



περιφερειακό παρατηρητήριο
κοινωνικής ένταξης
περιφέρειας κρήτης



ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΚΡΗΤΗΣ
REGION OF CRETE

Καλή Πρακτική Κοινωνικής Ένταξης Μεταναστών

Integrationshaus: Ένα Παράδειγμα Ολιστικής Προσέγγισης Ένταξης Μεταναστών στη Βιέννη

07/2025



Με τη συγχρηματοδότηση
της Ευρωπαϊκής Ένωσης





ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΚΡΗΤΗΣ
REGION OF CRETE

Copyright © ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΚΡΗΤΗΣ

Περιφέρεια Κρήτης
Περιφερειακό Παρατηρητήριο Κοινωνικής Ένταξης
Αβέρωφ 1, 71201, Ηράκλειο
Τ: +30 2813 412 442, -443
www.socialobservatory.crete.gov.gr

Η παρούσα καλή πρακτική εκπονήθηκε στο πλαίσιο λειτουργίας του Περιφερειακού Παρατηρητηρίου Κοινωνικής Ένταξης στην Περιφέρεια Κρήτης και της Πράξης «Στήριξη της Λειτουργίας Περιφερειακού Παρατηρητηρίου Κοινωνικής Ένταξης στην Περιφέρεια Κρήτης» του Περιφερειακού Επιχειρησιακού Προγράμματος «Κρήτη 2021-2027». Το έργο χρηματοδοτείται από το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο και από εθνικούς πόρους.

Απαγορεύεται η με οποιοδήποτε τρόπο αναδημοσίευση του κειμένου (όλου ή και μέρος αυτού), χωρίς άδεια ή σχετική παραπομπή & αναφορά της πηγής.

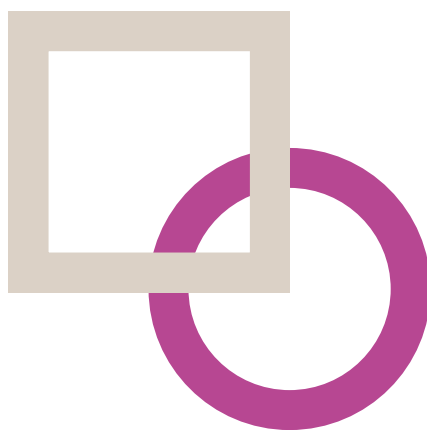


περιφερειακό παρατηρητήριο
κοινωνικής ένταξης
περιφέρειας κρήτης

Integrationshaus:
Ένα Παράδειγμα Ολιστικής
Προσέγγισης Ένταξης
Μεταναστών στη Βιέννη
Ιούλιος 2025

Πίνακας Περιεχομένων

Εισαγωγή	4
Πως εφαρμόζεται;	5
Σύνοψη έργου	11



Εισαγωγή



Το **Integrationshaus** θεωρείται καλή πρακτική κοινωνικής ένταξης μεταναστών καθώς εφαρμόζει μια ολιστική προσέγγιση που συνδυάζει στέγαση, εκπαίδευση, ψυχοκοινωνική και συμβουλευτική υποστήριξη, καθώς και πρόσβαση στην αγορά εργασίας. Είναι ένας φορέας που ενισχύει τη συμμετοχή των μεταναστών στην κοινωνία μέσω της γλώσσας, της κατάρτισης και της διαπολιτισμικής συνύπαρξης και απευθύνεται ιδιαίτερα σε ευάλωτες ομάδες, όπως γυναίκες, παιδιά και πρόσφυγες με τραυματικές εμπειρίες, παρέχοντας εξατομικευμένη φροντίδα. Λειτουργεί σε συνεργασία με δημόσιους και κοινωνικούς φορείς, προάγοντας την κοινωνική συνοχή, υιοθετεί αρχές μη διάκρισης και σεβασμού της αξιοπρέπειας και προσαρμόζεται συνεχώς στις κοινωνικές και μεταναστευτικές εξελίξεις. Για όλους τους ανωτέρω λόγους έχει αναγνωριστεί για την αποτελεσματικότητά του και την καινοτόμα μεθοδολογία του.

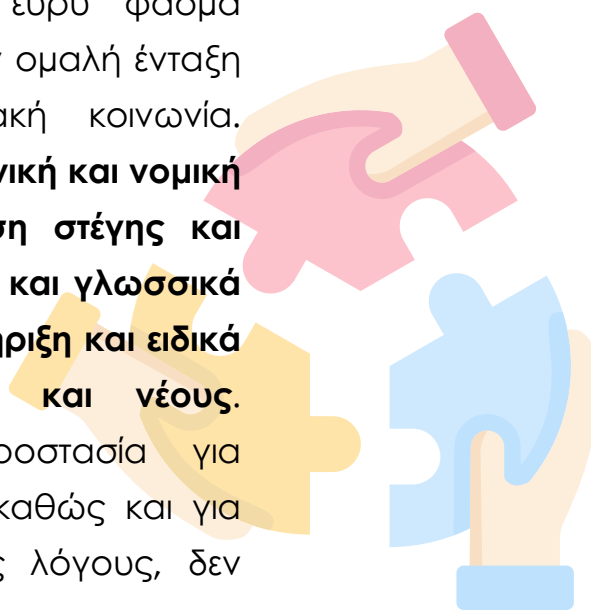


Πως εφαρμόζεται;

Η διαχείριση της μετανάστευσης στη Βιέννη πραγματοποιείται και συνεχίζει να υλοποιείται μέσα από τις δημοτικές υπηρεσίες της πόλης. Ωστόσο, οι δύο πόλεμοι στην πρώην Γιουγκοσλαβία κατά τη δεκαετία του 1990 προκάλεσαν μαζικές προσφυγικές ροές προς την Αυστρία, με αποτέλεσμα να καταστούν ανεπαρκείς οι υφιστάμενες κρατικές δομές και υπηρεσίες για την κάλυψη των αυξημένων αναγκών. Μέσα σε αυτό το πλαίσιο ιδρύθηκε το 1995 το Integrationshaus, ένα πρότυπο κέντρο φιλοξενίας, στήριξης και ένταξης για αιτούντες άσυλο, πρόσφυγες και μετανάστες.

Βασικός χρηματοδότης του οργανισμού είναι το **Κοινωνικό Ταμείο της Βιέννης** (Fonds Soziales Wien). Ωστόσο, η δημόσια χρηματοδότηση δεν επαρκεί για την πλήρη κάλυψη των αναγκών λειτουργίας, με αποτέλεσμα περίπου το 20% του προϋπολογισμού να καλύπτεται από ιδιωτικές δωρεές, εταιρικές συνεργασίες, πολιτιστικές εκδηλώσεις και άλλες εναλλακτικές πηγές χρηματοδότησης.

Το Integrationshaus προσφέρει ένα ευρύ φάσμα υποστηρικτικών υπηρεσιών με σκοπό την ομαλή ένταξη των εξυπηρετούμενων στην αυστριακή κοινωνία. Μεταξύ αυτών περιλαμβάνονται η **κοινωνική και νομική συμβουλευτική, η στήριξη στην εύρεση στέγης και εργασίας, η πρόσβαση σε εκπαιδευτικά και γλωσσικά προγράμματα, η ψυχοκοινωνική υποστήριξη και ειδικά προγράμματα για γυναίκες, παιδιά και νέους**. Παρέχεται επίσης φροντίδα και προστασία για ασυνόδευτους ανήλικους πρόσφυγες, καθώς και για παιδιά και νέους που, για διάφορους λόγους, δεν μπορούν να ζήσουν με τις οικογένειές τους.





Η συνεισφορά του οργανισμού είναι ιδιαίτερα κρίσιμη αν λάβει κανείς υπόψη την προσφυγική πραγματικότητα του 2023. Σύμφωνα με το Υπουργείο Εσωτερικών της Αυστρίας, καταγράφηκαν **59.232 νέες αιτήσεις ασύλου** (μειωμένες ωστόσο σε σχέση με τις 112.272 του 2022). Οι 29.976 αιτήσεις προέρχονταν από πολίτες εμπόλεμων χωρών, κυρίως από το Αφγανιστάν και τη Συρία. Το 54% των αιτούντων ήταν άνδρες, το 12% γυναίκες και το 34% ανήλικοι. Παράλληλα, στην Αυστρία φιλοξενούνταν 83.405 εκτοπισμένοι από την Ουκρανία, λόγω του πολέμου.

Στο ιδιαίτερα ευάλωτο κομμάτι των ασυνόδευτων ανήλικων προσφύγων, το 2023 υποβλήθηκαν **4.946 αιτήσεις ασύλου** (ωστόσο πολύ λιγότερες από τις 13.276 το 2022), με το 97% των αιτούντων να είναι αγόρια και 205 εξ αυτών κάτω των 14 ετών. Για πολλούς από αυτούς, η άφιξη στην Αυστρία σημαίνει μακρά αναμονή για τοποθέτηση σε κατάλληλες δομές φροντίδας. Το Integrationshaus, αναγνωρίζοντας αυτήν την ανάγκη, εστίασε στην παροχή άμεσης φροντίδας από την πρώτη κιόλας ημέρα.

Ο οργανισμός στελεχώνεται από ένα πολυ-επίπεδο ανθρώπινο δυναμικό που συμβάλλει σημαντικά στην υλοποίηση του έργου του φορέα. Σύμφωνα με την ετήσια αναφορά για το 2023, απασχολήθηκαν συνολικά 175 άτομα: 156 υπάλληλοι, 6 ελεύθεροι επαγγελματίες, 13 αντικαταστάτες και 10 άτομα μέσω προγραμμάτων κοινωνοφελούς εργασίας. Επιπλέον, 260 εθελοντές προσέφεραν τις υπηρεσίες τους μέσα από ποικίλους ρόλους – ως φίλοι, μέντορες, εκπαιδευτικοί συνοδοί ή καθηγητές. Η συμμετοχή τους ενισχύεται και υποστηρίζεται μέσα από εκπαιδευτικά εργαστήρια, ομάδες προβληματισμού και συστηματική καθοδήγηση από εξειδικευμένο προσωπικό και συντονιστές του οργανισμού.

Το 2023, συνολικά **5.572 άτομα από 72 χώρες έλαβαν βοήθεια και συμβουλευτική από τα διάφορα προγράμματα του Integrationshaus**, επιβεβαιώνοντας τη σημασία και την αναγκαιότητα της ύπαρξής του για την υποστήριξη των προσφύγων, αιτούντων άσυλο και μεταναστών στην Αυστρία.





Αναφορικά με τις υπηρεσίες που προσφέρει το Integrationshaus σε αιτούντες άσυλο, πρόσφυγες και μετανάστες, αυτές περιλαμβάνουν ένα ευρύ φάσμα υποστηρικτικών παροχών και δράσεων, οι οποίες αποσκοπούν στην ομαλή ένταξή τους στην αυστριακή κοινωνία. Συγκεκριμένα:

▶▶▶ Διαμονή και Ψυχοκοινωνική φροντίδα

Η ομάδα ψυχοκοινωνικής φροντίδας στη Βιέννη προσφέρει δύο προγράμματα στέγασης για αιτούντες άσυλο, τους αναγνωρισμένους πρόσφυγες και άτομα με καθεστώς επικουρικής προστασίας. Το ένα πρόγραμμα αφορά **στέγαση σε ειδική δομή με ψυχοκοινωνική υποστήριξη**, η οποία το 2023 φιλοξένησε 177 άτομα (ενήλικες και οικογένειες) και εστιάζει στη στέγαση και υποστήριξη ατόμων με ιδιαίτερες ανάγκες, όπως ψυχικές διαταραχές ή χρόνιες παθήσεις. Το δεύτερο πρόγραμμα, με την ονομασία **"First Flat"**, προσφέρει βασικό επίπεδο φροντίδας και στέγαση σε 93 άτομα (το 2023) σε διάσπαρτες οικιστικές κοινότητες σε διάφορες περιοχές της Βιέννης, με κινητή ψυχοκοινωνική υποστήριξη.

Επιπλέον, το Integrationshaus εξασφαλίζει **κοινωνικοπαιδαγωγικές κατοικίες** σε παιδιά και εφήβους. Συγκεκριμένα, οι κατοικίες αυτές αποτελούν ένα δομημένο και ασφαλές περιβάλλον διαμονής και φροντίδας για ασυνόδευτους ανήλικους πρόσφυγες καθώς και για παιδιά και νέους που, για διάφορους λόγους, δεν μπορούν να ζουν με τις οικογένειές τους. Τα παιδιά και οι νέοι που ζουν στις κοινωνικο-εκπαιδευτικές κατοικίες, καθώς έχουν εκτεθεί σε ιδιαίτερα αγχωτικές και τραυματικές καταστάσεις, έχουν υποβληθεί σε ψυχοθεραπεία για να τους βοηθήσει να αποδεχτούν τις εμπειρίες τους. Παράλληλα, οι ψυχολόγοι της δομής δεν προσφέρουν συμβουλευτικές συνεδρίες μόνο στους νέους, αλλά και στους φροντιστές τους για το πώς να αντιμετωπίσουν την κατάσταση και να σχεδιάσουν τα επόμενα βήματα. Το πρόγραμμα περιλαμβάνει τρεις οικιστικές κοινότητες και καλύπτει συνολικά τις ανάγκες 26 παιδιών και εφήβων, ηλικίας από 3 έως 18 ετών. Τα παιδιά που επωφελήθηκαν το 2023 από τις υπηρεσίες της δομής ήταν 26.

Συνολικά, από τις δομές στέγασης του Integrationshaus ωφελήθηκαν 296 άτομα, εκ των οποίων 158 είναι άνδρες-αγόρια και 138 γυναίκες-κορίτσια. Οι χώρες προέλευσής τους είναι κυρίως από την Ουκρανία, τη Συρία, τη Ρωσία, τη Σομαλία και το Αφγανιστάν.

▶▶▶ Συμβουλευτική υποστήριξη

Το Integrationshaus προσφέρει **δωρεάν συμβουλευτική** και υποστήριξη σε πρόσφυγες που λαμβάνουν βασική κοινωνική υποστήριξη και ζουν στη Βιέννη (σε ιδιωτικά ή οργανωμένα καταλύματα), με στόχο να ενισχύσει την κοινωνική ένταξη αυτών των ανθρώπων, παρέχοντας εξατομικευμένη υποστήριξη σε πολλαπλά επίπεδα της καθημερινής ζωής.

Η παροχή συμβουλευτικής γίνεται σε πληθώρα γλωσσών, ενώ σε περίπτωση που απαιτείται άλλη γλώσσα, υπάρχει δυνατότητα πρόσκλησης διερμηνέα. Για όσους δεν μιλούν ακόμη επαρκώς γερμανικά, προσφέρεται η επιπλέον δυνατότητα συνοδείας και πρακτικής υποστήριξης από εθελοντές.

Η γενική κοινωνική συμβουλευτική καλύπτει ένα ευρύ φάσμα ζητημάτων: **παροχές βασικής κοινωνικής υποστήριξης, στέγαση, επαφή με δημόσιες υπηρεσίες και οργανισμούς, εργασία, επαγγελματική κατάρτιση και επιμόρφωση, εκπαίδευση** (συμπεριλαμβανομένων νηπιαγωγείων και σχολείων), **υγεία και ψυχική υγεία, κοινωνική προσαρμογή, νομικά θέματα, εμπειρίες βίας** (ιδίως κατά γυναικών και κοριτσιών) **καθώς και φαινόμενα διακρίσεων.**

Πέρα από την κοινωνική υποστήριξη, το Integrationshaus διαθέτει και **δωρεάν, ανεξάρτητη νομική συμβουλευτική**. Μέσα από αυτήν προσφέρεται καθοδήγηση και επαφή με παρόχους γλωσσικών μαθημάτων, εκπαίδευσης και κατάρτισης, κατανόηση προσόντων, δεξιοτήτων και ικανοτήτων, βοήθεια στην προετοιμασία εγγράφων αίτησης εργασίας και εύρεσης εργασίας.





Στον τομέα της στέγασης, οι σύμβουλοι βοηθούν στην αναζήτηση διαμερίσματος, τη συμπλήρωση αιτήσεων στέγασης, την κατάρτιση οικονομικού προϋπολογισμού, αλλά και στη συνοδεία σε ραντεβού για εύρεση κατοικίας ή υπογραφή μισθωτηρίου.

Για τους νέους και νεαρούς ενήλικες, παρέχεται υποστήριξη προκειμένου να μάθουν να ζουν αυτόνομα και στο πλαίσιο μίας καθημερινής ρουτίνας, συμβουλευτική για ζητήματα που αφορούν ειδικά τη νεολαία και καθοδήγηση σε νομικά θέματα. Οι γυναίκες και τα κορίτσια λαμβάνουν εξειδικευμένη υποστήριξη σε περιπτώσεις βίας, προσωπικών κρίσεων, σωματικής και ψυχικής υγείας, καθώς και συμβουλευτική σε θέματα σχέσεων (ανατροφή παιδιών, διαζυγίων, επιμέλειας και χωρισμών). Ιδιαίτερη φροντίδα δίνεται στις μονογονεϊκές μητέρες.

Τέλος, για άτομα που βιώνουν ψυχικό στρες, παρέχονται σταθερά ραντεβού, υποστήριξη στην εξεύρεση κατάλληλης στέγασης με αυξημένες ανάγκες φροντίδας, βοήθεια στην εύρεση σχετικής θεραπείας και νομική καθοδήγηση για την εκπροσώπηση ενηλίκων.

Αξίζει να αναφερθεί, ότι **το κέντρο συμβουλευτικής είναι προσβάσιμο σε ΑΜΕΑ**, ενώ όλες οι παραπάνω πληροφορίες προσφέρονται σε τέσσερις ακόμη γλώσσες (Γαλλικά, Αραβικά, Φαρσί και Ρώσικα) εκτός της Γερμανικής και Αγγλικής.

Εκπαίδευση και εκπαιδευτική καθοδήγηση

Το Integrationshaus δίνει ιδιαίτερη έμφαση στην εκπαίδευση ως μέσο ενδυνάμωσης και κοινωνικής ένταξης των νέων, των νεαρών ενηλίκων και των γυναικών. Στόχος είναι η απόκτηση πρόσβασης στη βασική εκπαίδευση και κατάρτιση, η ένταξη στην αγορά εργασίας και, ευρύτερα, η κοινωνική ένταξη. Κεντρικός άξονας όλων των δράσεων είναι η ανάπτυξη δεξιοτήτων στη γερμανική γλώσσα, ενώ τα επιμέρους προγράμματα εστιάζουν και στην απόκτηση βασικών ικανοτήτων, την εξοικείωση με την επαγγελματική ορολογία και την ανάπτυξη επαγγελματικών δεξιοτήτων.



Παράλληλα, στο πλαίσιο λειτουργίας του Integrationshaus υλοποιείται το πρόγραμμα εκπαιδευτικού και επαγγελματικού προσανατολισμού “mo.o.v.e. on”, το οποίο έχει ως στόχο να υποστηρίξει νέους ηλικίας 15 έως 19 ετών – και σε ορισμένες περιπτώσεις έως 24 ετών – στη μετάβασή τους από το σχολείο στην επαγγελματική κατάρτιση ή στην αγορά εργασίας. Το πρόγραμμα απευθύνεται τόσο σε μαθητές που βρίσκονται ακόμη στο εκπαιδευτικό σύστημα όσο και σε νέους που έχουν ήδη αποχωρήσει από αυτό.

Η καθοδήγηση για τους μικρότερους μαθητές πραγματοποιείται εντός των δημόσιων σχολείων, ενώ οι μεγαλύτεροι μαθητές λαμβάνουν υποστήριξη σε επιλεγμένα ανώτερα γυμνάσια των περιφερειών της Βιέννης. Οι νέοι που δεν φοιτούν πλέον σε σχολείου, υποστηρίζονται από τα κέντρα συμβουλευτικής του Integrationshaus, προσφέροντάς τους εξατομικευμένη καθοδήγηση για τον σχεδιασμό της επαγγελματικής τους πορείας.

Το 2023, το πρόγραμμα “mo.o.v.e. on” υποστήριξε συνολικά 2.608 νέους ηλικίας 14 έως 24 ετών.



Σύνοψη έργου



Πεδίο εφαρμογής

Φορέας κοινωνικής ένταξης μεταναστών



Χώρα / Περιοχή

Αυστρία, Βιέννη



Σε ποιους απευθύνεται;

Το Integrationshaus απευθύνεται σε μετανάστες, πρόσφυγες και αιτούντες άσυλο στη Βιέννη.



Πότε εφαρμόστηκε;

Το Integrationshaus ξεκίνησε να λειτουργεί το 1995.



Αποτελέσματα

Το Integrationshaus έχει αναγνωριστεί με πλήθος διακρίσεων και βραβείων για το κοινωνικό του έργο. Ενδεικτικά αναφέρονται οι παρακάτω διακρίσεις:

- 2021: Απέσπασε τον Αυστριακό Βραβείο Προστασίας Παιδιών “ΜΥΚΙ” για το πρόγραμμα ψυχολογικής ενδυνάμωσης παιδιών «Bärenstark»
- 2018: Τιμήθηκε με τον MigAward στην κατηγορία «Εκπαίδευση και Κοινωνία»
- 2016: Βραβεύτηκε αφιερωματικά με το ΜΥΚΙ Kinderschutzpreis για το έργο «Im Leo»
- 2015: Κέρδισε τον Alexander FriedmannPreis για την ανθρώπινη και κοινωνική προσέγγισή του
- 2014: Βραβεύτηκε με τον ADGAR Social Advertising Werbepreis στην κατηγορία «Social Advertising»



περιφερειακό παρατηρητήριο
κοινωνικής ένταξης
περιφέρειας κρήτης

Integrationshaus:
Ένα Παράδειγμα Ολιστικής
Προσέγγισης Ένταξης
Μεταναστών στη Βιέννη
Ιούλιος 2025

- 2013 & 2012: Έλαβε τον Αυστριακό Βραβείο Προστασίας Παιδιών “MYKI”
- 2011: Κατέλαβε τη 2η θέση στον ESF Innovationsaward για το πρόγραμμα «m.o.v.e. on»
- 2010: Τιμήθηκε με Αυστριακό Κρατικό Βραβείο για την Εκπαίδευση Ενηλίκων, στην κατηγορία «Ένταξη μέσω Εκπαίδευσης» για το έργο «DYNAMO»
- 2007: Έλαβε το Ευρωπαϊκό Σήμα Europassiegel που αφορούσε τα καινοτόμα γλωσσικά προγράμματα για το έργο του «DYNAMO»
- 2005: Έλαβε το Ευρωπαϊκό Σήμα Europassiegel για το έργο SQuP
- 2003: Έλαβε το Ευρωπαϊκό Σήμα Europassiegel για την προώθηση της πρώιμης πολυγλωσσίας.



Πληροφορίες

Η επίσημη ιστοσελίδα του Integrationshaus είναι:
<https://www.integrationshaus.at/en/integrationshaus>





Integrationshaus:
Ένα Παράδειγμα Ολιστικής
Προσέγγισης Ένταξης
Μεταναστών στη Βιέννη

07/2025



περιφερειακό παρατηρητήριο
κοινωνικής ένταξης
περιφέρειας κρήτης