sem mæti þeim óskum og ábendingum sem fram komu á þinginu. Jafnframt setji mannréttindaráð/mannréttindaskrifstofa fram aðgerðir sem ráðast þurfi í.

Niðurstöðurnar verða síðan kynntar á opnum fundi. Til hans verða sérstaklega boðaðir þeir sem tóku þátt í fjölmeningarþinginu. Allar niðurstöður og upplýsingar um þingið, m.a. heimildarmyndband sem unnið var um þingið, verður sett á sérstakan vef.

## Fylgiskjal

Spurningar sem lagðar voru fyrir þátttakendur á þinginu og svörin eins og þau komu frá hópunum.

Svörin eru merkt þeim hópum sem þau komu frá:

P = Pólskir hópar ( 2 borð)

R= Rússneskur hópur ( 1 borð)

L = Litháískur hópur ( 1 borð)

V = Víetnamskur hópur (1 borð)

E = Enskumælandi hópar – með ensku sem móðurmál og önnur tungumál að móðurmáli m.a. cebúano ( 6 borð)

Í = Íslenskumælandi hópur, blandað þjóðerni (1 borð)

S = Spænskumælandi hópur (2 borð)

## Leikskólasvið-Menntasvið

### 1) Hvaða upplýsingar finnst ykkur mikilvægt að fá frá leik- og grunnskóla barna ykkar?

- Upplýsingar um hvernig á að skrá barn í leikskóla, þörf á upplýsingum á pólsku eða ensku um skipulag leikskólans, í hvaða leikskóla er hægt að skrá barn og í hvaða leikskóla ekki, hvað þarf bíða lengi eftir plássi á leikskóla. **P**
- Nánari upplýsingar á vefsíðu leikskólans um leikskólagjöld, hvernig lítur þetta út þegar fleiri en eitt barn er í sama leikskóla. **P**
- Frá kennara: Upplýsingar hvort barnið hefur borðað, sofið, hvernig það þroskast, og hvernig tengsl á milli barnsins og kennara eru og tengsl barnsins við önnur börn. **P**
- Almennar meginreglur og reglur um starfsemi leikskóla, skóla - helst í návist túlks. **P**
- Tungumál – ef barnið þitt er í leik- eða grunnskóla þá er hætta á því að samskiptin fari fram í gegnum barnið. **E**
- Upplýsingar ættu að berast beint. **E**

- Barnið á ekki að vera sá sem upplýsir hvað er að gerast. **E**
- Túlkar. **E**
- Við fáum svo miklar upplýsingar í gegnum tölvupóst frá skólanum en fyrir mig er það erfitt af því að ég skil ekki svo mikla íslensku. **E**
- Ég held þeir séu að gera góða hluti. **E**
- Við fáum enn fréttir. **E**
- Börnin okkar eru virkilega ánægð í skólanum og við erum ánægð með skólana. **E**
- Þýða bréf og tilkynningar á móðurmál barnsins, allir skólar ættu að gera það, ekki bara sumir. **E**
- Leikskólarnir hafa gert það og allir grunnskólarnir ættu sömuleiðis að gera það. **E**
- Aðstoð við heimanám, sumir foreldrar lesa ekki íslensku og aðrir eru jafnvel ólæsir. **E**
- Foreldrar eru að greiða fyrir frístundaheimili, en allt sem krakkarnir gera þar er að leika sér. **E**
- Þau ættu að fá aðstoð við heimanámið. **E**
- Þau vilja vita meira um hvað nákvæmlega er innifalið í menntakerfinu. Hvað er verið að kenna börnunum þeirra í hverjum árgangi. **E**
- Ef einhverjar breytingar verða á skólastefnu að gjöra svo vel að senda heim upplýsingar. Íslendingarnir eru yfirleitt vel inni málunum en útlendingarnir virðast ekkert vita fyrr en á síðustu stundu. **E**
- Fréttabréf send heim á móðurmáli ef foreldrarnir skilja ekki. **E**
- Allar upplýsingar um valgreinar í skólanum á móðurmáli. **E**
- Sumir foreldrar hafa ekki upplýsingar um hvert á að senda börnin þegar þau ná skólaaldri, flestir foreldrar vita ekki hvar á að skrá þau. **E**
- Íslenska sem annað tungumál fyrir nemendur sem tala ekki íslensku. **E**
- Fleira hæft fólk með upplýsingar, of margir fá svörin: ég veit það ekki. **E**
- Kassar fyrir uppástungur út um allt. **E**
- Vera með upplýsingar um alla þjónustu sem útlendingum stendur til boða á fæðingardeildum. **E**
- Veftorg – allir leikskólar senda algengar spurningar inn á sama stað þar sem það er þýtt á ólík tungumál og skólarnir geta sótt og sent foreldrum barna af erlendum uppruna. **Í**
- Mánaðarlegir foreldrafundir til að ræða stöðu barna af erlendum uppruna. **Í**
- Vikuleg skilaboð til foreldra – reyna að koma til móts við foreldra sem tala önnur tungumál. **Í**
- Hvernig gengur barninu mínu í skólanum? – Mikilvægt að miðla upplýsingum um það. **Í**
- Gott samband. **R**
- Aðlögun. **R**
- Hvort barnið er nógu félagslynt. **R**
- Hollt fæði. **R**
- Hvort samskipti á íslensku eru góð og hversu góð. **R**
- Hvernig íslenskunámið gengur, framför – afturför. **R**
- Upplýsingar um valgreinar og hvernig nám barna okkar gengur. **V**

- Hvetja foreldra til að fylgjast betur með börnum sínum vera viss um að þau séu með réttan klæðnað og komi með fötin til baka. **V**
- Listi yfir nauðsynlega hluti, listi yfir atburði á móðurmáli eða allavega ensku, upplýsingar um þroska barns, skilmálar um innritun á móðurmáli. **L**
- Gengi barnsins í námi, félagslega og andlega. Upplýsingar um atburði á öðrum málum. Minnka stærð bekkja. Persónuleg þjónusta. **S**

## 2) Hvað getur grunnskólinn gert til að auka hlutdeild foreldra af erlendum uppruna í námi barna sinna?

- Þjálfun fyrir foreldra af erlendum uppruna hvernig er best og á áhrifaríkan hátt að vinna með börnum sem eru bara að byrja að læra tungumálið. **P**
- Sýna foreldrum kosti af námi, og hversu mikið það muni hjálpa þeim ekki einungis í þjóðfélaginu, heldur líka verður mikið auðveldara að vera fær um að hjálpa barninu sínu, að draga úr streitu. **P**
- Aðgang að bókum sem börnin læra úr, áframhaldandi samstarf við kennara um vandamál barnsins og framfarir, samfellt eftirlit foreldrana með bókum barnsins. **P**
- Umræður um tvítýngi hjá börnum. **P**
- Við förum á fundina, en núna förum við ekki svo oft af því að það er töluð íslenska allan tímann – ég þarf að bíða þangað til í lok fundarins til að spyrja um hvað málið snýst. **E**
- Þjálfva alla kennara í að fást við fjölmennningarleg málefni, hvernig koma skal fram við erlenda foreldra. **E**
- Við erum ekki fjölmennningarleg, þarf meiri þjálfun. **E**
- Það hefur verið barátta fyrir erlenda foreldra að fá upplýsingar. Foreldrar vita til dæmis ekki að börnin eiga að vera með í foreldraviðtölum. **E**
- Grunnupplýsingar um stofnanir og hlutverk þeirra. Hafa áberandi öll réttindi og upplýsingar um styrki sem eru nú þegar til og á hvaða aðstoð maður á rétt á. Öll réttindi sem varðar peninga sérstaklega, ætti að vera á mannamáli og ekki nota lögfræðileg eða erfið orð. Að hægt sé að velja undirsíðu á hverju tungumáli strax af forsíðunni. **E**
- Að vera útlendingur þýðir stundum að það er ekki hlustað á þig. **E**
- Opið hús – bjóða foreldrum, sýna námsefni o.s.frv. **E**
- Stuðla að góðu sambandi foreldra og kennara. **E**
- Vera með “landakynningakvöld”. **E**
- Hjálpa kennurunum að skilja að það tala ekki allir íslensku og ekki ætti að hæðast að þeim sem reyna. **E**
- Vera viss um að foreldrarnir taki þátt með því að taka ábyrgð á menntun barnsins. **E**
- Vera viss um að fundir í skólanum fyrir erlenda foreldra séu fundir sem þeir skilja. **E**
- Móðurmálskennsla viðurkennd sem hluti af námi barna af erlendum uppruna – mjög mikilvægt. **I**

- Vera sveigjanlegri í aðkomu móðurmálskennslu foreldra barna af erlendum uppruna í námi barna sinna-  
viðurkenna það! Foreldrar ættu að geta kennt sitt tungumál. Treysta á hæfni foreldra til að meta  
framgang barna í móðurmálskennslu. Í
- Að fá nægilega miklar upplýsingar – vefkerfi, allar upplýsingar [nemenda] þar.<sup>3</sup> R
- Að halda dagbók. R
- Viðbótareinkatímar fyrir útlendinga. R
- Að setja saman lista yfir hugtök í stærðfræði með þýðingum, algengustu hugtökin. R
- Túlkaþjónusta eða þýddar upplýsingar um ferli lærdóms og heimavinnu. L
- Námskeið fyrir foreldra um það sem börnin eru að læra til að þau séu betur að sér í námsefninu, ráðgjöf  
og slíkt fyrir foreldra af erlendum uppruna um námið. S

### 3) Hvað getur leik- og grunnskólinn gert til að auka þátttöku foreldra af erlendum uppruna í skólastarfi almennt?

- Upplýsingar um fundi á pólsku og íslensku, stutt og skýr, oft skortir túlka. P
- Bæklingar á ensku eða á pólsku, netpóstur á pólsku og á íslensku, fleiri viðræður í skólum. P
- Sérstök þjálfun fyrir foreldra útlendinga, til að sýna kosti í samvinnu við skóla, hjálpa börnum. P
- Þjálfun, aðlögun fyrir foreldra. P
- Tilnefna verkefni til að aðstoða í skipulagningu sameiginlegra ferða, viðburði fyrir börn, samvinnu allra  
foreldra, ekki skipta foreldrum í útlendinga og Íslendinga. P
- Biðja íslenska foreldra um umburðarlyndi og skilning, opnun frá báðum hliðum vegna góðs sambands,  
þátttaka erlendra foreldra til að taka virkan þátt í lífi skólans. P
- Fleiri fundi, aðlögun, að kynnast foreldrum með spurningalistum og koma með ákveðin verkefni til  
foreldra. P
- Fleiri kennara sem tala bæði pólsku og íslensku. P
- Okkur finnst að við getum tekið þátt í félagslífi. E
- Engar kvartanir. E
- Foreldra/ kennara félög. Hópar, skilgreinið hlutverk þeirra. Til að börnin leiki sér saman, einnig önnur  
starfsemi. E
- Foreldrar af erlendum uppruna eiga að geta tekið þátt í skólastarfinu þarf að vera opið. Í
- Upplýsingaflæði skiptir máli – foreldrar þurfa að vita hvað er í gangi í skóla barna sinna. Í
- Vitsmunakeppni<sup>4</sup>. R

<sup>3</sup> Svo í frumriti. Orðið *nemenda* er sett í hornklofa vegna þess að skammstöfun, sem notuð er í frummálinu, getur einnig staðið fyrir margt annað, þótt hún sé venjulega notuð fyrir *nemendur*. (Athugasemd þýðanda.)

<sup>4</sup> Átt er við spurninga- og verkefnakeppni sem reynir á greind og þekkingu. Orðið *keppni* stendur í fleirtölu á frummálinu. (Athugasemd þýðanda.)

- Ferðalög með foreldrum. **R**
- Þemakvöld. **R**
- Upplýsingar þurfa að vera á víetnömsku í gegnum reglubundinn póst eða munnleg fyrirmæli. **V**
- Víetnamskir foreldrar nota ekki mikið netið eða tölvupóst. **V**
- Þarf meiri þjálfun fyrir kennara í hvernig hafa á samskipti og koma fram við VN nemendur og foreldra þeirra. Innihald kennsluefnis alþjóðlegra. **V**
- Skólavinnuhópar eftir skóla, hafa foreldra með í skipulagningu atburða bæði í skólanum og eftir skólann, útskýra mikilvægi þátttöku. **L**
- Þjóðadagar í skólum, til þess að styrkja sjálfsmynd. Móðurmálið þarf að vera kennt opinberlega innan menntunarkerfisins. Þarf að vera partur af náminu. „Móðurmál“ er ekki nóg. Að minnsta kosti einn tími á viku í móðurmáli. Ýmislegir atburðir fyrir foreldra og krakka, sérstaklega á matartíma. Aukin áhersla á móðurmáli. Fyrstu mánuðir erlends barns væri að koma í móðurmálakennslu. Uppruni sé sýnilegur og uppspretta stolts. **S**

#### 4) Hvaða ráðleggingar eða hugmyndir mynduð þið vilja koma á framfæri til leik- og grunnskóla borgarinnar?

- Ef í leikskóla, eða í skóla vinnur kennari sem talar bæði pólsku og íslensku, það væri gott til að byrja með að láta hann hafa samskipti við barnið, sem hefur nýhafið ævintýrið á Íslandi og íslenskri tungu, að hafa samband á pólsku til að draga úr streitu barnsins. **P**
- Vinna í hóp sem kennir menningu barna frá öðru landi, kannski að læra saman lag, ljóð á pólsku, hlusta á pólsk lög, hjálpa til við að brjóta ísinn í tengslum við fordóma og alhæfingar sem eru til staðar í samfélaginu. **P**
- Opið hús – bjóða foreldrum, sýna námsefni o.s.frv. **E**
- Stuðla að góðu sambandi foreldra og kennara. **E**
- Vera með “landakynningakvöld”. **E**
- Hjálpa kennurunum að skilja að það tala ekki allir íslensku og ekki ætti að hæðast að þeim sem reyna. **E**
- Vera viss um að foreldrarnir taki þátt með því að taka ábyrgð á menntun barnsins. **E**
- Vera viss um að fundir í skólanum fyrir erlenda foreldra séu fundir sem þeir skilja. **E**
- Það er menningarsjokk fyrir börnin að þurfa að fara út í öllum veðrum –við komum úr heitu loftslagi. Þetta er eitt af stærstu vandamálunum sem börnin okkar glíma við í skólanum. **E**
- Velja sér starf – ef þú ert frá Íslandi þá ertu með gott tengslanet. Fyrir eldri krakka sem koma til Íslands þá gæti verið gott að fá kynningu á starfsmöguleikum og vinnumarkaðnum til að hjálpa þeim að finna vinnu, ákveða hvað þau vilji gera í menntaskóla. Og ef þú ert ekki með tungumálið þá getur verið að þú verðir settur í “straum” þar sem þú þarft ekki tungumál. **E**
- Leitið upplýsinga um ólíkar menningar, fyrir suma tíðkast ekki að horfa í augu fólks, til dæmis. **E**

- Auka fjárveitingar fyrir námsmenn úr minnihlutahópum, samlaga þá skólanum, ekki hafa þá í sérhópum. **E**
- Einelti, verið á varðbergi gagnvart því, sérstaklega hvað varðar erlend börn. **E**
- Alþjóðlegir dagar í leik-og grunnskólum. Það skiptir máli? **I**
- Kenna börnum um heim án landamæra, ekki við og þau umræðan. Börn af erlendum uppruna geta átt erfiða reynslu að baki og nálgast verður þau af nærgætni. **I**
- Ánægja með tillögur mannréttindaráðs. Frelsi skólastjórnenda í þessum málum getur leitt til mismununar á börnum. Ekki útiloka börn af öðrum trúar-og lífsskoðunum, allir með. **I**
- Fleiri menningarfundir með foreldrum. **R**
- Markviss skipti á mikilvægustu upplýsingum. **R**
- VN nemendur þurfa meiri stuðning í íslensku og ensku. **V**
- Setja af stað ferli Kennarar á ferðinni á móðurmáli, vinna með þjóðernisfélögum í skipulagningu á menningarathöfðum, eiga meira af upplýsingum um menningu frá öðrum löndum í skólum og leikskólum. **L**

## 5) Hvað teljið þið vera mikilvægast í samstarfi leikskóla við foreldra með annað móðurmál (og menningu) en íslensku?

- Stöðugt samband, einfaldar, stuttar, skýrar upplýsingar. **P**
- Umburðarlyndi, þolinmæði og víðsýni. **P**
- Þátt foreldra á fundinum. **P**
- Upplýsingar á pólsku og íslensku, meira samstarf við þýðendur. **P**
- Tungumálið. Tungumálið er það erfiðasta. Þeir kenna börnunum vel og þau læra íslensku hratt. Við spyrjum á ensku og þau segja okkur hvað þau eru að gera. **E**
- Túlka fyrir fólk sem talar ekki ensku, mjög mikilvægt. Skólinn býður mér alltaf uppá túlk það er mjög gott. **E**
- Verið meðvituð um að tungumálið er annað. Sendið upplýsingar heim, þýðingar þurfa ekki að vera fullkomnar. **E**
- Tjáskipti eru mjög mikilvæg, verið opin gagnvart foreldrum. **E**
- Börnin syngja söngva frá heimalandi sínu, hin börnin læra lag og texta, eykur fjölbreytni í hópnum. Að vera með erlend börn í bekk er ekki vandamál, eykur gildið. Leikskólakennarar eru þjálfaðir í að vinna með fjölmenningu. Líta á barnið sem hluta af fjölskyldu, en margir grunnskólar líta á börnin sem einstaklinga. **E**
- Leikskólabörn héldu alþjóðadag þar sem þau fengu vegabréf-og ferðuðust saman á milli ólíkra landa. Börn af erlendum uppruna þátttakendur ásamt íslenskum börnum. Ekkert barn upplifði sig útundan. **I**
- Virða menningu barnsins og foreldra þeirra. **I**

- Tungumálið skiptir máli – að skilja fyrirmæli og skilaboð frá leikskólanum. **I**
- Tíðari samskipti foreldra af erlendum uppruna eftir þörfum. Sumir þurfa tíðari fundi. Getur verið erfið fyrir foreldra af erlendum uppruna til að taka þátt í foreldrafundum o.s.frv. vegna vinnu. Þau þekkja oft ekki rétt sinn. **I**
- Vantar fyrirmyndir t.d. í sjónvarpi. Íslensk börn af erlendum uppruna sjást mjög sjaldan. **I**
- Tryggja örugga þjónustu túlks á öllum tímum. **L**
- Reglubundin samvinna milli foreldra og skóla. **V**
- Milliliðir (sem túlka og útskýra fyrir erlendu foreldri af einhverju ekki bara túlkur heldur menningarmiðlari. Persónuleg þjónusta. Foreldrar hitta kennara reglulega á persónulegan hátt. **S**

## 6) Hvernig teljið þið að leikskólar borgarinnar ættu að vinna með fjölbreyttan barnahóp bæði með tilliti til barna af erlendum uppruna og barna sem eiga báða foreldra íslenska?

- Virða skoðanir og önnur sjónarmið. **P**
- Skilningur á menningu og menningarmun barna. **P**
- Enga einangrun. **P**
- Samskipti, kenna umburðarlyndi. **P**
- Fækka pólskum börnum í hverjum hóp til að auðvelda íslenskukennslu en ekki þvinga börnin til þess. **P**
- Ég held ekki að það sé vandamál að börn séu einangruð. **E**
- Þau líta kannski aðeins öðruvísi út, en ég held ekki það hafi verið vandamál. Við þurfum að útvega þeim verkfæri fyrir lífið – sumt fólk mun verða almennilegt, annað andstyggilegt. Við ættum ekki að leiða hjá okkur að það geta risið upp vandamál, en við ættum ekki að óttast að takast á við þau. Við erum að læra að nálgast hvert annað. **E**
- Ég held að eldra fólk á Íslandi sé fordómafyllra gagnvart útflendingum en börnin – eldra fólkið hefur ekki alist upp í fjölmenningarlegu samfélagi, það hefur ekki reynslu af öðrum menningum. **E**
- Það kom upp mál í okkar skóla – barn var barið (milli Íslendinga). Skólinn reyndi að bæta samskipti milli barnanna og foreldranna. Erlendu börnin okkar í skólanum okkar eru sá aðili sem stillir til friðar í deilum milli íslenskra barna. **E**
- Þjálfun kennara - til að kennarar geti borið saman reynslu sína og hvernig þeir takast á við málin. **E**
- Menningardagar, kynna börnunum mismunandi lönd. **E**
- Skipa einhvern sem erlendir foreldrar geta leitað til og sem vinnur með börnum sem læra íslensku sem annað tungumál. **E**
- Biðja íslensku börnin að hjálpa til að vingast við erlendu börnin sem koma í bekkinn. **E**
- Vinakerfi. **E**
- Tölvupóst eða bréf, aðalatriðið er tungumálið. **E**



- Hver og einn leikskóli á að móta sér stefnu um vinnu með fjölbreyttan barnahóp. **I**
- Allir starfsmenn (óháð uppruna þeirra) eiga að tala íslensku við öll börn á leikskólum óháð uppruna barnanna. Skiptir miklu máli þegar börnin koma í grunnskóla. Börnin læra annars ekki íslensku. **I**
- Nota þemadaga- sýna nærgætni í kennslu ungra barna. Nálgast alla af virðingu. **I**
- Tóku óskum foreldra af erlendum uppruna með skilningi. **R**
- Reyndu að skilja og samþykkja menningu. **R**
- Fjölmeningarkvöld. **R**
- Að veita athygli þjóðhátíðum landsins sem nemendur eru frá. **R**
- Sjálfmenntun kennara (kennari þarf að tileinka sér að minnsta kosti lágmarksupplýsingar um landið sem nemandi kemur frá). **R**
- Að segja börnum frá menningu og sögu landsins sem viðkomandi nemandi af erlendum uppruna kemur frá. **R**
- Að hafa fyrir börnum virðingu fyrir annarri menningu. **R**
- Ráða og þjálf fleiri kennara af erlendum uppruna. Starfsemin þarf að vera alþjóðleg. Þjálfði verkafólk á móðurmáli þess. Bækur á íslensku en innihaldið getur verið alþjóðlegt. **V**
- Ræða við alla foreldra á fundum og taka tillit til óska og tillagna þeirra. **L**
- Blöndun krakka af öllum þjóðernum, aldrei skipta í hópa, nema til þess að kenna þeim íslensku í einkatímum. Ekki vekja athygli á þjóðinni heldur á barninu. Börnin þurfa að sjá sjálfan sig sem Íslendinga plús hitt ríkisfangið. **S**

## 7) Hvernig ættu upplýsingar frá leik- og grunnskóla barna ykkar að berast ykkur?

- Munnleg samtöl best í viðveru túlks ef foreldrar tala ekki íslensku, tölvupóst. **P**
- Kynna skýrt reglur skólans, leikskólans, telja upp kosti við að fara eftir þeim reglum, á þessari stofnun, það er best ef túlkur er viðstaddur. **P**
- Muna eftir ólíkri menningu, trúarbrögðum. **P**
- Kennslumunur, ef barnið hefur þegar lært í sínu landi. **P**
- Notið þau úrræði sem þegar eru fyrir hendi, þau standa til boða ! Metið fjölbreytileikann. **E**
- Venjulegan póst og töskupóst. **I**
- Símlíðis, sérstaklega til foreldra barna af erlendum uppruna það skapar öflugari tengsl. Ekki allir innflytjendur með tölvu og tölvukunnátta misjöfn. **I**
- Best að einstaklingsmiða þetta. Sumir vilja tölvupóst, aðrir töskupóst og enn aðrir símtal. **I**
- Miðlæg símatúlkun fyrir foreldra barna af erlendum uppruna. **I**
- Tala beint við foreldra í gegnum túlka. Annar möguleiki er að senda póst. **V**
- Nauðsyn á kynningardegi þar sem allt er kynnt. **V**
- Upplýsingar á móðurmáli, setja inn upplýsingar á skóla- og leikskólasíður og senda í tölvupósti. **L**

## 8) Hvað teljið þið að leik- og grunnskólinn ætti að leggja megin áherslu á við kennslu barna með annað móðurmál en íslensku?

- Við erum ekki viss um hvort við skildum spurninguna, en þegar það kemur að möguleikum á t.d. pólskukennslu með kennurum sem tala bæði pólsku og íslensku, þarf að muna að með því að læra móðurmálið, auðveldar það að læra erlend tungumál, því það er erfitt að læra erlent tungumál án þess að þekkja tungumálið sitt. **P**
- Mismunandi móðurmál. **E**
- Kenna börnum íslensku. **Í**
- Viðurkenna móðurmál barna sem þeirra tungumál. **Í**
- Nýta reynslu barna t.d við kennslu. Bera virðingu fyrir þeim og leyfa þeim að miðla af sinni reynslu og þekkingu. **Í**
- Samskiptabækur. **Í**
- Skilja mismunandi menningu, virk athygli, kunnátta kennara á mismunandi menningu og virðingu fyrir því. Í mismunandi löndum eru notuð mismunandi kerfi t.d mælieiningar o.s.frv. **Í**
- Borgin bjóði upp á endurmenntun fyrir kennara til að kenna börnum af erlendum uppruna. **Í**
- Nota leiklist til að vinna með börnum af erlendum uppruna ásamt íslenskum börnum. Þau geta lært tungumálið og kynnst íslenskum börnum. Hægt að bjóða upp á það þegar borgin tekur á móti börnum af erlendum uppruna. Gera eitthvað saman. **Í**
- Foreldrarnir eiga að kenna börnum sínum talmál en skólinn ætti að kenna þeim lestur og skrift á móðurmáli. **V**
- Skóli/leikskóli verður að vera með sérfræðing (gæti verið í hlutastarfi) á móðurmáli, sem væri tengiliður kennara, foreldra og annarra barna. **L**
- Ólík menning, persónuleg geta barns og líðan þess í nýju umhverfi og samskipti við hina krakkana. **L**

## Hvað teljið þið mikilvægast að grunnskólinn hafi í huga við móttöku erlendra barna?

- Sýna skilning á aðstæðum barna. Haf kunnáttu á bakgrunni þeirra t.d hefðum og trúarbrögðum og bera virðingu fyrir uppruna þeirra. **Í**
- Vinna meira með hverju barni. Ekki láta barnið vera afskipt og segja að það sé með heimþrá. **Í**
- Læra af börnunum. Lesa í þeirra hegðun - skoða það náíð. **Í**
- Útskýra allar hefðir og reglur fyrir foreldrum barna af erlendum uppruna. Nota lengri tíma en með íslenskum foreldrum. Nota þjónustu túlka. **Í**

## MENNINGAR – OG FERÐAMÁLASVIÐ

### 1) Hvað getur Listasafn Reykjavíkur gert til að gera safnið eftirsóknarverðara / vinsælla í ykkar augum?

- Kynningarsýningar, inntök, upplýsingar um sýningar, ódýrari miða, dreifa í pólska skólann pólskuskóli.is og einnig á upplýsinga síður upplýsingar.is, pólskur skóli, leikskólar. **P**
- Upplýsingar á síðunni, kynningar t.d. á póstlista. **P**
- Upplýsingar um listafélög þar sem pólskir listamenn geta sýnt verk sín. **P**
- Fjölmeningarlegar sýningar, keppni, verðlaun miði í leikhús, söfn. **P**
- Upplýsingar um fundi, að bjóða gestum, upplýsingar um námskeið, láta útlendinga taka þátt í að aðstoða við ýmis námskeið, nota þekkingu og reynslu frá útlendingum. **P**
- Senda til leikskóla og skóla sýningarmiða til erlendra foreldra, kynningasýningar, afsláttarmiðar. **P**
- Opnir dagar, námskeið. **P**
- Grapevine er sjálfstætt blað og upplýsingaveita fyrir útlendinga, auglýsið þar. **E**
- Nauðsynlegt að undirstrika að innflytjendur eru komnir til að vera. **E**
- Upplýsingar þurfa að vera á ensku um viðburði, þær eru að mestu eingöngu á íslensku. **E**
- Þarf fleiri fjölmeningarlegar sýningar. **E**
- Styrkja sambandið milli barnanna og safnsins með því að bjóða börnum á safnið í hópum, bjóða uppá litla bekki. **E**
- Auglýsa viðburði betur. **E**
- Mér finnst salirnir vera mjög aðgengilegir, ókeypis – það er frábært! **E**
- Hafa vísindavöku á erlendum tungumálum. **Í**
- Kynna starfssemi á fleiri tungumálum, ekki bara á íslensku. **Í**
- Senda foreldrum barna af erlendum uppruna t.d. upplýsingapakkan „hvað er í boði“ **Í**
- Listasmiðjur – t.d um menningu ólíkra landa. **Í**
- Sýningar frá ýmsum löndum, að fá upplýsingar tímanlega. **R**
- Sýningar erlendra listmálara sem búa á Íslandi, að fá stuðning. **R**
- Starfsemi á mismunandi tungumálum. Hvetja foreldra að koma með börnin á fríar skemmtanir. **V**
- Meira af upplýsingum um starfsemi þeirra á öðrum tungumálum. **L**
- Vera með efni þýtt á kastelísku (spænsku). Fá fleiri erlenda listamenn. Betri upplýsingar. Kynna betur áherslur/marmið safnsins. **S**

### 2) Hvað fleira getur Listasafn Reykjavíkur gert fyrir börn af erlendum uppruna?

- Það er þegar gert mjög, mjög mikið og við erum mjög þakklát fyrir ☺ **P**

- Væri hægt að hittast og kenna íslensku í gegnum leik, sameiginlegur lestur bóka á ýmsum tungumálum, vinnustofur á listasöfnum. **P**
- leiðsögn skóla- og leikskólahópa. **P**
- Sameiginleg verkefni. **P**
- Ég er ekki viss. **E**
- Sýna list eftir börn af erlendum uppruna. **Í**
- Sýna list e. erlenda höfunda – tengja það menningu ólíkra landa. **Í**
- Leyfa börnum að taka þátt í starfinu – sem börn. Upplifa ólíka menningu t.d. dansa, þjóðbúninga o.s.frv. **Í**
- Samkeppnissýningar á verkum barna, þemasýningar, þar sem verðlaun eru í boði. **R**
- Upplýsingar á ýmsum tungumálum í gegnum grunnskóla, leikskóla. **R**
- Skólarnir verða að hafa frumkvæði að því að fara með börnin á söfn. Ef það er skemmtilegt munu þau segja foreldrum sínum og öðrum og biðja um að fá að fara aftur. Þau þurfa að taka með sér heim upplýsingar á móðurmálinu um söfnin. **V**
- Ókeypis skoðunarferðir fyrir börnin, sérstakir atburðir með kynningu þjóðernisfélaga, meiri samvinna við þjóðernisfélög. **L**
- Fjölbreytni. Að sýningar fyrir börn séu áhugaverðar þannig að foreldrar vilji koma með börnin sín. Fjölmening fyrir yngstu kynslóðina, áróður gegn kynþáttarhatri o.s.frv.. Bæði íslensk og erlend börn taki þátt. Margbreytilega sýn á heiminn. Barnasafnið í Osló, listaskúlptúrar, tímabundnar sýningar, skólarnir hafi listadag og fari á söfn. Viðburðir fyrir foreldra og börn. **S**

### **3) Hvernig getur Gerðuberg (menningarmiðstöðin, bókasafnið og félagsstarfið) komið betur til móts við börn og fullorðna af erlendum uppruna sem búsettir eru í Breiðholti?**

- Allar þessar stofnanir eru að gera mjög mikið. **P**
- Nánari upplýsingar á pólsku um starfsemi bókasafnsins í Gerðubergi, tölvupóstur á pólsku til skólana og leikskólana um fundi, skólastjórar gefa upplýsingar, dreifa upplýsingum í gegnum pólskan skóla og upplýsingasíður. **P**
- Það er meira gert í Breiðholti en í mörgum öðrum borgarhverfum. Bækur á erlendum tungumálum og dagskrá fyrir börn. **E**
- Þjóða uppá rými þar sem útlendingar geta hist til að halda menningarkvöld, fundi. **E**
- Hafa samvinnu við skóla og aðra alþjóðlega hópa. Þjóða uppá á rými fyrir alþjóðlega starfssemi. **V**

### **4) Veistu um Gerðuberg?**

- Ég held að þeir séu að gera góða hluti, það sem ég upplifi er að það sé angi Alþjóðahúss (ef það gæti verið opinber stuðningur væri mjög gott að endurvekja Alþjóðahús, jafnvel þegar fjárframlög eru af skornum skammti). **E**
- Það gerir fullt af góðum hlutum, auglýsir vel, en það er erfitt að finna það og getur verið erfitt að komast þangað fyrir þá sem ekki búa í Breiðholti. **E**

## 5) Hvernig getur Listasafn Reykjavíkur best komið upplýsingum til ykkar um það sem í gangi?

- Póstlisti, sem dreift er í gegnum pólska skólann, pólska kennara, upplýsingasíður upplýsingar.is, plaköt þýdd yfir á pólsku, stuttar upplýsingar nægja. **P**  
Senda starfsfólk safna á vinnustaði til að kynna starfssemi þeirra og um leið dreifa efni (bókmenntum?) á móðurmálinu. **V**
- Nota vefsíður þjóðernisfélaga sem aðalsíður til að nálgast upplýsingar, birta upplýsingar í blöðum og sérstökum síðum á Internetinu, t.d. mcc.is og ahus.is o.fl. **L**

## 6) Þar sem ekki er hægt að vera með bækur á öllum heimsins tungumálum, hvaða aðra þjónustu viljið þið að boðið sé upp á í Borgarbókasafni?

- Mjög gott að það eru hillur með pólskum bókum og kvikmyndum. **P**
- Upplýsingar og leiðbeiningar um hvernig á að skrá sig á bókasafnið á afslappaðan hátt ☺, upplýsingar um næsta bókasafn, vinnustofur, fundi. **P**
- Það gæti verið upplýsingamiðstöð fyrir innflytjendur með aukinni fjárveitingu. Í rauninni þá stunda margir innflytjendur bókasöfn. Þar ættu að vera dagblöð og tímarit á erlendum tungumálum. Ekki skera niður vegna kreppunnar. Ferðamannamiðuð þjónusta, fólk sem býr hér ætti ekki að gleymast. **E**
- Fleiri bækur á ensku á bókasöfnunum. **E**
- Kannski bjóða foreldrum upp á möguleikann: "lesið bók" á þeirra eigin tungumáli fyrir hóp af börnum. **E**
- Bjóða uppá sýningar á bókasafninu um ólík lönd. **E**
- Staður fyrir fólk af erlendum uppruna til að safnast saman á, halda fundi og þess háttar. Þjóðir Afríku ætla að halda fría fundi fyrir fólk. **E**
- Meira úrval af bókum á móðurmálinu (ferðaleiðbeiningar, orðabækur, um íslenska menningu, bækur um námsefni). **V**
- Safna síðum um rafbækur á ýmsum tungumálum, eiga litháískar bækur á bókasöfnum miðað við getu, sem þjóðernisfélög og einstaklingar gætu gefið. **L**

## 7) Hvers konar þjónustu hafið þið nýtt ykkur á bókasöfnum borgarinnar?

- Lána bækur, lesa bækur, fundir. **P**
- Aldrei notað því að við vitum ekki mikið um það. Börn fá lánaðar bækur úr skólanum. **V**
- Bækur, þjónusta Internetið. **L**

## 8) Tekurðu þátt í menningarlífi borgarinnar?

- |                       |                                    |
|-----------------------|------------------------------------|
| i. Ef já.             | ii. Ef nei.                        |
| b. Ferðu á listasöfn? | bb. Ferðu <b>ekki</b> á listasöfn? |
| c. Ferðu í leikhús?   | cc. Ferðu <b>ekki</b> í leikhús?   |
| d. Ferðu á tónleika?  | dd. Ferðu <b>ekki</b> á tónleika?  |
- Virkur hópur ☺ Aðeins ein manneskja hefur aldrei farið á gallerí síðan hún hóf dvöl á Íslandi, 2 manneskjur hafa ekki farið á tónleika, en aðrir hafa verið virkir ☺ **P**
  - Grapevine er helsta verkfærið, veitir þér upplýsingar, vikulega á sumrin, mánaðarlega á veturna. **E**
  - Tökum þátt í öllum atburðum. **L**
  - Þú verður að vera innanbúðarmaður til að fá miða á tónleika og aðra atburði. **E**
  - Mæta á menningarviðburði. **E**
  - Fólk fer stundum í leikhús, en ekki nógu mikið að gerast á ensku. **E**
  - Þjóða samtökum útlendinga á menningarviðburði. **E**
  - Smávegis en ekki mikið aðallega eins og menningarnótt, stórir viðburðir. **V**

## 9) Hversu aðgengilegar finnast þér upplýsingar um menningarviðburði vera?

- Aðgengi er gott, en með meiri virkni og samvinnu við útlendinga væri það örugglega betra ☺ **P**
- Við fengum þá í hendurnar en við skildum ekki hvað var fjallað um því þeir voru að mestu á íslensku og ensku. **V**
- Upplýsingar er auðvelt að nálgast fyrir fólk sem hefur áhuga og kann íslensku. **L**
- 

## ÍÞRÓTTA- OG TÓMSTUNDASVIÐ

### 1) Hvernig telið þið að hægt sé að auka þátttöku barna og unglinga af erlendum uppruna í skipulögðu frístundastarfi?

- Fleiri upplýsingar frá ÍTR, upplýsingar á pólsku um lærdóm um kennslu, kynningar, þýddar stuttar upplýsingar á vefsíðum íþróttafélagana, opnir dagar með þátttöku túlka, að miðla upplýsingum um slíka atburði, árangur dregur að sér - einnig þýðingar á upplýsingum um árangur, umræður á vefsíðu

Reykjavíkurborgar, samstarf við pólsku upplýsingavefsíðuna upplýsingar.is, við pólska skólann, við pólska ræðismanninn, námskeið, sýningar. **P**

- Félagsmiðstöðvar, við þurfum að hvetja foreldrana, láta þá fá upplýsingar, svo að þeir hvetji börn sín til að taka þátt. **E**
- Þeim verður að finnast að þau séu velkomin – ef svo er ekki verður að takast á við það. **E**
- Vinakerfi - hafa sérstakar móttökustundir til að bjóða alla velkomna. **E**
- Tengsl í gegnum skólann? **E**
- Bjóða uppá gott andrúmsloft með engum rasisma, þar sem börnunum finnst þau vera örugg. **E**
- Auka upplýsingar sem foreldrum stendur til boða á sínu tungumáli, skortur á upplýsingum. **E**
- Getur borgin skipulagt stað fyrir börn foreldra sem vinna allan daginn, stað þar sem þau gætu mætt á til að vera fylgt í frístundastarf. **E**
- Vera viss um að það sé eftirlit og öryggi. **E**
- Athuga hvort mögulegt er fyrir Reykjavíkurborg að fá afslátt á íþróttabúningum, sumar fjölskyldur hafa ekki efni á íþróttarvörum. **E**
- Íþróttir ættu að vera hluti af námsefni, ekki frístundum. **E**
- Meiri upplýsingar um íþróttir utan skólans. **E**
- Meiri þátttaka hjá hópunum sem upplýsingarnar eru fyrir í málum barna sinna. **E**
- Kynna frístundakortið fyrir foreldrum barna af erlendum uppruna. **Í**
- Íþróttafélög og aðrir sem standa fyrir tómstundastarfi með börnum eiga að kynna starfssemi sína betur fyrir foreldrum barna af erlendum uppruna. Ekki bara á hendi borgarinnar að gera það. **Í**
- Fá upplýsingar á fleiri tungumálum um tómstundastarf. Mikilvægt að ná tengslum við foreldrana. Það er mikilvægur hlekkur. **Í**
- Upplýsingabæklingur til foreldra um tómstundastarf í hverfinu. **Í**
- Sérstakt átak til að auka þátttöku barna í listtengdum tómstundum t.d tónlist og leiklist. Nota listir til að kenna tungumál og gefa börnum tækifæri til að tengjast samfélaginu. **Í**
- Gjöld í listnámi eru há. Foreldrar barna af erlendum uppruna geta ekki borgað þetta. **Í**
- Upplýsingar um [frístundarkortið] og starf [stofnunarinnar].....verða að vera aðgengilegar foreldrum. **R**
- Efla örvun. **R**
- Félagsstarf sem leiði í ljós tilhneigingu/hæfileika unglinga á að vera í boði. **R**
- Veita á umbun fyrir þátttöku. **R**
- Skipting í hópa: atvinnumaður / áhugamaður. **R**
- Frístundakortin þurfa betri kynningu á móðurmáli foreldra. Vera með fólk sem hjálpar foreldrum að sækja um þau. Afsláttur á kostnaðarþátttöku fer eftir tekjum foreldra í stað fastra gjalda. Foreldrar þurfa meiri upplýsingar, þurfa meiri kynningu á móðurmáli sínu (bjóða foreldrum til ÍTR og kynna þeim

<sup>5</sup> Setningin getur einnig merkt: *hvetja á til þátttöku, stuðla á að þátttöku.* (Ath. þýðanda.)

starfsemina sem í boði er). **V**

- Tilkynna um starfsemi og bjóða börnum og unglíngum persónulega. **L**
- Skapa hóp starfsmanna innan ÍTR til þess að einbeitta sig á erlendum krakka sem fari og sæki þau og finni eitthvað fyrir þau sem er áhugavert. Veita þarf útlendingum afslætti og slíkt vegna mismundandi tekna erlendra launþega. Almennt sér hafa útlendingar minni tekjur og þurfa auk þess margir að senda peninga heim, til viðbótar því að fara í kostnaðarsöm ferðalög heim til að viðhalda tengslum. – því mun minni ráðstöfunartekjur. **S**

## 2) Hvernig getur starfsfólk frístundaheimila komið til móts við þarfir barna og unglínga af erlendum uppruna og aukið þátttöku þeirra í starfi frístundaheimilanna?<sup>6</sup>

- Beina athyglínni að foreldrum til að ná til þeirra; kynningar, opnir dagar, dreifing á bæklingum í skólum, bæklingar sendir til í pólska skólann, í strætó, upplýsingar sendar í skóla til að biðja skólastjóra um að dreifa þeim til foreldra barna af öðrum uppruna en íslenskum. **P**
- Starfsfólk mæti þörfum barnanna. **E**
- Starfsfólk sem er innflytjendur- það er mikilvægt að það sé hluti af “venjulegu” starfsfólki, það sé ekki “útlendingarnir”. **E**
- Hverja teljið þið vera ástæðuna fyrir því að þátttaka barna og unglínga af erlendum uppruna í starfi frístundaheimilanna er minni en barna af íslenskum uppruna? **E**
- Kannski finnst þeim að þau séu ekki eins velkomin? Sérstakar gætur þarf að hafa á einelti, útilokun. **E**
- Virðing fyrir öllum óháð uppruna – þekking á menningu og bakgrunni viðkomandi. **I**
- Sýna umhyggju og hlýju. Nálgast alla af varkárni. **I**
- Tengsl við foreldra skipta máli – margir þekkja ekki frístundaheimilin og hlutverk þeirra. **I**
- Tengja saman grunnskólann og frístundaheimilin og nota þá tengingu. **I**
- Bjóða starfsfólki upp á námskeið í fjölmenningsfærni. **I**
- Ráða starfsfólk af erlendum uppruna í meira máli. **I**
- Gera árið 2011 að „átaksári“ frístundaheimilanna til að auka þátttöku barna af erlendum uppruna í starfinu. Gera þarfagreiningu – og nýta tækifærin. Oft er þörf en nú er nauðsyn til að minnka fordóma gagnvart fólki af erlendum uppruna. **I**
- Hafa kynningu á starfinu fyrir foreldra af erlendum uppruna utan vinnutíma. **I**
- Að fá kennara af erlendum uppruna, frá þeim löndum sem börnin í skólanum koma frá. **R**
- Starfsfólk betur þjálfað í að koma fram við og eiga í samskiptum við foreldra. **V**
- Upplýsingar fyrir foreldra á móðurmáli, rannsókn um þarfir þeirra, persónuleg viðtöl í skólum, starfsmenn verða að gera sér grein fyrir ólíkri menningu og menningaráfalli, leyfa að mæta ókeypis í

<sup>6</sup> Þátttaka barna sem eiga foreldra af erlendum uppruna er almennt minni en hinna á frístundaheimilum Reykjavíkurborgar.



einhvern tíma (prófa). L

- Upplýsingar um hvað er frístundaheimili? Þjóða upp á kynnisferð á staðinn. Brjóta ísinn. Ekki bara senda tölvupósta. Kynna fyrir krökkum og foreldrum persónulega; ekki bara gefa út bæklinga. Aftur persónuleg þjónusta og upplýsingagjöf. Þarf að hafa í huga að tekjur útlendinga eru yfirleitt mun minni en hjá almennum íslenskum borgurum. Útlendingar eru með sérþarfir eins og að ferðast til útlanda heim til sín oftast, þetta eru útgreiðslur sem þarf að hafa í huga. Menningarheimar eru mismundandi og til dæmis í rómönsku Ameríku og á Spáni. Mörgum finnst ekki réttlæt看legt að láta barnið vera frístundarheimili í staðinn fyrir að vera hjá foreldrum sínum.
- Frekar ætti að vera til vettvangur svo að foreldrar og börn geti tekið þátt í sameiginlegri afþreyingu. S

### 3) Hverja teljið þið vera ástæðuna fyrir því að þátttaka barna og unglunga af erlendum uppruna í starfi frístundaheimilanna er minni en barna af íslenskum uppruna?

- Skortur á flæði upplýsinga, ótti foreldra, skortur á upplýsingum um afsláttakort, ótti við gífurlegar greiðslur. P
- Fjármálaleg atriði; margir innflytjendur hafa ekki efni á að láta börn sín vera með. E
- Það tekur börn 5-7 ár að byrja að vera með. Yfirvöld vilja ekki samlögun, útvega ekki þeim sem reyna að skipuleggja íþróttir fyrir erlend börn aðstoð eða aðstöðu. E
- Rasismi. Börn sem eru augljóslega erlend, af asískum uppruna til dæmis eru lögð í einelti. Af hverju ættu þau að stunda félagsmiðstöðvar til að vera lögð í einelti? E
- Foreldrar kenna börnum sínum rasisma, þröngsýnir foreldrar, þurfa fræðslu. E
- Einsleitt fólk sem aldrei hefur upplifað mismunun á eigin skinni. E
- Ná til foreldra og barna gegnum skólana. E
- Þröngsýni; opnið hugann, bjóðið uppá nýjar íþróttagreinir. E
- Tungumálið. Í
- Foreldrar barna af erlendum uppruna hafa ekki upplýsingarnar. Vita ekki út á hvað starfið gengur. Þarf að útskýra þetta fyrir foreldrum barna betur en íslenskum foreldrum. Til dæmis hvað þetta er, hvað er gert og jafnvel bjóða upp á kynningarheimsóknir í frístundaheimilin. Í
- Þetta er spurning um aðgengi. Í
- Tungumála- og menningarþröskuldur. R
- Auka aga og örvun. R
- Tómsundastarf / áhugahópar. R
- Kostar of mikið. Keppnisferðir, búningar eru of dýrir miðað við laun þeirra. V
- Skortur á tungumálakunnáttu bæði milli barna og foreldra, ólík menning. L

## 4) Hvernig teljið þið að ÍTR geti eflt samstarfið við foreldra af erlendum uppruna?

- Samband við pólskar stofnanir, pólska skólann, upplýsingavefsíður á pólsku, póstlista, að kynna kennslu, opnir dagar með þátttöku túlka. **P**
- Innflytjendur verða að hanna það eins og þeir vilja hafa það. **E**
- Stundum börnum haldið of lengi, 12 ára gömul komu heim eftir miðnætti. **E**
- Þjóða fólki af erlendum uppruna atvinnu. Fjölbreyttari starfsmannahóp. **Í**
- Fréttabréf. **Í**
- Senda fulltrúa í heimsókn í hverfinu til að kynna starfið. **Í**
- Viðurkenna vandamálið og fara í skipulagt átak til að leiðrétta vandann. **Í**
- Koma sér upp samskiptaneti í mismunandi samfélögum innflytjenda. **Í**
- Koma með upplýsingar til fólks á þeirra tungumáli. Vantar upplýsingar á arabísku. **Í**
- Hugsa út fyrir ramman – nota myndrænt efni og hljóðefni. **Í**
- Nota reynslu frá öðrum löndum. Hvað gengur vel og hvað gengur illa? **Í**
- Fleiri upplýsingar. **R**
- Íþrótt- og menningarviðburðir fyrir fjölskyldur, þjóða fjölmiðlum. **R**
- Starfsfólk þarf að vera þjálfað í að koma fram við og eiga í samskiptum við foreldra. **V**
- Upplýsingaflæði á móðurmáli, opið hús þar sem túlkar eru viðstaddir. **L**
- Ráða útlendinga í vinnu sem þjálfara og kennara til dæmis. Láta útlendinga sem hafa dvalið lengi á landinu vera leiðtoga og miðla til annarra útlendinga. Ekki krefjast þess að útlendingar tali strax íslensku. Það eru margir sem missa tækifæri á að leita að góðri vinnu í samræmi við þekkingu sína og hæfi. **S**

## 5) Hvernig teljið þið að best sé að kynna frístundakortið<sup>7</sup>\*

- Bæklingar í strætó, dreifa í gegnum pólska skólann, í gegnum pólskar upplýsingasíður, senda upplýsingar í skóla og að biðja um dreifingu, upplýsingar á tilkynningatöflum, í pólsku búðinni, sýna margvíslega kosti af líkamlegum æfingum fyrir börn, með afsláttarkort sem gerir okkur kleift að taka þátt. **P**
- Flókið að nálgast það. Erfitt að fá upplýsingar, sumar ekki til á öðrum tungumálum. **E**
- Misskilningur, fólk óttast að leyfi þess verði ekki framlengd ef það fær hjálp frá félagsþjónustunni fyrir börn sín. **E**
- Gjafakort til dæmis. Senda þau til foreldra sem geta notað þau fyrir börnin. **E**
- Fólk veit almennt ekki um það. Senda upplýsingar með pósti reglubundið, til að minna fólk á að nýta sér réttindi sín. **E**

<sup>7</sup> Frístundakortinu er ætlað að stuðla að þátttöku barna og unglinga í skipulögðu frístundastarfi óháð efnahag og félagslegum aðstæðum.

- Persónuleg samskipti við þá foreldra sem ekki mæta á foreldrafundi. Í
- Gera úttekt á hverjir eru ekki að nota frístundakortið, nota þá þekkingu til að gera betur. Í
- Fólki myndi vilja fá upplýsingar um frístundakortin frá skólanum, á móðurmáli. E
- Það er svolítið flókið að fara á netið – ef maður er ekki netvanur, þá er dálítið erfitt að skrá sig. Það væri frábært að fá meiri hjálp við að skrá sig. E
- Ég var að komast að þessu - við komust að þessu gegnum skólann og með símtölum. Það kom sér vel. E
- Þarf að kynna kortið í gegnum skólana. Aðstoða börnin við að sækja um frístundakort. V
- Upplýsingar á móðurmáli í skólum, færa upplýsingar til foreldra á ýmsan hátt. L

## 6) Er eitthvað sem sundlaugarnar gætu gert til að koma til móts við þarfir fólks af erlendum uppruna?<sup>8</sup>

- Það er þegar gert mjög, mjög mikið, bara meiri upplýsingar um hreinlæti á pólsku, vantar aðeins leikföng fyrir börnin. P
- Sundlaugar; margir vissu ekki að það var ókeypis í þær fyrir krakka síðasta sumar. E
- Lokaðir klefar eða hengi; sumum finnst ekki þægilegt að afklæðast og baða sig fyrir framan aðra. E
- Mikilvægt að fara í laugarnar, þar er fólk opnara gagnvart þér. E
- Vera með upplýsingarspjöld á eins mörgum tungumálum og kostur er. E
- Nauthólsvík, upplýsingar um opnunartíma á veturna. E
- Ókeypis sundkennsla fyrir unglínga og fullorðna af því marga Víetnama langar að læra að synda. V
- Ókeypis sundkennsla fyrir börn útlendinga þar sem foreldrar eru viðstaddir. L
- Hafa hengi sem fólk getur dregið fyrir til að fara í sturtu. Í
- Nálgast fólk af nærgætni þegar reglur sundstaða eru útskýrðar. Í
- Þjóða upp á „kvennasund“ eða „karlasund“ sumu fólki af erlendum uppruna finnst óþægilegt að vera léttklædd innan um ókunnugt fólk af öðru kyni. Í

## 7) Hvernig teljið þið að þjónusta félagsmiðstöðva gæti nýst börnum og unglíngum (á aldrinum 10-16 ára) betur?<sup>9</sup>

- Það er þegar gert mjög mikið. P
- Sumir unglíngar eru innhverfir, sálfræðimat frá skólanum eða einhverjum öðrum gæti hjálpað þeim að þroskast. E
- Þjóða upp á starf fyrir 9-12 ára börn hjá borginni. Það vantar. Í

<sup>8</sup> Sundlaugarnar hafa á undanförunum árum reynt að koma til við þarfir ólíkra hópa með því að aðlaga þjónustuna betur að þörfum þeirra. Samanber uppsetningu á sérstökum skiptiklefum þar sem fólk getur verið afsíðis við að skipta um föt.

<sup>9</sup> Félagsmiðstöðvar eru vettvangur fyrir börn og unglínga á aldrinum 10-16 ára. Þátttaka barna og unglínga af erlendum uppruna hefur verið með mismunandi hætti.

- Félagsmiðstöðvar hafa fengið neikvæðan stimpil. Meiri upplýsingar til foreldra þannig að þeir treysti á félagsmiðstöðvarnar. Í
- Gera ráð fyrir því að foreldrar skilji ekki íslensku. Í
- Koma á „mentor“ eða „vina“ fjölskyldu til þess að aðstoða fólk af erlendum uppruna við að aðlagast íslensku samfélagi. Til fyrirmynd að þessu í vesturbæjarskóla. Þetta gæti virkað vel. Í
- Skortur á upplýsingum við vitum ekki hvaða þjónusta er í boði. V
- Biðja starfsfólk um að sýna börnum útlendinga athygli og hjálpa þeim að taka þátt. L

### 8) Hvernig er best að kynna fyrir börnum og unglingum starfið sem er í boði hjá félagsmiðstöðvunum?

- Ná sambandi í gegnum foreldra og jafnaldra, kynningarfundir, opnir dagar. P
- Senda upplýsingar til foreldra um félagsmiðstöðvarnar, hvar þær eru og hvað þær eru. Foreldrar hafa ekki hugmynd um hvað þær eru. E
- Tilhneiging til að ofskipuleggja börn, allskonar atburðir og starfsemi. Leyfa þeim að leika sér á götunni með öðrum krökkum. E
- Kynna þetta betur í skólanum. Fara í kynningarferð á vegum skólans, bekkjarferð. Í
- Auka samstarf skóla og félagsmiðstöðva. Í
- Nota skólana til að kynna alla starfsemi fyrir börnunum og senda upplýsingar heim til foreldra og bjóða þeim hjálp við að fylla út pappíra vegna starfseminnar (sækja um frístundarkort, segja þeim frá starfseminni, áætlun). V
- Kynna starfsemi sína í skólum, félagsheimilum, færa upplýsingar á ýmsum tungumálum. L

### 9) Teljið þið nauðsynlegt að hafa starfsemi í boði hjá félagsmiðstöðvum fyrir eldri unglinga, t.d. 16-18 ára?

- Auðvitað, í stað þess að ungt fólk drekki og reyki getur það þroskast líkamlega og andlega, það er mjög mikilvægt. P
- Myndlist, tónlist og svoleiðis kennsla. Börn 16-18 ára á Íslandi fara út og drekka áfengi. Þetta er ekki leyft í mörgum samfélögum. E
- Þú berð ábyrgð á barninu þínu, þú leyfir þeim ekki að fara í miðbæinn um helgar til að drekka og koma heim um miðjar nætur. Erlend börn eru oft agaðri en þau íslensku og þeim er ekki leyft að vera jafn lengi úti og íslenskum börnum. E
- Börn verða að fylgja reglum og þeim verður að standa til boða menningarstarfsemi. E

- Frístundaheimili eru dýr en ekki er mikið gert fyrir börnin, mörg þeirra eru ekki þar jafnvel þótt þau eigi að vera það. **E**
- Tjáskipti milli skólanna og ÍTR, hafa meira eftirlit með börnunum, þörf er á samfellu milli skóla og frístundaheimilis. **E**
- Útlendingar borga líka skatta. Börn þeirra ættu einnig að njóta skólakerfisins. **E**
- Já! Ef þau eru yngri, þá tekur það þau ekki langan tíma að aðlagast. Ef þau eru eldri, þá þurfa þau smá hjálp, þurfa félagi – það er gott að hafa starfsemi fyrir þau líka. **E**
- Já, spurning um að höfða til barna á þessum aldri. Tilefni til að hafa áhyggjur t.d hátt brottfall barna erlendum uppruna úr framhaldsskólum. Það er áhyggjuefni. **I**
- Ekki forgangsatríði. Bæta frekar starfið fyrir yngri börn. Vantar t.d starf fyrir 9-12 ára. **I**
- .Já. **V**
- Mjög mikilvægt. **L**

## Velferðarsvið

### 1) Með hvaða hætti geta þjónustumiðstöðvar aðstoðað innflytjendur þegar þeir koma til landsins?

- Prentað á pólsku, upplýsingar um möguleika, um málefni sem ætti að ganga frá eins fljótt og unnt er eftir komu þeirra, svo sem kennitölu, hvað og hvar þarf að gera. **P**
- Nauðsyn þess að vita hvar þjónustumiðstöðvarnar eru staðsettar þegar þeir koma til Reykjavíkur. **E**
- Fólki finnst að bæklingur ætti að vera til staðar fyrir nýkomna um leið og þeir fá kennitölu svo að þeir viti hvar hlutirnir eru í Reykjavík. **E**
- Það ætti að vera deild í innflytjendaráðuneytinu sem annaðist nýkomna til að aðstoða þá við að verða meðvitaða um þjónustu sem er í boði í Reykjavík. Eins og tungumálanámskeið, heilsugæsla og þess háttar. **E**
- Aðal gagnrýni okkar er: hvað er “þjónustumiðstöð”? Ég vissi ekki einu sinni að þær væru til. Enginn sagði okkur af tilvist þeirra og við þurfum að vita um þær. **E**
- Allir fá kennitölu, gætu ekki verið upplýsingar um þjónustumiðstöðvarnar þar? **E**
- Upplýsingar um skatta stuðning, um atvinnuleysi. Hvar er hjálp að finna? **E**
- Sérstakur starfsmaður á þessum miðstöðvum til að leiðbeina innflytjendu, einhver sem vinnur fyrir innflytjendur og vísar þeim á rétta aðila hjá borginni til að tala við. **E**
- Það lendir á íslenskukennurum að svara fullt af spurningum, hafið þessar upplýsingar eins sýnilegar og mögulegt er þar sem kennsla fer fram. **E**
- Við þurfum nýtt Alþjóðahús. Við þurfum stað þar sem hægt er að ganga að upplýsingum. **E**

- Þjónustumiðstöðvarnar gætu boðið uppá fundi/kvöldstundir fyrir nýja innflytjendur þar sem talað er um það sem á boðstólunum er. Þú veist alltaf meira þegar þú talar augliti til auglits. **E**
- Ég kom algjörlega blindur, ég vissi ekkert hvert átti að fara, hvaða réttindi ég hef. Þeir þjuggust við að ég vissi það. **E**
- Ég held að við verðum að líta á hlutina í stærra samhengi. Í fyrsta lagi, við þurfum að skoða hvaða lagaleg úræði/samkomulög eru til staðar. Það þarf að vera á hreinu hver sé ábyrgð hvers og eins. Við getum ekki starfað utan lagaramma, við þurfum að byggja á honum. Við ættum að þekkja réttindi okkar, og starfsfólk á miðstöðvunum ætti að vita um réttindi okkar. **E**
- Fjölga starfsfólki í „framlínunni“ þjónustumiðstöðva – álagið of mikið? **Í**
- Fá alla þjónustu í sinni þjónustumiðstöð eftir hverfum eða er nauðsyn á miðlægrri þjónustu þar sem um sérhæfða þjónustu er að ræða. **Í**
- Veita upplýsingar – hvað er þjónustumiðstöð? Hvernig eru mín réttindi? Fólk er hrætt t.d við að fá ekki ríkisborgararétt ef það sækir sér þjónustu. **Í**
- Hafa „móttökustöð“ til að taka á móti innflytjendum. Veita þeim upplýsingar um sín réttindi í nýju landi. **Í**
- Þjóðskrá verður að veita prentaða og rafræna útgáfu af upplýsingum um réttindi og skyldur útlendinga á Íslandi strax við komu til landsins. **R**
- Þjóða uppá fundi til að bjóða fólk velkomið og veita upplýsingar um réttindi og skyldur fólks sem er nýkomið. **V**
- Meira af upplýsingum um þjónustu á ýmsum tungumálum, miðað við getu. Ráða útlendinga til vinnu á þjónustumiðstöðvum. **L**
- Færa alla sem koma til Íslands til réttra stofnanna og kynna öll atriði á móðurmáli. **L**
- Góð Íslenskukennsla ókeypis. Gæði kennslunnar séu góð. Starfsmenn þjónustumiðstöðva undirbúnir til þjónustu útlendinga. Áhersla á að veita sérþjónusta fyrir fatlaðra og hópa í viðkvæmum ástæðum. **S**

## 2) Hvaða upplýsingar finnst þér þú þurfa að fá við komuna til Íslands?

- Bæklingar fyrir fólk sem kemur inn í landið eru vel undirbúnir, þeir ættu að ná til allra útlendinga, bæklingar á flugvellinum, í vinnuálastofnun, í bönkum, í heilsugæslustöðum, á skrifstofum þar sem við sækjum um kennitölu, um vinnumiðlun, um skóla og leikskóla og málefni sem tengjast móttöku barna. **P**
- Hvar eigi að skrá sig, hvar eigi að fá vinnu, húsnæði o.s.frv. Réttindi og skyldur. **E**
- Upplýsingar um leyfi, bráðabirgðadvalar, hvers eðlis þær eru. **E**
- Sama og spurning eitt. **E**
- Hvernig á að fá kennitölu? **E**
- Réttindi verkafólks. **E**
- Hér, þá eru stofnanirnar sem við þurfum að fara í dreifðar og við vitum ekki hvert á að fara. **E**

- Það ÞARF að vera samræmi í upplýsingum – stundum er okkur sagt að við þurfum pappír frá einhverri stofnun sem síðan önnur stofnun segir að við þurfum ekki í rauninni. Stofnanir þurfa að vera í tengslum hverjar við aðra. **E**
- Hvert förum við til að kvarta ef brotið er á réttindum okkar/ ef komið er illa fram við okkur? **E**
- Vantar tækifæri til að læra íslensku. Vantar upplýsingar um hvar er hægt að læra íslensku. **I**
- Vinnuveitendur gætu dreift upplýsingum til starfsmanna af erlendum uppruna. **I**
- Fjármál (skattur, bankaviðskipti). **R**
- Heilbrigðiskerfi. **R**
- Menntun. **R**
- Ráðgjöf um dagleg málefni. **10 R**
- Sama og númer eitt. **V**
- Bókin Fyrstu skref á Íslandi ættir að vera til á flugvelli, spítala, útlendingarstofnun, síðum þjóðernisfélagi, ÍTR, skólum o.fl. **L**
- Persónuleg þjónusta fyrir sérstakar þarfir. Strax eftir komu til Íslands þarf að mæta í viðtal þar sem verður kynnt helstu atriði um að búa á Íslandi. Fyrst og fremst kynna fyrir þeim hagstofu og útlendingastofnun og helstu viðeigandi stofnanir og hlutverk þeirra. Tilkynning um skrefin sem þarf að taka á Íslandi. Húsnæði, húsaleigubætur, skyldur og réttindi, leiðbeinandi í boði. ONE STOP SHOP. Samskipti á milli sendiráða og opinberra stofnana varðandi ríkisborgararétt. **S**

### 3) Hvernig er best að fá þær upplýsingar (bæklingur, á vefnum, viðtal eða annað)?

- Bæklingar í strætó, á flugvelli, á heimasíðum borgarinnar, stuttar upplýsingar á pólsku. **P**
- Bæklingur, þegar þú færð kennitölu eða kemur til Íslands. **E**
- Verið viss um að allar upplýsingar séu uppfærðar og að það sé einhver sem geti í raun svarað spurningum. **E**
- Tillögur um útsendingar, á ákveðnum tímum í útvarpi og sjónvarpi. Með upplýsingum sem útlendingar geta nálgast um hvað standi til boða í Reykjavík. **E**
- Uppfæra upplýsingar. **E**
- Þjóða upp á texta á ensku eða mismunandi tungumál eftir dögum, eins og kínversku á þriðjudögum, ensku á mánudögum. Til dæmis fréttir kl 07 f.h. **E**
- Upplýsingar á netinu fyrir fólk áður en það kemur hingað. **E**
- Vera viss um að upplýsingar séu veittar þegar kreppur eiga sér stað, á mörgum tungumálum. **E**
- Fólk finnst að það verði fyrir rasisma hjá starfsfólki í innflytjendaþjónustu. **E**
- Grapevine – auglýsingar þar eru góð leið til að ná til breiðs hóps af fólk. **E**

<sup>10</sup> Setningin getur einnig merkt: *ráðgjöf vegna spurninga sem kunna að koma upp.* (Athugasemd þýðanda.)

- Bæði skriflega og munnlega. Upplýsingar á þínu tungumáli. **E**
- Fólk sem vinnur í stofnunum ætti að vera vel upplýst, vita hvað það er að gera, starfa með opnum huga, koma eins fram við alla. **E**
- Félagsþjónusta, fötlun o.s.frv. ekki opið útlendingum, eingöngu íslenskum ríkisborgurum. **E**
- Yfirmenn borgarinnar ættu að hafa stefnuyfirlýsingu um gildi, og vera manneskjuleg og víðsýn, laus við fordóma. Þeir sem ekki geta samþykkt þannig stefnu ættu ekki að vera að vinna fyrir sveitafélagið. **E**
- Bæklingur „fyrstu skrefin“ er til – nýta hann. **Í**
- Upplýsingar um félagsleg réttindi, skólamál o.fl. **Í**
- Námskeið – „fyrstu skrefin í nýju landi“ **Í**
- Viðtal, þar sem réttindi er kynnt fyrir þeim sem flytja hingað frá öðru landi. **Í**  
Málaflokkurinn er bitbein milli ríkis og sveitarfélaga. Innflytjendum er sama um þetta, þau vilja sína þjónustu á einum stað óháð því hverjir veita hana. „One stop shop“ **Í**
- Fólk frá mörgum þjóðum er hrætt, við yfirvald og/eða stofnanir. Það leitar sér ekki aðstoðar. Margir halda að það getur þá ekki sótt um ríkisborgararétt. Þessu fylgir menningarsjokk. **Í**
- Gera þjónustuna persónulega- t.d bæklingur með mynd af þjónustumiðstöðinni og þjónusturáðgjafa fyrir hverja fjölskyldu. Hafa mynd af ráðgjafanum ásamt símanúmeri og tölvupósti. **Í**
- Fá upplýsingar eins og „fyrstu skrefin“ eins fljótt og auðið er eftir komuna til landsins. Helst á flugvællinum. Einnig væri hægt að senda bæklinginn á lögheimili þegar fólk sækir um kennitölu. **Í**
- Upplýsingar gefnar af Útlendingastofnun og því fylgt eftir af félagsmiðstöðvum til frekari útskýringa og upplýsinga. **V**
- Vantar „one stop shop“ með fólki af mismunandi uppruna sem starfsmenn. Ríkið þarf að gera þetta að opinberum aðila. Alþjóðahús dæmi um að ríkið tekur málefni ekki alvarlega. Styrkja öll samtök sem til eru nú þegar sem aðstoða útlendinga. **S**
- ONE STOP SHOP enn og aftur. Einn staður fyrir ríkisborgara EES og einn fyrir þá sem eru utan EES. Mánaðarleg fjölmeningarráð á „One stop shop“ eða á þjónustumiðstöð. Móðurmálakennsla innan skólakerfisins. Aukin íslenskukennsla og móðurmálakennsla ættu að vera réttindi.
- Heimildarmyndir um hvernig lífið á Íslandi gengur fyrir sig, praktísk og menningarleg atriði, sögu og áhugaverð atriði (t.d upplýsingar um orkuveituna, leiðbeiningar um akstur í snjó, hvernig bera eigi sig ef ófærð er mikil og hvernig klæðnaður hentar. **S**

#### **4) Hvað getur þjónustumiðstöðin gert til að auðvelda aðlögun þína og fjölskyldu þinnar að fjölmeningarsamfélaginu í Reykjavík?**

- Hjálp sálfræðinga á pólsku og íslensku, aðlögun, félagsleg þjónusta er nú þegar að gera margt. **P**



- Í Borgarnesi fengum við allar upplýsingar á lögreglustöðinni, allt á einum stað. Í Reykjavík eru stofnanirnar of dreifðar. **E**
- Auglýsa, upplýsa og tryggja að fólk fái öll svör. **E**
- Hafa samband við fólk af fyrra bragði – „góðan dag ég heiti ....og hringi frá þinni þjónustumiðstöð „ þetta eru ekki það margir einstaklingar sem um ræðir. **Í**
- Vera sýnileg í hverfinu – bjóða innflytjendum t.d í súpu. **Í**
- Mikilvægt að starfsmannahópurinn endurspegli samfélagið. Hafa starfsfólk af erlendum uppruna sýnilegt í þjónustumiðstöðunni. **Í**
- Veita ókeypis túlkajónustu. **R**
- Lækka verð á íslenskunámskeiðum, gera [þau]<sup>11</sup> aðgengilegri. **R**
- Auglýsa það sem félagsmiðstöðvarnar bjóða uppá. **V**
- Meira af ókeypis atburðum, taka tillit til fjárhagslegrar stöðu og getu þeirra sem eru ný komnir, miðað við getu ráða inn fólk af fleiri þjóðernum til vinnu á þjónustumiðstöðvum. **L**

## 5) Veistu hvaða þjónusta er í boði hjá Reykjavíkurborg fyrir þig og fjölskyldu þína?

- Já, ég veit að hluta til, en samt það eru nýjar spurningar, því miður, er fólk hrætt að spyrja. **P**
- Nei. **E**
- Við komumst að hlutum í gegnum vini, sem hringja. **E**
- Það var auðvelt fyrir mig verandi giftur Íslendingi – ég hef hennar sambönd og get fundið út úr hlutunum í gegnum hana. **E**
- Skólar fyrir börnin. **Í**
- Húsaleigubætur. **Í**
- Fæstir vita hvað er í boði. **Í**
- Mér hefur ekki dottið í hug að leita til þjónustumiðstöðvar. **Í**
- Margir sem vita ekki hvaða þjónusta er í boði t.d á mannréttindaskrifstofu. **Í**
- Eldri borgarar af erlendum uppruna vita lítið um þá þjónustu sem borgin býður upp á. Gott væri að borgin myndi hringja í fólk þegar það verður 67 ára og kynna réttindi eldri borgara. **Í**
- Nei, upplýsingarnar sem þú færð eru bara jafn góðar og starfsmaðurinn sem gefur þær. Þeir verða að vita hvað þeir eru að gera. **E**
- Viðtöl við fólk hjálpar fyrir aðlögun, kennsla í íslensku. **E**
- Upplýsingarnar ættu að vera skýrt orðaðar, svo að þú vitir hvaða þjónusta stendur til boða. **E**
- Nei, við vitum það ekki. **V**
- Vantar upplýsingar, þær ættu að vera auðvelt að nálgast. **L**

<sup>11</sup> Í frumriti stendur *gera það aðgengilegra* og er væntanlega átt við íslenskunámið. (Athugasemd þýðanda.)

## 6) Hvaða upplýsinga óskar þú eftir að fá um þjónustu þjónustumiðstöðva?

- Upplýsingar um Hitt Húsið fleiri upplýsingar á pólsku, ensku, betri dreifing, mjög mikilvægur staður. **P**
- Umfram allt er skortur á upplýsingum hvað félagsþjónustan hefur í boði, í Póllandi, virkar félagsþjónustan allt öðruvísi, hún hjálpar aðeins fátækum, þess vegna nota Pólverjar ekki þessa þjónustu, eru hræddir við að nota félagsþjónustuna, átta sig ekki á hversu fjölbreytta aðstoð við getum fengið þarna, upplýsingabæklingar á stöðum þar sem er hægt að fá pakka, Rauði Krossinn veitir upplýsingar. **P**
- Hafa sérstakan starfsmann sem veitir innflytjendum upplýsingar – það er mikil þörf á þannig manneskju, sérstaklega eftir að Alþjóðahús hætti. **E**
- Almenn kynning á þjónustumiðstöðinni til allra í hverfinu. **Í**
- Setja sér markmið um hversu fljótt þjónustan er veitt. **Í**
- Nálgast hvern einstakling þar sem hann er staddur allar upplýsingar á einum stað. **Í**
- Upplýsa fólk um afgreiðslufrest - t.d. með húsaleigubætur o.fl. **Í**
- Upplýsingar um atvinnumöguleika þegar fólk missir vinnuna, leigu, heilsugæslu og aðra þjónustu. **V**
- Mikið af upplýsingum um félagslega þjónustu og möguleikum til að taka þátt í vinnu samfélagsins. **L**

## 6) Hvaða leiðir geta starfsmenn Reykjavíkurborgar farið til að kynna betur þjónustu sína meðal innflytjenda?

- Facebook, bæklingar, póstlistar, bæklingar í strætó, auglýsingaskilti, bæklingar sendir til pólska skólans, í gegnum pólska skólann, upplýsingasíður. **P**
- Fólk veit ekki um þjónustumiðstöðvarnar. Ekkert Alþjóðahús, það þarf bækling til að upplýsa fólk. **E**
- Erfitt að nálgast félagsráðgjafana, hringja ekki til baka, hlutverk þeirra ætti að vera skýrara. Eru þeir þarna til að hjálpa eða til að halda fólki frá félagsþjónustunni? **E**
- Stundum þarf maður aðstoð strax, ekki hægt að segja við mann að koma aftur eftir viku o.s.frv. **E**
- Almennileg þjálfun nauðsynleg. **E**
- Auglýsingar skipta miklu máli, upplýsingar **E**
- Nálgast fólk á persónubundin hátt. Hringja í innflytjendur í hverfinu, senda bæklinga o.fl. með persónulegum skilaboðum. „Velkomin til Reykjavíkur“. **Í**
- Upplýsingar sendar á vinnustaði, heim á móðurmáli. **V**
- Í gegnum vefsíður þjóðernisfélaga og annarra félaga fyrir útlendinga, bæklinga og skóla. **L**

## 7) Hvaða stuðningi óskar þú eftir að fá fyrir þig og börn þín?

- Aðstoð túlka, pólsku- og íslenskumælandi kennara, sálfræðinga. **P**
- Reykjavíkurborg á að vera staður sem er aðlaðandi. Við eigum að hafa það á tilfinningunni að við eigum borgina öll saman. Allir eiga að vera velkomnir, allir eiga að geta tekið þátt óháð uppruna. Borgin ert til fyrir borgarana, til að þjónusta þá? **I**
- Persónuleg þjónusta – það skiptir miklu máli! **I**
- Opið hús, bjóða alla velkomna. **I**
- Huga að fleiri þörfum innflytjenda t.d fötlun, aldur o.s.frv. **I**
- Fleiri íslenskunámskeið. **V**
- Hjálp við heimavinnu fyrir börnin, ókeypis tungumálakennslu, af því að tungumál er árangursríkasta aðferðin til að taka þátt í samfélaginu. **L**

## 8) Hvaða ráðleggingar og hugmyndir vilt þú /þið koma til starfsfólks þjónustumiðstöðva Reykjavíkur?

- Félagsþjónustan gerir mikið, en það vantar betra flæði upplýsinga. **P**
- Margir innflytjendur vita ekki um þjónustumiðstöðvarnar. **E**
- Koma fram við alla að virðingu – huga að einstaklingsbundum þörfum hvers og eins. **I**
- Hópur fulltrúa frá mismunandi löndum í vinnu hjá borginni við að hafa samskipti við samlanda. **V**
- Taka tillit til ólíkrar menningar í samskiptum við útlendinga, afla upplýsinga um ýmis þjóðerni. **L**

## 9) Hvaða leiðir getur starfsfólk Reykjavíkurborgar farið til að ná betra sambandi við hina ýmsu þjóðahópa sem búa í Reykjavík?

- Í gegnum pólska skólann, og upplýsingasiður, facebook. **P**
- Þjónustumiðstöðvarnar vita af stærri hópum, hvað með minni hópa? Þetta er eitthvað sem við þurfum að athuga. **E**
- Hópar eru byrjaðir að byggja sig upp. Hver hópur hefur sín vandamál og það er betra fyrir þá að geta talað sem samtök með einni rödd. Þeir skapa einnig ákveðna aðstöðu fyrir innflytjendur frá þessum löndum. Þeir þyrftu lagalega viðurkenningu sem félagsamtök svo að þeir geti starfað betur. Þetta er árangursrík leið til að vinna saman og við ættum að hvetja til þessa. Hóparnir þurfa að starfa samkvæmt lögum, við verðum að vera viss um að glæpamenn (minnihlutinn) nýti sér ekki þekkingarleysi fólks á lögnum, meðlimir þurfa að hafa hreina sakaskrá. **E**

- Mansal, höfum það í huga. **E**
- Nýta óformlegt félagslegt tengslanet innflytjenda. **Í**
- Þjóða innflytjendum og mismunandi hópum til að kynna sig og sína menningu fyrir starfsfólki borgarinnar. **Í**
- Hafa innflytjendur til taks – hlusta á þeirra skoðanir og reynslu. **Í**
- Hver einstaklingur er mikilvægur, ná til allra. **Í**
- Nota fleiri miðla, ekki bara prentað mál. Nota myndrænt efni, hljóðbækur og DVD. **Í**
- Setja skýrar reglur um þjónustu. **Í**
- Í gegnum þjóðernisfélög og önnur félög fyrir útlendinga. **L**

## Vefur Reykjavíkurborgar

### 1) Hvaða þjónustu eða upplýsingar vilt þú geta sótt á vef borgarinnar?

- Vefsíður sem innihalda málefni um heilsu, bólusetningar, upplýsingar um menningu, kynningarfundir. **P**
- Leita að upplýsingum, að læra í gegnum internetið, upplýsingar á vefsíðu borgarinnar um hvernig og hvert er hægt að fara, upplýsingar um símenntun, nám á öllum aldri og í öllum skólum. **P**
- Nánari upplýsingar um frekari þjálfun fyrir fullorðna, spjall, samskipti við fjölskyldu á netinu, millifærslur. **P**
- Reykjavíkurvefurinn er ömurlegur. **P**
- Það er mjög erfitt að finna upplýsingar, flókið, sumar upplýsingar ekki tiltækar á öðrum tungumálum eða þá bara stuttir útdrættir. **P**
- Þjóða uppá upplýsingar á ólíkum tungumálum og uppfæra þær. **E**
- Flestar upplýsingar á vefsíðu um vegabréfsáritun og flutning til landsins ættu að vera ítarlegri á öðrum tungumálum. Íslendingar eru ekki svo mikið að leita sér upplýsinga um mál eins og vegabréfsáritun og flutning til landsins, o.s.frv. **E**
- Sömu upplýsingar á ensku og nokkrum öðrum tungumálum þar sem það skilja ekki allir ensku við komuna til landsins. **E**
- Þjóða uppá svörun á síðu, svo að útlendingar geti spurt spurninga og fengið svör. **E**

- Tungumál á síðu ætti að vera enska. Íslenska er ekki svo mikið notuð af útlendingum. E
- Alþjóðahús, beðið um að sá staður fái uppreisn æru. E
- Gjörði svo vel að hafa hæft fólk til að vinna með útlendingum. E
- Flýta tímanum sem það tekur að skoða erlend réttindi þegar útlendingar þurfa að fá réttindi sín viðurkennd. E
- Fólk þarf svörun og það vill vita hvað verður um þennan fjölmenningslega fund. E
- Fólk vill endilega vita hvort þetta verður gefið út á þeirra tungumáli. E
- Íslenskunám ætti að fara aftur í háskólann, það var miklu betra en Mímir virðist vera. Nemendurnir eru sammála um að það hafi verið kröftugra og betur uppsett. E
- Í Mími er einföld íslenska fyrir innflytjendur. E
- Borgin ætti að skylda að stunda námsskeið og bera kostnaðinn. E
- Upplýsingar um íþróttastöðu, sundastöðu. E
- Endurvinnsla/rusl - við viljum vita hvernig á að endurvinna. E
- Menningarlegir viðburðir. E
- Vefmyndavél á ísbjörninn. E
- Spurningin sjálf er misvísandi: við vitum ekki hvað við ættum að vera að leita , svo margar vefsíður. E
- Ekki hlekkur á íslensku síðunni á þá ensku. E
- Forsíða á ensku, síðan slegið á hlekk. E
- Við getum ekki notað Google þýðingarforritið ef hlekkurinn er myndhlekkur, textinn ætti að vera þannig fram settur að útlendingar geti notað þýðingarforrit. E
- Upplýsingar um skatta , ég veit að það er ólíkt eftir þjóðum en mikilvægt fyrir nýkomna að vita um. E
- Fyrir nýkomna , hvað þurfum við að gera? Hafa það sýnilegra fyrst það er ekkert Alþjóðahús. E
- Þessi fundur hefði mátt vera betur auglýstur á heimasíðunni! E
- Erfitt að finna opnunartíma sundstaða – það mætti bæta hönnunina! E

- Heimasíða borgarinnar er allt of flókin. Mjög erfitt að nálgast upplýsingar þar. **I**
- Allar upplýsingar sem snúa að borginni allt frá skólum til skipulagsmála. Ítarlegri upplýsingar um dagmæður. Menntun/reynslu, börn, gæludýr o.s.frv. **I**
- Of löng bið eftir þjónustu. Biðlistar að lengjast. **I**
- Uppfæra upplýsingar betur. Tenglar ekki virkir eða vitlausir. **I**
- Tenglar á allar vefsíður á rússnesku. **R**
- Við getum ekki svarað þessari spurningu af því að við skiljum ekki hvað er á vefsíðunni þar sem það er eingöngu á íslensku og ensku. **V**
- Bókin „Fyrstu skrefin á Íslandi“ á aðaltungumálum, stofna vefsíðu með nauðsynlegum slóðum, þar sem væri hægt að nálgast mikilvægar upplýsingar fyrir útlendinga. Vefsíðan reykjavik.is væri aðalsíða þar sem útlendingar gætu fundið allar mikilvægar upplýsingar á einum stað. Áður en komið er til landsins en það er auðveldast að leita að upplýsingum með því að slá inn orð eins og Reykjavík eða Iceland. **L**
- Grunnupplýsingar um stofnanir og hlutverk þeirra. Hafa skýrt og stórt öll réttindi um styrk sem eru nú þegar til og á hvaða aðstoð á maður réttindi. Öll réttindi sem varðar peninga sérstaklega, ætti að vera á mannamáli og ekki nota lögfræðileg eða erfið orð. Að hægt sé að velja undirsíðu á hverju tungumáli strax af forsíðunni. **S**

## 2) Á hvaða tungumálum telur þú mikilvægast að hafa upplýsingar á vef borgarinnar?<sup>12</sup>

- Íslensku, ensku, og einnig mjög stuttar upplýsingar á pólsku, en mjög stuttar og hnitmiðaðar (það myndi vera mjög gagnlegt). **P**
- Algengustu tungumálin eru, íslenska, enska, pólska, þýska, tælenska. **E**
- Eins mikið og hægt er á ensku. **E**
- Spænska, ég get lesið spænsku (sem annað mál) betur en ensku jafnvel þótt það séu orð sem ég skil ekki. **E**
- Íslenska og Enska en þá er forsenda að einstaklingar fái einstaklingsbundna þjónustu og sérhæfðari upplýsingar t.d um skóla o.s.frv. á fleiri tungumálum. Eyða peningum frekar í persónulega þjónustu. **I**
- Enska, rússneska, pólska, spænska, arabíska, tælenska. **R**

<sup>12</sup> Hafa verður í huga að það fylgir því kostnaður að þýða og uppfæra upplýsingarnar á vef borgarinnar á mörg tungumál!

- Lögfræðiaðstoð, sálfræðiráðgjöf. **R**
- Við vildum óska að á vefsíðunni væru eitthvað af mikilvægum upplýsingum, á víetnömsku, sem nauðsynlegt er fyrir okkur að þekkja til. **V**
- Um atburði í borginni á allavega 5 tungumálum, sem eru stærstu hópar útlendinga á landinu (ensku, pólsku, litháísku, tælensku og rússnesku, þýsku, og spænsku). **L**

### 3) Getur þú nýtt þér upplýsingar á ensku og/eða íslensku?

- Fyrir sum okkar er nóg að fá upplýsingar á íslensku, fyrir sum á ensku, og sumir nota því miður aðeins upplýsingar á pólsku. **P**
- Á ensku já, en stundum á íslensku líka. **E**
- Síður á einfaldri íslensku. Nafnhátturinn er góður (ég er að fara .... , ekki ég fer....). **E**
- Já – en síðan er allt of flókinn þó maður skilji íslensku. **Í**
- 20% viðstaddra geta hvorki notað ensku né íslensku. **R**
- Nei mjög litla íslensku en ekki ensku. **V**
- Já, en það er stór hluti sem kann hvorugt af þessum tungumálum. **L**

### Annað (frjálsar umræður)

- Allir tala við þig á ensku, þú getur ekki lært íslensku. **E**
- Skyldunámskeið um þjóðfélagið, kerfið fyrir þá sem hyggjast halda áfram að vera á Íslandi. **E**
- Ókeypis tungumálanámskeið fyrir innflytjendur. **E**
- Fleiri útlendingar taki þátt í stjórnámálum. Engir útlendingar á fjölmiðlunum, ekkert fjallað eða rætt um fjölmenningu. **E**
- Við erum öll mannleg, höfum það hugfast. **E**
- Útlendingastofnun er hliðvörðurinn en ætti að vera gestrisin, upplýsandi og til aðstoðar. **E**
- Óskýrar reglur, fólk hikar við að leita sér aðstoðar hjá Félagsþjónustunni vegna ótta við að fá ekki leyfi sín framlengd. **E**
- Innflytjendur fá önnur svör en Íslendingar. Þeim er sagt að bið eftir barnaheimili sé lengri t.d. fyrir erlendar einstæðar mæður en þær íslensku. **E**

- Þjónusta við útlendinga ætti að vera öll á einum stað? Ættir þú að fara á Þjónustumiðstöðina þína í Grafarvogi eða miðbæ eða eina almenna miðstöð. Gott væri að hafa miðstöð og svo útibú í úthverfunum. Það vantar hinn félagslega þátt, staður til að hittast á og ræða málin og fá stuðning, að finnast að maður tilheyri. **E**
- Almenn viðhorf. Það ætti ekki að vera undir einstaklingi komið hvort maður fær hjálp eða ekki, allir ættu að hafa sömu gildin. Þjálfun starfsfólks. **E**
- Útlendingar fá miklu minna borgað en Íslendingar. Það er svindlað á þeim í vinnunni. **E**
- Allir útlendingar á Íslandi myndu vilja sjá breytingu á lögum og á þjónustu Útlendingastofnunar. Allir innflytjendur óttast Útlendingastofnun. Hún ætti að vera vinalegri og aðgengilegri. Tilgangur innflytjendayfirvalda ætti að vera að hjálpa fólki að dveljast löglega í landinu. **E**
- Nauðsynlegt að halda fund þar sem allir innflytjendur hittast til að ræða kerfið, Útlendingastofnun, skort á upplýsingum, óskýr lög og reglur. **E**
- Það er almenn upplifun hjá öllum innflytjendum að Útlendingastofnun sé óvinsamleg og fjandsamleg og reyni hvað hún geti til að finna leiðir að koma þér úr landi. **E**
- Leyfa foreldrum að taka þátt í menntun barna sinna til 20 ára aldurs. **R**
- Auðvelda viðurkenningarferli á erlendum prófskírteinum. **R**
- Auðvelda bankaviðskiptaferli fyrir útlendinga sem eru búsettir á Íslandi. **R**
- Áróður í fjölmiðlum fyrir jákvæða afstöðu til hinna ýmsu menningarheima. **R**
- Kynning á tilgangi fundarins. **R**