

EUROPEAN MIGRANT ADVISER TOOLKIT

Sada nástrojů pro kariérové poradce při práci s migranty



Program
celoživotního
učení

www.migrant-toolkit.eu

Obsah

Kapitola 1: Úvod		Strana
1.1	Co je příručka pro poradce migrantů v EU?	3
1.2	Kdo příručku vypracoval?	4
1.3	Komu je příručka určena?	4
1.4	Jak příručku používat	4
Kapitola 2: Posouzení potřeb klientů migrantů		
2.1	Hodnocení potřeb klientů	5
2.2	Pochopení čemu migrant čelí	5
2.3	Případové studie	9
2.4	Nástroje	11
2.5	Užitečné odkazy	16
Kapitola 3: Naplnování potřeb klientů migrantů		
3.1	Co by poradci měli vědět o právních otázkách	17
3.2	Řízení očekávání klientů	20
3.3	Komunikace	20
3.4	Zachování soukromí a stanovení mantinelů	21
3.5	Rovný přístup	22
3.6	Jednání v případě problémového chování	23
3.7	Případové studie	25
3.8	Nástroje	26
3.9	Užitečné odkazy	35
Kapitola 4: Pomoc klientům migrantům s hledáním práce		
4.1	Co by poradci měli vědět o trhu práce	36
4.2	Pomoc klientům s přípravou	37
4.3	Pomoc klientům s hledáním práce	39
4.4	Případové studie	41
4.5	Nástroje	42
4.6	Užitečné odkazy	54
Kapitola 5: Národní zdroje		
5.1	Národní zdroje – ČR	55

1: Úvod



1.1 Co je Příručka pro poradce migrantů v EU?

Příručka pro poradce migrantů v EU (The European Migrant Advisors Toolkit - EMAT) je sadou nástrojů pro jednotlivce i organizace, které se zabývají poskytováním poradenství při hledání zaměstnání. Příručka by měla pomoci při práci s migranty, kteří hledají zaměstnání v nové zemi Evropské unie (EU).

Pomoc integrovat migranty do pracovního trhu EU je jedním z klíčů k dosažení cílů strategie Evropa 2020, která si předsevzala navýšit zaměstnanost obyvatelstva v ekonomicky aktivním věku na 75 %. Jako lidé z praxe jsme si uvědomili, že existuje velmi omezené množství informací s praktickými kroky, které by byly poradcům k ruce tak, aby i oni pomohli splnit tento cíl. Až příliš často jsou cizinci viděni jako „obtížní“ či „těžko dosažitelní“ a existuje velmi málo užitečných informací, které by popsaly tyto potíže a jak je mohou poradci pomoci překonat. Věříme, že návrhy a zdroje, které nabízíme v této příručce, pomohou tuto mezeru zaplnit.

Příručka se zaměřuje na běžné problémy, kterým může poradce při hledání zaměstnání čelit při práci s migranty bez ohledu na původ klientů.

Žádná forma poradenství nebo návodu nemůže stoprocentně řešit všechny situace, které mohou nastat. Pracovní trh, sociální systémy a agentury poskytující podporu při hledání zaměstnání se v různých zemích liší. To, co je vhodné v Praze, nemusí být aplikovatelné v Paříži, a to, co funguje

v Londýně, nemusí být vůbec efektivní v Lisabonu. Nicméně celá EU je svázaná určitými společnými tradicemi, postupy, zákony a historií. Evropa má společný právní rámec a využívá společné zdroje pro ekonomický růst a při řešení společných sociálních otázek. Tato příručka si tedy klade za cíl stanovit společné zásady pro práci s migranty hledajícími uplatnění na trhu práce.

Přestože je příručka zaměřena na praktické tipy a poradenství, opírá se o několik klíčových poselství a hodnot, které bychom rádi zdůraznili na samotném začátku. Zejména:

- Zacházet s lidmi s empatií, respektem a lidsky je základním předpokladem pro dobré výsledky v oblasti zaměstnanosti a k dosažení úspěšné a prosperující společnosti;
- Migranti tvoří různorodou skupinu obyvatel přicházejících z různých zemí a z různých důvodů. Přesto, všichni, kteří hledají práci, budou pravděpodobně čelit v nové zemi obdobným překážkám. Kariéroví poradci by měli znát úskalí imigračního práva, nebezpečí diskriminace ze strany zaměstnavatelů a podobné problémy, které jsou mimo jejich kontrolu, avšak dotýkají se jejich klientů;
- Migranti potřebující pomoc při hledání práce budou často potřebovat pomoc i v jiných oblastech života. Je nezbytné, aby i pracovní poradci přistupovali k migrantům holisticky a hodnotili všechny jejich potřeby.
- Práce s migranty může být složitá a náročná. Někteří mohou být uprchlíky ze zemí, kde probíhá válečný konflikt, systematická

tyranie či jiná forma násilí. Jiní mohli být zneužití při své cestě do Evropy. Mnozí budou dezorientováni a s obtížemi se stavět na vlastní nohy. Obzvláště s tak malými prostředky a v nepřátelském prostředí. Poradci by měli přijmout fakt, že s klienty migranty budou muset zpravidla strávit více času, ačkoliv k tomu nejsou finanční a jiné zdroje.

1.2 Kdo příručku vypracoval?

Tato příručka byla vytvořena v rámci projektu EU Migrant Advisors Toolkit (EMAT - PŘÍRUČKA PRO PORADCE MIGRANTŮ V EU) spolufinancovaném z Programu celoživotního učení EU. Organizace podílející se na tomto projektu jsou:

- Praxis Community Projects (Praxis), londýnská charitativní organizace podporující migranty a migrantky ve Velké Británii;
- Fundacion Laboral del Metal (FLM), nezisková organizace, která podporuje vzdělávání a zaměstnanost v kovoprůmyslu ve španělském regionu Cantabria;
- Univerzita Štětín v Polsku, největší univerzita západomožanského vojvodství;
- Iberika Group, soukromé centrum zaměřené na výuku cizích jazyků nacházející se v Berlíně;
- Agentura pro evropské projekty a management (EPMA), nezisková organizace z Prahy podporující mezinárodní projektovou spolupráci mezi evropskými regiony a regionálními partnery a jejich rozvoj;
- Evropská kontaktní skupina (EKS), vzdělávací a poradenská organizace se sídlem v Praze;
- The Gilfillan Partnership, nezávislá výzkumná společnost z Londýna zaměřená na ekonomický rozvoj a rovnost.

1.3 Komu je příručka určena?

Příručka je určena pro profesionální poskytovatele služeb a poradenství v oblasti hledání zaměstnání. Mezi tyto profesionály se mohou řadit poradci kariérního rozvoje, konzultanti pro nezaměstnané, nebo poskytovatelé informací, poradenství a vzdělávání (IPV). Naším záměrem je podělit se o zkušenosti, které máme z práce s migranty a migrantkami, s jednotlivci i organizacemi, kteří mají omezenou zkušenosti v jednání s cizinci.

V celé příručce označují termíny „poradce“ či „poskytovatel IPV“ všechny osoby, jejichž práce zahrnuje poradenství v oblasti vzdělávání, školení nebo zaměstnání.

1.4 Jak příručku používat

Příručka je souborem nástrojů, z nichž některé budou pro vaši práci relevantní a jiné ne. Každá sekce příručky poukazuje na zásadní otázky, jež by měli poradci zvážit při práci s migranty. Na konci každé kapitoly je doplněna sada nástrojů, kterou poskytly organizace podílející se na přípravě příručky. Jsou to nástroje používané a ověřené praxí poradenství cizincům. Jedná se o případové studie, tipy, pokyny, formuláře, šablony a tréninková cvičení. Všechny nástroje jsou volně k dispozici, mohou být reprodukovány a upraveny k vlastní potřebě.

2: Posouzení potřeb klientů migrantů



2.1 Hodnocení potřeb klienta

Nejprve je třeba posoudit, zda je klient skutečně připraven na trh práce. Nejzákladnější věcí je zjištění, jestli je klient oprávněn legálně pracovat a zda má u sebe dokumenty, které by zaměstnavatelé mohli vyžadovat. Těmito požadavky by mohlo být prokázání identity, adresy pobytu a bankovního účtu. Dále by mohl být kladen důraz na jejich přístup k práci, motivaci, zkušenosti a kvalifikaci, budoucí pracovní plány, jejich loajalitu k zaměstnavateli a jejich očekávání.

Jako nejúčinnější forma práce s migranty se nám prokázal přístup individuální a holistický. Holistickým se rozumí přístup k člověku jako celku. To znamená brát v potaz celý soubor potřeb, který je nad rámec samotné problematiky zaměstnanosti, a které nemusí být nutně vaší doménou. Zatímco vzdělání a předchozí pracovní zkušenosti budou klíčovými faktory v hodnocení, existuje mnoho dalších okolností života klienta, které ovlivňují schopnost najít si práci. U migrantů mohou mít takovéto okolnosti jinou podobu než obvykle nebo mohou nabrat extrémnějších forem.

Holistické hodnocení znamená ptát se klienta na jeho zdraví, bydlení, imigrační status, rodinné závazky, finanční pomoc, právní potřeby, jazykové zkušenosti, vzdělání, kvalifikaci, minulé zkušenosti a očekávání. Může se zdát, že je to poměrně hodně otázek na úvod, ale komplexní pochopení problému a situace klientů, vám pomůže lépe odkázat na potřebnou pomoc nebo poskytnout podporu, která bere v úvahu tyto faktory a umožní vhodně a individuálně plánovat

pro vaše klienty. Můžete například zjistit, že podpora v hledání práce momentálně není na místě, nebo že nejste schopni pomoci. V takovém případě nemusíte nutně sami suplovat roli poradce, ale měli byste vědět jak a kam odkázat na účinnou pomoc.

Důkladné holistické hodnocení klienta bývá málokdy záležitostí jedné schůzky, naopak trvá několik sezení, dokud se vám nepodaří plně utvořit obrázek o klientově situaci a vytvořit individuální akční plán. Pomoci během hodnocení může kontrolní seznam a další pomůcky, které jsou dostupné v sekcích nástroje.

Následující kapitoly se podrobněji věnují obvyklým problémům, kterým migranti čelí, a kterých by si poradci měli být vědomi.

2.2 Pochopení čemu migrant čelí

> Právní otázky

Imigrační status cizinců je často klíčovou právní otázkou, kterou musí vyřešit. Někteří migranti mohou mít různá pracovní omezení, zatímco jiní nemusí. Tato skutečnost by měla ovlivnit vaše doporučení ohledně hledání práce. Imigrační legislativa je ve všech zemích EU velmi složitá a je velice důležité, aby poradce věděl kdy a jak odkázat klienta na vhodnou právní pomoc. Více informací o tom, co by měli poradci vědět o imigračních a jiných právních otázkách, je uvedeno v kapitole tři této příručky.

Mnoho migrantů přichází ze zemí, kde není silná tradice právního státu, nebo jejichž zákony mohou být slabé. V ostatních případech kvůli nedostatku komunikace, strachu, neznalosti nebo vykořisťování si mnoho migrantů nemusí být plně vědomo svých práv v hostitelské zemi. Jako poradci byste měli umět rozeznat, kde jsou práva migrantů zneužívána a být schopni jim vhodně poradit. Může jít zejména o právo na minimální mzdu, na ochranu zdraví, na bezpečnost při práci, na pracovní dobu a na vstup do odborů.

V nejhorších případech mohou být migranti obětmi obchodu s lidmi a nuceni k nelegální práci. V těchto případech mohou mít strach kontaktovat policii a úřady. Strach může pramenit z obavy před překupníky, ze zajištění za účelem vyhoštění nebo z obavy o rodinu v domovské zemi, která nebude schopna dostát svým závazkům vůči tamním překupníkům. Často se migranti nevidí jako oběti trestného činu, který by měl být vyšetřován nebo stíhán.

Poradci by měli ověřit další právní otázky, jako zda má klient trestní záznam nebo zákaz řízení, který může zúžit pracovní příležitosti. Zjistěte, zda požadovaná pracovní pozice není podmíněna výpisem z trestního rejstříku a pokud ano, jak dlouho může takový proces trvat.

Poradci v profesním vzdělávání by měli být schopni odkázat klienty na příslušné specializované poradenství, například v imigračních otázkách nebo v otázkách domácího násilí a měli by si vést záznamy o těchto formálních i neformálních doporučeních kvůli jejich dalšímu využití.

> Zdraví

Zdravotní problémy mohou být spojeny jak s fyzickým, tak duševním stavem. Migranti mohli mít fyzické zranění, projít šokem nebo mít trauma, obzvláště pokud jsou uprchlíky a unikli

válce či pronásledování. V zemi původu může být odlišný profil nemocnosti. Typicky více infekcí a exotických virů v Evropě běžně se neobjevujících. Migranti nemuseli projít vakcinací ve své domovině, resp. jim může chybět vakcinace vhodná/povinná v nové zemi.

Někteří migranti, obzvláště uprchlíci a žadatelé o azyl, mohli projít mučením. Jiní mohou být traumatizováni po opuštění válečných zón, trpět post-traumatickým stresem či podobnými syndromy, včetně stresu po domovině, izolace a separace od rodiny nebo podobnými formami úzkosti spojenými s migrací. Migranti často trpí akutním pocitem ztráty domova, rodiny, příbuzných, sociálního statutu. Ženy (a někdy i muži) mohou být obětí znásilnění, obchodu s lidmi, domácího či sexuálního násilí. Mnoho migrantů má deprese, nízkou sebedůvěru jako důsledek dlouhodobého žití ve stavu nejistoty, úzkosti a chudoby. Na zdraví se může negativně podepsat i radikální změna jídelníčku, klimatu a životního stylu. Pokud se v některých případech ocitne migrant mimo rozsah běžné mentální kondice, mohou zdravotní potíže krátkodobě ovlivnit každodenní fungování, které může ztížit vykonávání a hledání práce nebo průběh rekvalifikace.

Obecně platí jiná země, jiný systém zdravotní péče. Zatímco v Evropě je většina systémů zdravotní péče spravována státem a financována daňovými výnosy, v mnoha zemích mimo EHP (Evropský hospodářský prostor) je zdravotní péče poskytována čistě na privátní rovině a lidé si musí platit za léčbu sami. To znamená (vedle jazykových bariér) mnoho problémů s přístupem a nesplněným očekáváním od systému zdravotní péče.

Měli byste rovněž znát problematiku a legislativu týkající se postižených osob a potřeby na úpravu pracovního místa, které může váš klient nezbytně potřebovat.

> Bydlení

Bytová otázka má přímé a reálné dopady na schopnost migrantů pracovat, vzdělávat se a rekvalifikovat se. Bez střechy nad hlavou je těžké se soustředit na cokoli jiného. Migranti mají často problém najít cenově rozumné bydlení běžné kvality. Občas je bydlení zajišťováno zaměstnavateli nebo bezohlednými pronajímateli, kteří využívají neznalosti a špatné orientace migrantů v právech a standardech, které jim náleží. Ubytování mohou poskytnout rodinní příslušníci, přátelé nebo členové komunity. Migranti často ale přichází s celými rodinami nebo přáteli a mají problém najít ubytování pro větší množství osob. Přelidněnost a přespávání na gauči jsou běžnou záležitostí, není však i výjimkou dělit se o jedinou dostupnou postel nebo osobní prostor. Někteří migranti nemají domov vůbec a přespávají na ulicích, anebo mají pouze dočasné ubytování nebo žijí u známých.

Pokuste se odhadnout, v jaké situaci se klient nachází a jaký dopad to může mít na jeho schopnost pracovat či vzdělávat se. Pokud někdo přespává na gauči nebo se dělí o jednu postel a nemá soukromý prostor, může pro něj být obtížné pracovat doma na školních pracích. V takové situaci můžete nabídnout klidný prostor k práci. Pomoci můžete i s praktickými a právními otázkami ohledně bydlení.

Je důležité, abyste tuto tematiku při jednání s klientem ovládali a byli schopni vhodně reagovat na potřeby, odkázat na vhodnou pomoc či radu.

> Jazyk

Roli jazyka při práci nelze dostatečně zdůraznit. Pokud jsou vaši klienti neschopni efektivně komunikovat ve společnosti, ve které žijí, vystavují se tím závažným omezením v téměř každé sféře života. Evropské integrační strategie pro migranty staví výuku jazyka jako klíčový prvek. Za předpokladu, že neexistují důvody

znemožňující výuku jazyka, je jazyk první věcí, kterou poradci obvykle hodnotí. Pokud jsou jazykové schopnosti klientů neadekvátní, měli by být odkázáni na nejbližší vhodný kurz. U migrantů je důležité, aby prošli důkladným formálním jazykovým posouzením, než se zapíší do jakéhokoliv kurzu. Součástí poradenské práce by měla být znalost, kde je toto testování možné podstoupit.

Od poradců se neočekává, že budou kvalifikovaně posuzovat jazykové dovednosti, ale měli by být přinejmenším seznámeni s celoevropským jazykovým rámcem a požadovanou úrovní jazyka u běžných pracovních míst (obvykle nejméně B1).

V některých státech, například v Německu, je státem zabezpečené jazykové vzdělávání pro všechny studenty. V České republice je jazykové vzdělávání zajištěno téměř výhradně privátním sektorem. Poradce by se měl blíže seznámit s možnostmi místních jazykových kurzů

Kromě běžně používaného jazyka existují i situace a úkoly, které si žádají specifického jazyka, například hledání práce. Migranti potřebují spolupráci při tvorbě slovní zásoby pro sepsání životopisu, rozvíjení jazykových schopností, zvládnutí akcentu a výslovnosti. V některých státech tuto službu zajišťuje stát. V ČR se jedná např. o odvětví medicíny, která používá svůj vlastní odborný jazyk. V Německu zajišťuje úřad práce jazykové kurzy lidem ve specifických oborech (sestry, recepční). Pokud je vyžadována pracovní úroveň jazyka, nebo zvláštní profesní jazyková vybavenost, pro které nejsou k dispozici kurzy, zvažte postupné vybudování této možnosti přímo ve vaší organizaci.

> Kvalifikace a dovednosti

Hodnocení kvalifikace a dovedností běžně začíná s identifikací formálních znalostí klienta a zjištěním, zda jsou uznávány nebo mají uznatelný ekvivalent v ČR, resp. v zemích EU. Informace o srovnávání mezinárodních kvalifikací a jejich uznávání lze nalézt např. www.ecctis.co.uk www.msmt.cz/

Vaše hodnocení by mělo zvážit přenositelné dovednosti a kvality. Například někteří zaměstnavatelé mohou ocenit odhodlání vašeho klienta migrovat, což může být kvalita, kterou můžete zdůraznit. Nezapomeňte akcentovat osobní kvality a „měkké dovednosti“ (známé také jako soft-skills – převážně osobnostní návyky a dovednosti), které mohou být zaměstnavateli vhodně demonstrovány. Jedná se např. o dochvilnost, pečlivost, organizační a finanční dovednosti, entusiasmus, zodpovědnost a motivaci.

> Finanční jistoty

Migranti, zejména žadatelé o azyl a uprchlíci, bývají zpravidla ve velmi tíživé finanční situaci, bez prostředků, bez peněz a jídla, oblečení či střechy nad hlavou. Poradci by měli ohodnotit finanční situaci migrantů a vědět, kam odkázat pro radu a pomoc nabízející asistenci při získávání podpory ve finanční a hmotné nouzi, nabídku sociálního bydlení a potravinové pomoci.

Většina evropských zemí má systém podpory osob s nízkými příjmy, bez práce, nemocných a postižených či extrémně chudých. Typ a množství podpory závisí na imigračním statusu klientů. Imigrační úřady běžně vystavují vízum, které určí, zda má osoba právo na veřejnou podporu. Obecně platí následující pravidla, byť mohou existovat výjimky zejména u dětí a zvláště zranitelných osob:

- Uprchlíci (s mezinárodně přiznanou ochranou, nikoliv žadatelé) mají stejná práva jako osoby s plným občanstvím (s výjimkou volebních práv atp.);
- Žadatelé o azyl mají omezený přístup k podpoře anebo musí spoléhat na podporu organizací a agentur pro azylanty;
- Migranti ze zemí mimo EU registrovaní imigračními úřady mají omezený přístup k podpoře;
- Migranti ze zemí EU mají zpravidla nárok na podporu, prokážou-li svou kvalifikaci;
- Ilegální migranti nemají vůbec přístup k podpoře;
- Studentská víza nabízí omezený přístup k podpoře;
- Partnerská/manželská víza nabízí omezený přístup k podpoře.

Vždy se vyplatí ověřit dané podmínky u relevantních úřadů nebo poradenských organizací, jelikož se legislativa a podmínky mění, výhody mohou být podmíněné a provázané, jindy se může jednat o dodatečné žádosti. Aby bylo možné žádat o podporu a využívat sociální systém, je třeba získat zvláštní referenční číslo nebo číslo sociálního zabezpečení. Ta jsou vydávána státem a zpracování může poskytovat místní úřad. Podpora v nezaměstnanosti může být poskytnuta lidem, kteří se o práci uchází. Příjemci musí ale zpravidla prokázat, že práci aktivně hledají a jsou skutečně k dispozici. V některých zemích jsou tyto výhody podmíněny příspěvkem. To znamená, že příjemci podpory musí nejdříve do sociálního systému přispět předem daněmi za sociální a zdravotní pojištění, než jsou oprávněni podporu nárokovat. Některé země rovněž přispívají během období bez práce na nájem a místní daně.

> Rodinné okolnosti

Proces stěhování a usazení v nové zemi je obtížný a stresující pro všechny členy rodiny. Pro poradce je dobré být si vědomi možného stresu a vědět jak, kde a kam odkázat klienty na specializované služby, včetně rady, jak se vypořádat s domácím násilím.

Migranti v roli rodičů mohou procházet obdobím nezaměstnanosti, diskriminace a sociální izolace, které posílí jejich obavu, že děti přijdou o své kulturní dědictví. Tyto výzvy mohou způsobit stres, napětí a narušit funkční vztahy a role v rodině jako celku. V rodinách migrantů žijících v chudobě může chybět odpovídající bydlení, přístup ke zdravotní péči a vzdělání. Rodiče se často potýkají s jazykovými bariérami, které zapříčiňují menší podíl na výchově i vzdělávání. Absence zapříčiní, že rodiče nejsou ochotni nebo nemají tušení, že jejich děti mohou potřebovat fyzickou nebo psychologickou péči.

Děti migrantů se učí nový jazyk snáze a rychleji. Paradoxně tak může dojít k posunu vlivu a rozhodovacích pravomocí z rodičů na děti, které jednájí jejich jménem. Tato změna bývá často příčinou rodinných konfliktů. Potomci mohou selektivně filtrovat informace, které sdílí s rodiči a rodiče naopak ztrácí užší kontrolu nad dětmi. Potomci rychleji podléhají asimilaci, osvojení kulturních hodnot a chování v nové zemi. Nejistota a rozpačitost nad kulturou svého původu může napjaté vztahy ještě zhoršit. Děti nelegálních přistěhovalců mohou cítit strach a úzkost z hrozby, že jejich rodiče mohou být zatčeni nebo deportováni.

Zvláštní potřeby mají migrantky, které jsou obětmi domácího násilí a jejichž imigrační status není pevně ukotven, protože jsou v zemi jen dočasnými rezidentkami, ilegálně nebo jen na vízum. Kvůli možnosti manipulovat s nimi na základě jejich nejistého imigračního statusu, je možné je udržet v podřízeném postavení.

Ženy tak čelí nepříjemné kombinaci domácího násilí a imigračního statusu, ze které se špatně uniká.

Vaší rolí je znát možná řešení, asistovat při jejich realizaci a respektovat rozhodnutí, které udělají. Je na ženě samotné, aby se rozhodla, zda v EU zůstane, nebo se vrátí do země původu.

2.3 Případové studie

Případová studie 1: **Mateřská dovolená**

Po sedmi letech starání se o rodinu se paní T rozhodla, že je čas aby si našla práci. Sedmiletá pauza v profesionální kariéře ale přivodila nejistotu při hledání práce. Během návštěvy stánku PRAXIS ve veřejné knihovně se naštěstí ochotně podělila o svůj problém. Poradce pomohl paní T objevit možnosti zaměstnání, které jí byly skryté a navrhl jí, aby začala s doplněním vlastních pracovních zkušeností. Po několika sezeních se naskytla příležitost pracovat v místní nemocnici. Za asistence poradce se paní T podařilo uspět a získat pracovní stáž. Během tohoto umístění prošla paní T intenzivním tréninkem a její supervizor jí podpořil v prodloužení umístění o několik měsíců. Obor biochemie ve zdravotnictví nabízí dostatek pracovních příležitostí. Paní T si je teď díky oživení a doplnění svých znalostí jistá, že se jí brzy podaří získat v tomto oboru práci na plný úvazek.

Praxis – Spojené království

Případová studie 2: **Stanovení profesionálních cílů**

Anna pochází z Ruska a je jí 34 let. Do České republiky přicestovala před třemi lety se svým manželem. V Rusku studovala pedagogiku na vysoké škole a po čtyři roky byla zaměstnaná jako středoškolská učitelka. Po příjezdu do ČR vykonávala nekvalifikované práce (uklízečka, recepční v ruském hotelu apod.). Zapojila se do vzdělávacího programu „V práci otevřeno“, aby se mohla vrátit zpět ke kvalifikovanému učitelskému zaměstnání.

Během programu si měla možnost udělat představu o svých pracovních přednostech, sestavit si své profesionální portfolio a stanovit své kariérní cíle. Dospěla k tomu, že její motivace stát se znovu kantorkou je sice stále silná, avšak najít zaměstnání na této pozici v české škole není v danou chvíli příliš realistické (vinou jazykové bariéry). Poohlížela se tudíž po alternativách a sestavila osobní akční plán – prvním krokem byla účast v rekvalifikačním kurzu na pedagogickou asistentku, organizovaném jinou neziskovou organizací. Po jeho absolvování dostala nabídku stát se pedagogickou asistentkou dětí migrantů. Vedle českého jazyka tak využívá svůj mateřský jazyk i zkušenosti z Ruska.

EKS – Česká republika

2.4 Nástroje

Nástroj 1: **Přijímací kontrolní seznam účastníka**

Prosím zaškrtněte následující položky jako důkaz, že jste pochopili témata probraná při přijímání. Po dokončení předejte osobě, se kterou jste přijímání prošli.

	Prvek přijetí	Zaškrtněte
1	Informace o službách, které organizace poskytuje	
2	Souhrnné informace o programu	
3	Co se od posluchačů očekává	
4	Asistance při přepravě	
5	Co od nás můžete očekávat	
6	Co dělat při zpoždění nebo absenci	
7	Co dělat při nalezení práce	
8	Co dělat v případě nespokojenosti se službami	
9	Rovné příležitosti	
10	Zdravotní a bezpečnostní předpisy	

☐ **Potvrzuji, že jsem byl /a informován/a a plně rozumím výše zmíněným položkám.**

Pokud ano

Podpis:

Jméno:

Datum:

Pro interní účely

Podpis odpovědné osoby:

Jméno:

Datum:

Nástroj 2: **Holistické hodnocení**

Účelem tohoto hodnocení je umožnit identifikovat jakékoliv překážky nebo problémy ve Vašem životě, které mohou mít dopad na Vaši celkovou pohodu. Budeme s Vámi spolupracovat na řešení problémů, které se objeví. Pokud to nebudeme schopni udělat my, pak Vás s Vaším souhlasem odkážeme na příslušnou organizaci. Všechny Vaše odpovědi jsou důvěrné a budou uchovány bezpečně. Není povinné odpovídat na otázky, na které nechcete.

Otázka	Ano	Ne	Poznámky
> Rodina			
1 Máte nějaké závazky v rámci starosti o děti (děti v předškolním věku/těhotenství/samostatný rodič...)?			
2 Pokud jsou Vaše děti ve školním věku, chodí do školy?			
3 Máte nějaké obavy ohledně chování členů rodiny vůči Vám?			
> Bydlení			
4 Je Vaše současná adresa trvalého pobytu Vaším bydlištěm?			
5 Máte jakýkoliv problém s Vaším současným pronajímatelem/poskytovatelem bydlení?			
6 Je Váš domov přeplněný?			
7 Představuje Váš domov nějaká zdravotní rizika (např. vlhko)			
> Finanční zabezpečení			
8 Máte bankovní účet?			
9 Máte problémy s dluhy?			
10 Máte dost peněz na pokrytí základních životních potřeb? (ubytování/jídlo/doprava...)			
> Zdraví a pohoda			
11 Máte praktického lékaře?			
12 Trpíte depresemi nebo špatnou duševní kondicí?			

Otázka	Ano	Ne	Poznámky
13 Máte nějaké problémy s konzumací alkoholu nebo drog?			
14 Máte Vy nebo Vaši rodinní příslušníci nějaké onemocnění, postižení nebo nějaké jiné obtíže, které vyžadují péči?			
15 Dostáváte Vy nebo členové Vaší rodiny podporu od sociálních služeb?			
> Právní záležitosti			
16 Máte záznam v trestním rejstříku nebo zákaz řízení?			
17 Probíhají v současné době proti Vám nějaká soudní řízení?			
18 Stal(a) jste se v posledních dvou letech obětí trestného činu?			
> Vzdělání a zaměstnání			
19 Potřebujete podporu s výukou jazyka nebo matematiky?			
20 Vzděláváte se nebo navštěvujete v současné době nějaké kurzy?			
21 Co je Vaše profese/práce? Jaké máte kvalifikace?			
22 Pracujete v současnosti? Pokud ano, jaké máte zaměstnání?			
> Komunita			
23 Cítíte se ve Vašem sousedství bezpečně?			
24 Účastníte se společenských aktivit ve Vaší komunitě? (např. bohoslužby, společenské události etc.)			

Jméno poradce:**Klient (číslo):****Datum:**

Nástroj 3: Hodnocení kariéry a kvalifikací**ÚDAJE O ZAMĚSTNANCI**

Datum:

Jméno a příjmení:

Pohlaví:

Datum narození:

Adresa:

Telefon:

E-mail:

Povolání:

Plný/částečný prac. poměr:

Typ prac. smlouvy:

Pracovní doba (h):

Datum nástupu:

ŠKOLENÍ

Kvalifikace:

Udělil:

Rok:

PROFESNÍ KVALIFIKACE

Název kurzu:

Udělil:

Počet hodin:

Rok:

PRACOVNÍ ZKUŠENOSTI

Datum:

Organizace:

Sektor:

Název/kategorie prac. místa:

Činnost:

JINÉ RELEVANTNÍ ÚDAJE (Dovednosti, členství v profesních organizacích):**ÚDAJE O SOUČASNÉM ZAMĚSTNÁNÍ** (pokud se to hodí):

Jméno zaměstnavatele:

Adresa:

Činnost společnosti:

Sektor:

PROFESNÍ CÍLE**Jaké jsou vaše profesní cíle?****Jakou práci byste rádi dělali?****Souvisí vaše současná práce s předchozími zkušenostmi a vzděláním?****Jaké pozice byste chtěli dosáhnout a jste si jistí, že jí můžete dosáhnout?****Abyste získali práci, kterou chcete, potřebujete zvláštní znalosti, technické pomůcky, školení aj.?
Jaké?**

Nástroj 4: **Pracovní podmínky ve Vašem současném/posledním zaměstnání**

	1	2	3	4	5	Proč?
Plat						
Pracovní hodiny						
Pracovní doba						
Náročnost						
Nebezpečí úrazu						
Jistota práce						
Možnosti povýšení						
Průběžný profesionální rozvoj						
Vyváženost soukromého a pracovního života						
Ocenění a uznání výkonů nadřízenými						

(1 nejlepší - 5 nejhorší)

Byli jste někdy nuceni akceptovat nevyhovující pracovní podmínky (neplacené přesčasy, práce bez smlouvy, nevyhovující podmínky na pracovišti)?

Pokud ano:

Jaké?

Proč?

Podstoupili byste něco obdobného znovu?

☐ Ano

☐ Ne

ŠKOLENÍ

Účastníte se pravidelně školicích kurzů?

☐ Ano

☐ Ne

Pokud ano, kdy?

☐ V pracovní době

☐ Ve vlastním čase

Kdo školení zařizuje?

☐ Firma

☐ Sami

2.5 Užitečné odkazy

Teacher Vision

Učiteli vyhledávaná stránka nabízející nástroje a materiály, které ušetří lektorům čas, usnadní práci s třídou a pomohou studentům při učení a dosahování vzdělávacích cílů. Mezi materiály patří rozsáhlá knihovna grafických pomůcek, nepřeberné množství vyučovacích plánů, kvízů, tisknutelných knih. Je možné se přihlásit k odběru emailových newsletterů.

www.teachervision.fen.com

EU Imigrační portál

Adresář umožňující vyhledat organizace věnující se problematice migrace. Vyhledat můžete podle umístění, zaměření organizace, typu a tématu organizace.

www.ec.europa.eu/immigration

Integrace vzděláváním

Meta je nevládní českou organizací, která se zaměřuje na usnadnění integrace a zlepšení jazykových znalostí mladých migrantů ve školách. Více o informací na:

<http://www.meta-os.cz>

Komunikační karty

Vytváření a používání karet a obrázků, když je nutné využívat specifickou slovní zásobu, může být užitečným nástrojem. V ČR jsou nemocnicím a zdravotnickým zařízením distribuovány komunikační karty, které se zabývají specifickými aspekty léčby.

<http://goo.gl/00EG2q>

3: Naplňování potřeb klientů migrantů



Každý migrant je jiný a má různé potřeby. Zatímco jednotlivé skupiny mohou mít něco společného jako například jazyk, kulturu a víru, jejich individuální životní příběhy jsou odlišné, a to vnáší do hledání práce hodně rozmanitosti.

Nicméně existuje řada typických problémů, se kterými se pracovní poradci běžně setkávají při práci s klienty migranty. Poradci by si měli uvědomovat, jak konkrétně to ovlivňuje jejich klienty. Níže uvedené oddíly poukazují na některé z otázek, na které poradci s největší pravděpodobností narazili a nabízejí řešení, jak se s těmito problémy vypořádat.

3.1 Co by poradci měli vědět o právních otázkách

Právní otázky jsou pro migranty velmi důležité. Stát v této oblasti prosazuje svou vůli celou řadou nástrojů, avšak migrantům jsou zároveň vinou určitého žargonu nesrozumitelné. U velkého množství lidí, nikoliv pouze u migrantů, se setkáváme s neochotou právní problematiku řešit. Migranti mohou mít zhoršenou pozici, pokud ignorují svá práva a povinnosti, mají strach z úředních osob nebo špatnou zkušenost s jejich domácím právním řádem. Právní problematika je náročná, ale důležitá.

> Imigrační zákon

Imigrační legislativa je ve všech zemích EU velmi složitá. Zákony se mění každých pár let ve snaze přizpůsobit je celkovému vývoji v EU

a zbytku světa. Některé země mají programy pro různé skupiny migrantů a někteří migranti také mohou splňovat kritéria pro více než jeden tento program. Tyto skutečnosti pak mohou mezi migranty vnášet velké zmatky a nejistotu.

Je důležité, abyste jako poradci měli určité povědomí o zákonech, které platí a mohou pomoci migrantům. Nejprve musíte znát postavení klientů, a co z něho vyplývá ve vztahu k zaměstnanosti. Takže si zjistěte fakta: kdy přijeli, jaký byl a je důvod jejich pobytu, jaká jsou v místě omezení a jaká řízení jsou s nimi vedena. Pokud pracují nelegálně, musíte si být jisti, že na vás nemůže být pohlíženo jako na spolupachatele. Přesto byste jim měli poskytovat podporu, pokud čelí vykořisťování. Vaše rady mohou zohlednit rizika a případné zákonné sankce, kterým mohou být vystaveni a rizika, která na sebe bere jejich zaměstnavatel. Způsoby legalizace jejich pobytu by také měly být součástí vašich doporučení.

Ačkoliv byste měli být vždy schopní odkazovat na čistě právní poradenství, rozšíření povědomí o základních právních principech a postupech vždy prospěje. Tím se myslí obvykle používané „imigrační cestičky“, které jsou k dispozici pro migranty, a které mohou zahrnovat rady, jak formalizovat svůj status na základě práce, rodinných vztahů, náboženských misí, investic, azylu, právních úmluv, doby pobytu, nebo případně amnestií pro ilegální migranty. Měli byste být dobře obeznámeni s těmito možnostmi, neboť je migranti potřebují, aby mohli být v souladu se zákonem.

Imigrační procedury často zahrnují vyplnění mnoha formulářů, z nichž některé mohou obsahovat odborné pojmy, kterým není lehké porozumět. Pomoc s jejich vyplněním je často nezbytná. Kvůli tomu je důležité, aby migranti měli přístup k podpoře od poradce nebo tlumočníka, který používá jejich rodný jazyk. Je mnohem snazší porozumět pravidlům hostitelské země při přímém rozhovoru a při užití konkrétních příkladů. Chyby při vyplňování formulářů mohou někdy znamenat, že žádost není srozumitelná, nebo že u ní chybí stěžejní dokumenty. Výsledkem pak může být zamítnutí žádosti. To může být drahé, časově náročné a stresující.

Existuje množství materiálů k postupům legalizace a přístup k nim je relativně snadný. Mnoho formulářů a dokumentů je přístupných on-line po celé Evropě. Poradci by jim měli porozumět a měli by být schopni pomoci migrantům pochopit tyto postupy a dokumenty. Může to ale vyžadovat správně odkázat a správný výklad a většinou také právní poradenství.

Imigrační právo je specializovaná a komplexní oblast a nekvalifikované osoby by se ani neměly pokoušet poskytovat v této oblasti poradenství. Je nebezpečné a v některých zemích EU jako ve Spojeném království i trestné. Přesto byste měli znát klíčové orgány, a to včetně státních zabývajících se imigrací, a mít přístup ke kvalifikovanému právnímu poradci.

Vzhledem k rychle se měnící a komplexní povaze imigrace byste měli vždy požadovat po poradcích a státních zaměstnancích předložení jejich doporučení v písemné podobě a mít na paměti, aby klient dostal kopii tohoto doporučení. Měli byste si být vědomi důsledků, které klientům hrozí, pokud se nebudou imigračními doporučeními řídit.

> Vyhoštění a návrat

Občas jsou migranti zákonem nuceni opustit hostitelskou zemi. Může k tomu vést mnoho důvodů včetně neúspěchu při snaze o získání povolení k pobytu nebo odsouzení za trestný čin. Každé takové rozhodnutí je často vnímáno jako nespravedlivé, zvláště v případech, kdy migrant již navázal vztahy s osobami v hostitelské zemi, a vy můžete mít pocit, že se již stal součástí společnosti.

Pokud jsou migranti v této pozici, nezbývá již mnoho dalších možností. Jednou z možností samozřejmě je zůstat v zemi ilegálně, pokusit se přežívat v ilegalitě, pracovat načerno v šedé ekonomice a/nebo spoléhat se na pomocnou ruku přátel a dobročinných organizací. Jako poradcům vám musí být jasné, že tento směr postupu není doporučen a přináší významná rizika a postihy.

Někdy budou migranti nejdříve zajištěni za účelem vyhoštění. Jako poradci byste měli znát zbývající dostupná řešení. První v pořadí je zákonná procedura, kterou musí migrant projít, a v rámci které může mít k dispozici právní pomoc. Případná kampaň může pomoci získat finanční prostředky, pokud je tato pomoc drahá. Některé země mají programy „dobrovolného“ návratu; evropské fondy rovněž nabízí v tomto směru mnoho možností. Tyto programy zahrnují pomoc s cestovními doklady, zajištění dopravy a v některých případech i finanční nebo naturální reintegrační pobídky po návratu domů. Snažte si vyhledat všechny dostupné možnosti a programy, které mohou pomoci v rozhodnutí k důstojnému návratu.

> Sociální práva

Práva migrantů jsou v evropských zemích někdy omezena. Restrikce mohou zahrnovat omezený přístup k veřejným službám jako je zdravotní péče, sociální dávky, bydlení a

vzdělání. U migrantů je také mnohem větší pravděpodobnost porušování jejich práv z důvodu diskriminace a kvůli problémům na trhu práce. Některá jejich práva jsou omezena z důvodu věku, národnosti, druhu povolení k pobytu a některá závisí na rodinné anamnéze (např. v souvislosti s dětmi, manželstvím atd.).

Sociální práva a dávky jsou obvykle dány zákonem, ale často se mění s vývojem zákonů v hostitelské zemi a jsou také subjektem přezkumů, doplnění a zákonných úprav. Některá sociální zabezpečení nebo sociální podpory mohou být omezeny v souvislosti s pobytovým postavením, jiné jsou vyřizovány bez ohledu na něj a některé sociální platby nejsou z právního hlediska považovány za veřejné prostředky. Většina dávek je v Evropě administrována bezprostředně státem, ačkoliv mohou být také poskytovány prostřednictvím jiných organizací, jako třeba zaměstnavatelů. Můžou zde působit organizace zastupující jednotlivce jako obhájci při domáhání se osobních práv (například Citizens Advice Bureau ve Spojeném království), právní poradny, komunitní a jiné organizace, které se věnují takovým specifickým záležitostem jako je rovnost nebo diskriminace.

Poradci by měli být schopni jak poskytnout informace o právech migrantů, tak být schopni odkázat na odpovídající pomoc v případě potřeby. Některá pravidla jsou poměrně jasná, jako například přístup k podpoře v nezaměstnanosti v souladu s vybraným migračním programem, nebo právo na bydlení. Jiná jsou mnohem složitější, jako například právo na některé speciální druhy sociálních dávek. Situace může být obtížná pro pochopení i pro občany hostitelské země, a ještě složitější je pak pro cizince. Nicméně byste si měli být vědomi všech možností, které jsou k dispozici pro lidi v obtížných situacích, zvláště pokud se jedná o děti.

> Zaměstnanecká práva

Bez ohledu na pobytový status a i v případě, že migrant pracuje nelegálně, má stále v práci stejná práva jako ostatní pracující v zemi. Po celé Evropě existují minimální standardy v pracovních, hygienických a bezpečnostních předpisech, které dávají migrantům stejná práva jako ostatním, aby se nedostali do nebezpečných situací v práci.

Někteří migranti jsou svými zaměstnavateli doslova vykořisťováni. Pracují v podmínkách, které neodpovídají zákonným standardům v zemi. V extrémním případě může jít až o otroctví. Obecně to znamená práci, která je nebezpečná, bez bezpečnostních opatření, špatně placená nebo prováděná za jiných nezákonných podmínek.

Bezohlední zaměstnavatelé někdy zneužívají pobytový status jako pohrůžku vůči pracovníkům, kteří si stěžují na pracovní podmínky nebo se snaží o zlepšení těchto podmínek. Je důležité, aby si migranti, kteří jsou v takovéto nešťastné situaci, byli vědomi svých práv. V mnoha případech se státní úřady, které vykonávají dohled nad pracovními podmínkami, budou více starat o samotné pracovní podmínky, než o pobytový status pracovníků.

Role poradce spočívá v tom, že má informovat nelegálně pracující migranty, že i oni mají svá práva a nemají se nechat zneužívat. Dobré vztahy s relevantními státními orgány mohou přinášet výhody, ale přesto je potřeba se v této oblasti pohybovat obezřetně a v případě potřeby vyhledat právního poradce. Občas se dá uvažovat o způsobu, zda by k zlepšení podmínek nepřispělo anonymní udání. Je ovšem nutné zvážit, jestli je to možné provést bezpečně, aniž by byli ohroženi vaši klienti.

Mnoho evropských zemí má rozvinutý systém sociálního zabezpečení. Stejně jako u jiných forem sociálního zabezpečení migrant může mít odlišný nárok na dávky (základní nároky musíte

bezpodmínečně znát). Migrant však může být neznalý svých práv nebo být v domnění, že má neoprávněné nároky. Pokud mluvíme o nárocích, je tím myšleno právo na nediskriminaci, právo na výplatu, právo na pracovní smlouvu, právo na pracovní neschopnost v případě nemoci nebo těhotenství, právo na rodičovskou dovolenou, právo na důchodové zabezpečení, právo na zdraví a bezpečnost při práci nebo právo na vstup do odborových a jiných sdružení. Konkrétní rozsah práv a podrobnosti se liší zemi od země, přičemž někteří zaměstnavatelé také nabízí další druhy benefitů, na které může mít migrant nárok. Musíte znát všechny zákonné nároky v práci a být velmi dobře obeznámeni se specifickými nebo zvláštními vnitřními předpisy významných zaměstnavatelů v zemi.

3.2 Řízení očekávání klientů

Přistěhovalci mají často vysoké nároky na zaměstnání v nové zemi, pokud jde o pracovní postavení a výši platu. Takové názory mohou běžně existovat v jejich domovské zemi a mohou být docela vžit, a to zejména u klientů, kteří se stěhovali hlavně z ekonomických důvodů. V mnoha případech pak přichází rozčarování nad trhem práce v nové zemi a úpadek do deprese v souvislosti s vlastní vyhlídkou na zaměstnání.

Důležitou součástí práce poradce je tato očekávání zvládnout. Poradci by si měli udělat čas na to, aby pomohli svým klientům zvládnout zklamání, hněv nebo frustraci v situacích, kdy klient nemůže okamžitě najít svou vysněnou práci, nebo zjistí, že jeho kvalifikace nejsou uznány, nemá potřebné povolení anebo potřebnou úroveň dovedností k výkonu své zvolené kariéry v hostitelské zemi. Buďte s klientem od začátku realističtí ohledně úrovně dovedností, jazykových schopností, zkušeností a ohledně způsobů, jak požadované

úrovně dosáhnout. Prozkoumejte možnosti alternativních pracovních nabídek podobných klientově kvalifikaci či představě. Například během zařizování rekvalifikačních zkoušek na doktora se může klient pro začátek pokusit najít práci laboratorního technika nebo radiologa. V případě, že nemá oprávnění být učitelem ve škole, se může pokusit získat práci třídního asistenta a získat tak potřebné cenné zkušenosti. Je důležité pečlivě zvážit všechny alternativy a prozkoumat i vedlejší cesty, které by pomohly přiblížit se vybranému oboru.

Migranti si často budou stěžovat na nabídky práce, které jsou horší, než očekávali. Ačkoliv musíte být realističtí, nezapomeňte také být chápaví a nabídnout oporu v takovéto situaci. Vaší rolí je podpořit klienty na cestě k dosažitelným cílům, a ne je zcela odradit.

V některých situacích je “smluvní vztah” vhodným a efektivním nástrojem pro plánování práce s klientem. Takový dokument podepsaný jak poradcem, tak klientem, je užitečným nástrojem pro upřesnění postupů a pravidel, které mohou být očekávány každou ze stran, ve kterém se může zdůraznit, co je proveditelné, a co nemůže být v dané situaci uděláno. Příklad podobné smlouvy je uveden na konci kapitoly v nástrojích.

3.3 Komunikace

Efektivní komunikace v kontextu práce s klienty migranty může představovat problém, obzvlášť pokud je schopnost klienta komunikovat ve vašem jazyce omezená.

Pomáhá několik jednoduchých pravidel:

- Mluvte zřetelně a pomalu;
- Nezapomeňte, že mnoho lidí může být negramotných i ve svém vlastním jazyce;
- Vyhněte se žargonu tam, kde je to možné;

- Dejte dostatek příležitostí k objasnění a buďte připraveni se opakovat;
- Ujistěte se, že klient vám rozumí tím, že zopakuje něco po vás;
- Vyhledejte pomoc, pokud je to nutné: jazykově vybavení kolegové, tlumočníci a komunitní organizace mohou být užitečné.

> Použití tlumočnicků

Zpravidla je potřeba využít služeb tlumočnicka, pokud klient není schopen zopakovat podstatu otázky, a to zejména pokud se jedná o odpovědi vyžadující více než prosté ano/ne. Tlumočníci rovněž mohou být užiteční, pokud pochází ze stejného kulturního prostředí jako klient. Požádejte je, aby vám vysvětlili jakékoliv kulturní odlišnosti, které by vám pomohly pochopit nebo identifikovat náboženské názory nebo vzory chování typické pro danou kulturu.

Při užití nekvalifikovaného tlumočnicka, který se osobně zná s klientem, vzniká jisté nebezpečí. Nedostatek formálního vzdělání může vést k nepřesnému výkladu a může hrozit ztráta důvěrných informací klienta. Pokud je to možné, měli byste vždy použít nezávislé odborné tlumočnický spíše než rodinné příslušníky, a být si vědomi případných citlivých témat či konfliktů, například ve vztahu k otázce pohlaví, politické orientace, etnických či kmenových aspektů

Při práci s tlumočnickem mějte na paměti následující pravidla:

- Zkontrolujte, jaký jazyk a dialekt je nutné použít;
- Při rezervaci tlumočnicka buďte velmi konkrétní ohledně místa, času, jazyka a osoby, které je třeba se ohlásit;
- Provedte brífink s tlumočnickem než začne rozhovor s klientem;

- Mluvte srozumitelně pomocí jednoduchých vět a vyhněte se dvojsmyslům;
- Dívejte se přímo na klienta při mluvení a poslechu. Tlumočník to nebude považovat za neslušné!;
- Sezení s tlumočnickem jsou delší, protože se vše říká dvakrát. Rezervujte dostatek času pro rozhovor a držte se původního časového plánu, pokud můžete. Tlumočníci budou pravděpodobně účtovat za jakýkoli dodatečný čas v půlhodinových či hodinových intervalech.

Stejně jako plynulost v požadovaném jazyce, a to včetně schopnosti vypořádat se se specifickou slovní zásobou, se od profesionálních tlumočnicků vyžaduje nestrannost a profesionalita. Měli by se představit klientovi a potvrdit, že důvěrné informace klienta budou respektovány. Tlumočníci by se neměli zapojovat do dlouhých rozhovorů s klientem a pak shrnout výsledek, jako kdyby byli jejich mluvčí, např. by neměli odpovídat na otázky jejich jménem. Tlumočník by měl poskytovat okamžitý doslovný překlad a mluvit v první osobě.

3.4 **Zachování soukromí a stanovení mantinelů**

Zachování klientova soukromí by pro vás mělo být každodenní záležitostí. Při práci s migranty existuje velké množství problémů, které vám to mohou ztížit. Měli byste se ujistit, že klienti rozumí důvěrnému charakteru vaší práce a podmínkám, za kterých jste povinni jejich informace předat či zveřejnit. Ideálně byste měli disponovat prostory, které umožní mluvit o problémech klientů bez přítomnosti jiných osob.

Migrující klienti mohou mít složitější potřeby a mohou se potýkat s velkým počtem problémů, z nichž ne všechny budou vaše specialita. Je důležité, aby si klienti uvědomovali omezení

vaší role. Například, když budete muset odkázat někoho se zdravotním problémem na lékařskou pomoc, měli byste se ujistit, že poskytnete taky informaci o tom, kde takovou lékařskou pomoc najít, aby se pro příště se zdravotní otázkou neobraceli na poradce pro zaměstnanost!

Měli byste mít jasnou představu o celém procesu práce s klienty, včetně toho, jak klienti vyhledávají a jak přestávají využívat služby, které poskytujete, stejně tak meze a limity podpory jako takové. V daném případě může být užitečné mít tento proces rozepsaný nebo vizuálně zpracovaný v podobě obrázku nebo vývojového diagramu. Ukázky jsou k dispozici v sekcích s nástroji.

3.5 Rovný přístup

> Politika rovnosti

Vyznávání hodnot rovného přístupu by vám mělo být vlastní. Rovněž vaše organizace by měla mít takovou politiku a procesy zformulované. Stejně tak lze uvažovat i o větším přizpůsobení vaší politiky a procesů potřebám vaší cílové skupiny. Patřit sem může zvažování možných jazykových bariér, pobytových statusů a obdobných specifických záležitostí promítajících se do pracovních situací. Nelze zapomínat ani na vzájemné prolínání obecných prvků možných nerovností se specifickými. Na trhu práce tak kupříkladu může jedinec čelit překážkám či diskriminaci nikoli pouze pro své etnické zázemí či zemi původu, ale rovněž i pro svou příslušnost k pohlaví, sexuální orientaci či hendikep.

Politika rovného přístupu a různorodosti by měla zahrnovat odpovědnost vlastní organizace v oblasti práv a požadavků při sběru, ochrany a využití osobních údajů, kde se předpokládá maximální soulad s přísnými zásadami důvěrnosti. Vedení údajů zasahujících do rovnosti odděleně od ostatních údajů o klientovi považujeme za dobrou praxi, stejně jako jejich

samotný sběr a uschování. Klientovi se má dostat citlivého a pečlivého vysvětlení, proč jsou určitá data (vyznání, sexuální orientace apod.) vůbec sbírána.

> Rovnosti a kulturní kompetence

Firemní politika rovnosti bude základem, který vám umožní stát se kulturně kompetentní organizací (a poradcem!). Vytvoření kulturně kompetentní organizace ovlivňuje zejména to, jakým způsobem lidé přemýšlí o jiných kulturách, jak komunikují a jak se chovají. To znamená, že struktura, způsob řízení a činnost organizace musí odrážet rozmanité hodnoty, pohledy, přístupy a priority. Změna těchto záležitostí v organizaci je jen prvním krokem. Kulturně kompetentní organizace také klade důraz na výhody kulturní rozmanitosti, těší se přínosu každé kultury, podporuje pozitivní výsledky interakce s mnoha kulturami a podporuje vzájemné obohacení mezi lidmi z různých kultur. Chceme-li opravdovou změnu, organizace se musí zavázat ke kontinuální práci, vyhodnocení a vytváření prostoru, který by neodmítal žádnou kulturu a oslavoval rozmanitost. Položte si sami otázku, zda je vaše organizace kulturně kompetentní? Pokud odpověď zní "ne", možná budete chtít zvážit, zda nemůžete pomoci vaší organizaci v procesu dosahování kulturní kompetence. Můžete to udělat například rozhovorem s vrcholovým vedením a vytvořením pracovní skupiny, která by ohodnotila míru současné kompetence, stanovila směr, kterým by se dalo ubírat a výhody z toho plynoucí.

> Nerovnost pohlaví

Migrující ženy trpí tím, co bylo definováno jako "dvojí nevýhoda", protože jsou zaprvé ženami a zadruhé migrantkami, což je více než nevýhoda, kterou trpí buď místní ženy, nebo migrující muži. Existuje daleko větší pravděpodobnost,

že migrující ženy jsou nezaměstnány nebo nedostatečně zaměstnány (práce na částečný úvazek nebo dočasné smlouvy) a čelí podmínkám nerovných příležitostí.

Ženy představují specifické výzvy pro úspěšnou integraci na trhu práce:

- Děti a rodinná struktura - dostupnost a přístup k zařízení denní péče jsou důležité při určování, zda ženy budou moci vyhledat, získat a udržet si zaměstnání. Ženy migrantky čelí zvláštním překážkám v přístupu k informacím o dostupných službách a o svých právech na takovéto služby. Oproti místním ženám jsou také méně schopné sladit zaměstnání se starostmi o malé děti. Občas jsou více vyřazeny z trhu práce, pokud mají dítě, kvůli kulturním hodnotám a chybějícímu rodinnému zázemí;
- Kvalifikace - dosažení vzdělání, dovednosti, akademické a odborné kvalifikace vyžadované v jejich domovských zemích, často nejsou uznávány nebo jsou nepřijatelné v přijímajících zemích. To by se mohlo odrážet nižší měrou účasti na zaměstnání, jakož i jejich koncentraci v odvětvích s nízkou kvalifikací;
- Druh migrace - ženy, které migrovaly na základě práva o reunifikaci rodin, mohou mít víza, která omezují pracovní povolení;
- Sociální a kulturní prostředí - kulturní hodnoty a vnímání často omezují rozsah, v němž se mohou ženy účastnit trhu práce a zjistit, jaké druhy práce jsou pro ně přijatelné. Nepříznivé kulturní postoje k účasti žen na trhu práce mohou být přítomny v zemi původu a přetrvávat i v přijímající zemi.

Výše uvedená dvojí nevýhoda může negativně ovlivňovat ženy z řad přistěhovalců a může omezit jak přínos migrujících žen do společnosti, tak příjem domácností a příležitosti pro sociální integraci. Jako poradci byste si měli být vědomi toho, že vaše klientky se budou muset vypořádat s více problémy v momentě, kdy se budou snažit

integrovat sociálně a kulturně, a že se zároveň musí vypořádat s genderově zaujatým pracovním trhem.

3.6 Jednání v případě problémového chování

Nežřídká se stává, že práce s lidmi obnáší komunikaci s komplikovanými osobnostmi a lidmi v tíživých životních situacích. Tyto situace mohou způsobovat emoční napětí, a to se může promítnout i do pracovní interakce. V tomto smyslu je rovněž podstatné rozlišovat mezi konfliktním chováním a bezprostřední hrozbou, a stejně tak i mezi hrozbou a pouhým dojmem, že tato skutečně hrozí. Zapomínat nelze ani na odlišné vzorce kulturních norem, jež definují, co je a co není přijatelné chování. Některé kultury se prezentují výrazně výbušně a například prosté zvýšení hlasu pak nemusí vůbec implikovat konfliktní postoje. Měli byste si být vědomi možných kulturních konfliktů a rozdílů v zacházení s emocemi.

Konfliktní chování vnímáme jako agresivní chování se silným emočním nábojem. Může zahrnovat, mimo jiné:

- Výhrůžky;
- Slovní napadání;
- Zvýšený hlas;
- Kritika vůči vaší osobě nebo organizaci;
- Obviňování;
- Pláč a další manifestované emoční pohnutí.

Měli byste být vědomi příznaků emocionální úzkosti, které mohou zahrnovat, ale nejsou omezeny jen na:

- Výraz obličeje;
- Držení těla či pohyby;
- Zatínání pěstí / zubů;

- Plačtivost nebo pláč;
- Rozrušení zahrnující přehnanou emoční odezvu, abstinenci příznaky, patrné změny chování (znáte-li klienta lépe) či výhrůžný projev a jednání.

Vaše organizace již možná politiku vůči konfliktnímu chování a/nebo slovním či fyzickým výhrůžkám má. Pokud tomu tak není, zasadte se sami o to, aby se tak stalo. Přístup organizace k této záležitosti spoluovlivňuje pracovní prostředí a kulturu pracoviště, takže v každém případě je žádoucí jasně deklarovaný postoj organizace vůči potenciálně nebezpečným situacím. Ještě než se tedy dostanete do konfliktní situace, zjistěte si, jaký postoj má váš zaměstnavatel. Nikdy byste se neměli dostat do situace, kdy prožíváte akutní fyzický strach, nebezpečí nebo si připadáte v koncích.

Existuje celá řada postupů umožňujících konfliktnímu chování čelit za podmínky, že je umíte s jistotou používat. Nicméně je to možné jen tehdy, přistoupí-li na ně po důkladném vysvětlení klient a nevyžadují-li již žádnou dodatečnou komunikační podporu. Podstatné je rovněž uvědomit si své vlastní emoční reakce vůči napjaté situaci a nedopustit, aby tato narušila vaši komunikaci směrem ke klientovi.

Doporučuje se začít technikou aktivního naslouchání a snahou řešit samotný negativní stav sužující klienta. Znamená to vyjádřit empatii vůči klientovi, rozumět a přijímat jeho pocity a vyjadřovat tím respekt vůči němu i konstruktivní postoj k problémům, se kterými přichází. Pokoušejte se reagovat otevřenými otázkami: co potřebujeme k tomu, abychom to vyřešili? Co vám dělá starost? Co vás zlobí na daném rozhodnutí/dění/chování? Co by vám pomohlo? Jaký vývoj si přejete?

Cílem nejagresivnějšího z chování je přimět vás k reakci. Jde o návnadu, kterou rozčilená osoba potřebuje k ospravedlnění svého jednání.

Je nutné se podobné pasti vyhnout a být si navíc vědomi svých vlastních spouštěcích mechanismů. Na místě je proto asertivní komunikace (kupříkladu: „Rádi vám pomůžeme tento problém řešit, ale sedněte si, prosím“), zodpovědné a soustředěné zacílení na opravdové problémy.

Může být taktéž užitečné nastavit si s vašimi kolegy v práci efektivní pracovní postupy, které by pomohly za daných okolností jednat společně, či vyhledat odborné školení v této oblasti.

3.7 Případové studie

Případová studie 1: **Důležitost přípravy**

Paní Q objevila informační stánek organizace Praxis v jednom z nákupních center. Přistěhovala se nedávno do Velké Británie a patří mezi skupinu vysoce kvalifikovaných cizinců. Přesto nehledě na předchozí profesionální zkušenosti, neznala dostatečně požadavky a podmínky pro zaměstnání ve Spojeném království.

Poradce pomohl paní Q získat číslo sociálního zabezpečení (základní požadavek pro všechny zaměstnance), změnit její životopis a motivační dopis v souladu s typem zaměstnání, které paní Q hledala. Paní Q ještě nikdy nebyla na podobném pracovním pohovoru ve Spojeném království, a proto získala cenné zkušenosti z koučinku tváří v tvář. Dostalo se jí také podpory při sestavení žádosti o pracovní pozici, a potřebovala i morální podporu, když nedostala okamžitou odpověď na tuto žádost.

Po několikanásobném doladování formulářů s žádostí o pracovní pozici, byla paní Q pozvána na pohovor na pozici administrativního asistenta pro Národní zdravotnickou službu (National Health Service). Jelikož byla dobře připravena na pohovor, byla jí následně nabídnuta práce.

Praxis – Spojené království

Případová studie 2: **Správná rada**

Pan D, francouzský profesionální umělec, měl možnost předat své umělecké know-how jako pedagog ve francouzské skupině složené z rodičů a dětí. Prostřednictvím smlouvy získané v této skupině měl příležitost nabídnout dvoujazyčnou práci (francouzština a němčina) pro děti v renomovaném centru Francouzského institutu. Skutečnost, že pan D neměl v této době pedagogickou kvalifikaci, měla za následek krátkodobé zaměstnání s pevně nevymezeným časovým charakterem smlouvy.

Pan D hovořil o této situaci se svým kurátorem pro umístění a řešil problém, že nemůže vyučovat v dalších institucích kvůli jeho nedostatku pedagogické kvalifikace, a to navzdory skutečnosti, že jeho klienti byli velmi spokojeni s jeho prací. Úředník pro umístění věděl, že specifickou potřebou pana D bylo získat certifikované školení s pedagogickou kvalifikací s cílem získat renomé váženého a uznávaného pracovníka v oblasti uměleckého vzdělávání.

Úředník pro umístění mu nabídl školení financované z úřadu práce na pozici mediátora mezikulturního dialogu, které pan D podstoupil okamžitě, a které úspěšně dokončil. Školení pomohlo panu D získat potřebné mezikulturní dovednosti v oblasti vzdělávání, které mu pomohou získat lepší postavení na německém pracovním trhu.

Iberika – Německo

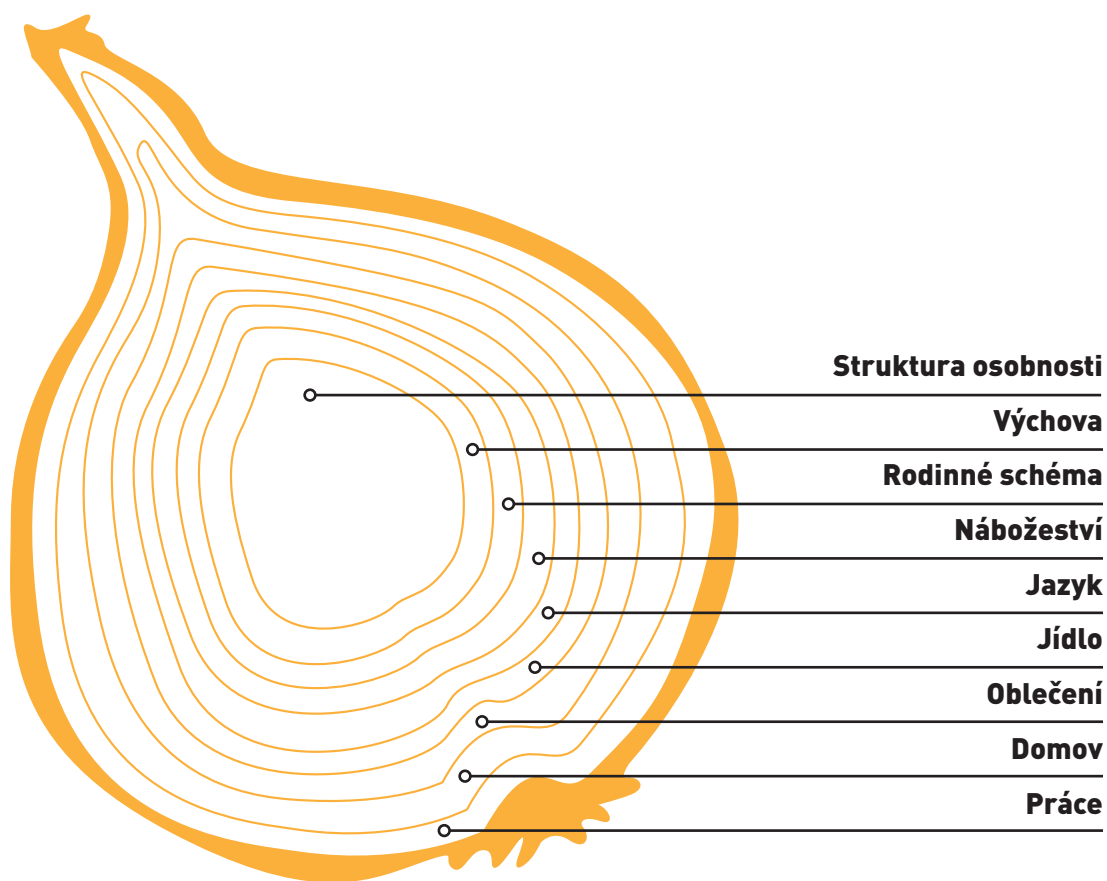
3.8 Nástroje

Nástroj 1: **Kulturní cibule**

Kulturu prožíváme každý z nás rozdílně. Každá osoba je směsí své vlastní kultury, osobního charakteru a zkušeností. Tento proces je obohacen, pokud žijete ve dvou či více kulturních prostředích najednou. Jako imigrant druhé generace se budete učit kulturu svého původu v rámci rodiny a zároveň kulturu země, kde žijete.

Dimenze kultury může být reprezentována několika vrstvami zvyklostí: práce, domov, šaty, jídlo, jazyk, náboženství, rodinné vzorce, výchova, osobnost. Kulturní cibule je metafora, používaná pro popis těchto kulturních dimenzí.

Obrázek cibule níže ukazuje vrstvy vlivu, kterým jsou lidé vystaveni, a které vytváří osobnost jednotlivce:



Jak obrázek použít?

- **Identifikujte kulturní dimenze, které vytváří vaši identitu**
- **Jakým způsobem formují různé kulturní vrstvy osobnost uprchlíků a migrantů, které potkáváme v našich pracovních situacích?**

Nástroj 2: Analýza sociální způsobilosti

Datum

Pracovník

1. Osobní údaje

Jméno:	
Adresa:	Telefon:
Státní příslušnost:	Pas a jiné doklady platné do:
Datum vstupu do země:	Udělení trvalého pobytu
Status:	Rodinný stav:
Jméno manžela/ky:	
Čím se manžel/ka aktuálně zabývá?	
Děti do 18 jsou (počet) doma... ve škole... v denní péči... jinde...	
Brání situace doma možnosti pracovat? ☐ Ano ☐ Ne	

2. Obecný přehled životní situace

Obživa:	
Bytová situace:	
Zdravotní stav (vlastní odhad):	
Byla provedena zdravotní prohlídka? ☐ Ano ☐ Ne	Jsou třeba rehabilitace? ☐ Ano ☐ Ne

3. Znalost jazyků

(vyplňte do kolonky **D** = dobrá **U** = uspokojivá **S** = slabá)

	Mluvení	Psaní	Čtení	Jiné jazyky	Mluvení	Psaní	Čtení
Čeština	☐	☐	☐	1	☐	☐	☐
Angličtina	☐	☐	☐	2	☐	☐	☐
Mateřský jazyk	☐	☐	☐	3	☐	☐	☐

Nástroj 2 pokračování na další straně >>>

Nástroj 2 (pokračování)

4. Zdroje

Volný čas a zájmy
Sociální vazby (přátelé, příbuzní etc.)
Osobní přednosti, které mohou být využity

5. Předchozí vzdělání a zkušenosti

Základní škola (trvání, místo, zakončení/zkoušky)
Odborné vzdělávání (trvání, místo, výuční listy/diplomy)
Vysoká škola (trvání, místo, tituly a diplomy)
Kurzy absolvované v cílové zemi (jaké, místo, trvání)
Praxe v cílové zemi (místo, trvání)
Zaměstnání
Pracovní zkušenosti (činnost, zaměstnavatel, trvání)

6. Integrační cíle

Vlastní očekávání a plány na obživu a pobyt v cílové zemi
Primární pracovní cíle v nové zemi
Alternativní možnosti zaměstnání
Znalosti nutné přednostně posílit
Plány na studium jazyka
Plány jiného vzdělávání
Integrační trénink a praxe
Plán zaměstnání
Podpora integrace rodiny (sociální práce, zdravotní péče etc.)
Příští sezení

7. Kontrolní otázky

1) Byly poskytnuty a ověřeny všechny nezbytné informace?

2) U jakých opatření došlo k vzájemné shodě?

3) Bylo stanoveno datum příští schůzky?

4) Podporuje plán cíle osoby, která má být integrována?

Nástroj 3: **Práce s tlumočníkem**

Jazykové dovednosti

- ovládat dokonale oba jazyky v písemné i ústní formě
- znát dobře obě kultury

Tlumočnické dovednosti

- Úplný a přesný překlad myšlenek a konceptů z jednoho jazyka do druhého
- Zvládnutí různých technik tlumočení (simultánní překlad, konsekutivní překlad, překlad psaného textu)

Znalost odborných souvislostí

- Jazyk (žargon a technické pojmy) a kultura veřejného sektoru
- Znalost fungování jiných úřadů a agentur

Způsobilst a osobní kvality tlumočníka

- Profesní etika: zásady důvěrnosti a nestrannosti
- Pochopení, kdy je práce dokončena
- Přesnost
- Profesionální přístup
- Technický rozvoj
- Schopnost číst mapy/rozvrhy

Kvality v osobním kontaktu

- Klid
- Trpělivost a soucit
- Asertivita a sebevědomí
- Umět naslouchat
- Dobrá paměť
- jasně artikulovaný projev
- Ochota a nadšení
- Zdravý rozum

Zásady tlumočníka

Tlumočník musí:

- Zachovat význam řečeného (neplést s doslovným překladem)
- Překládat v první osobě jednotného čísla
- Přeložit celou poznámku - nic nesmí být vynecháno, nebo přidáno
- Přeložit vše, co slyší

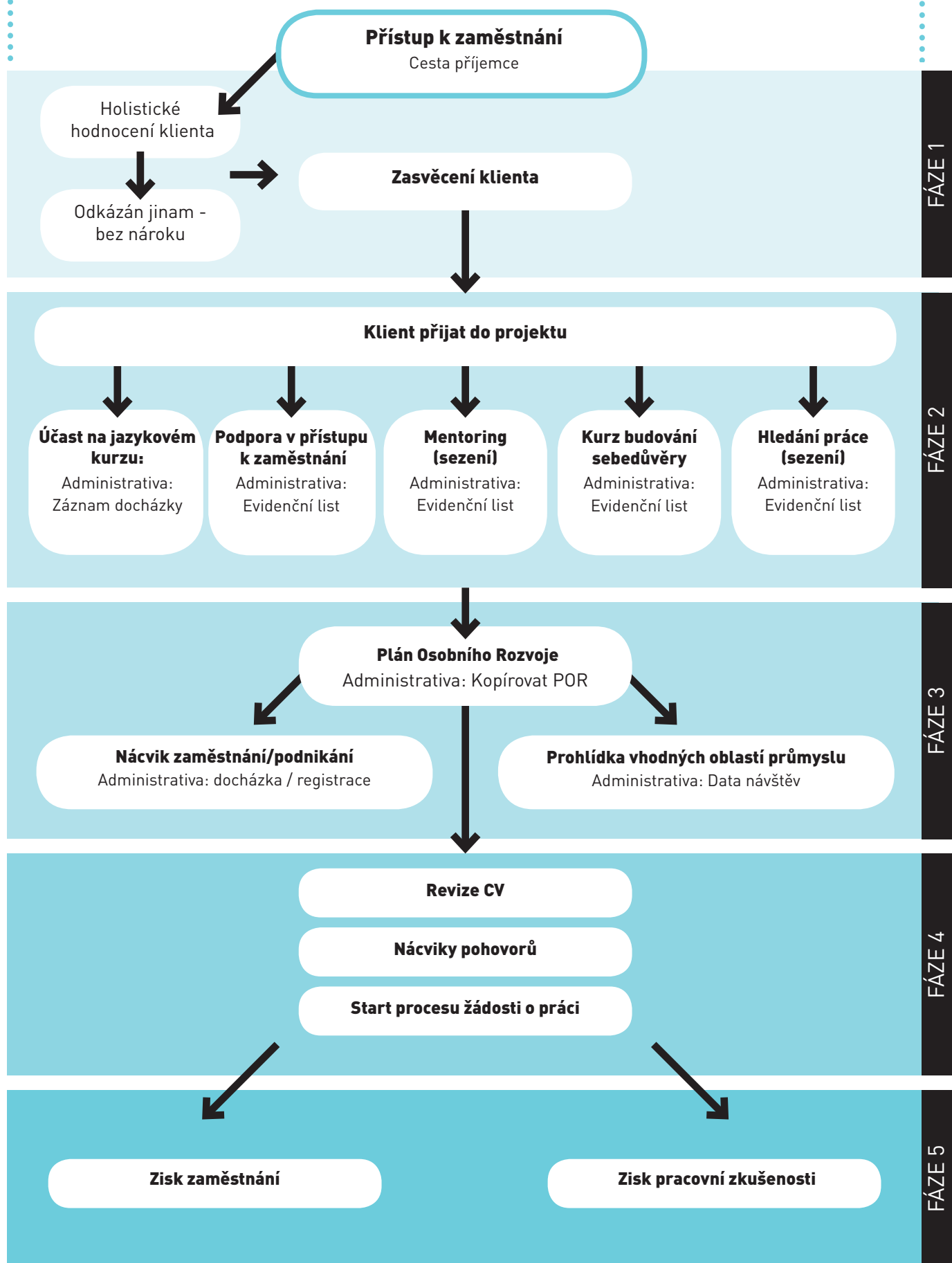
Tlumočník není:

- ✗ Sociální pracovník
- ✗ Právník
- ✗ Učitel
- ✗ Důvěrník
- ✗ Šofér
- ✗ Lichvář
- ✗ Zdravotní sestra
- ✗ Psychiatr
- ✗ Psycholog
- ✗ Poradce
- ✗ Chůva na hlídání dětí
- ✗ Informátor policie
- ✗ Kněz
- ✗ Imám
- ✗ Mluvčí ostatních, kteří mají stejný jazyk, kulturu či vyznání

Tlumočník je:

- ✓ **Jazykový profesionál!**

Nástroj 4: Vývojový diagram klienta



Nástroj 5: **Souhlas se sběrem osobních údajů**

Organizace se zavazuje uchovat veškeré osobní údaje poskytnuté klientem/kou v souladu a principy zákona o ochraně osobních údajů.

Organizace bude shromažďovat pouze údaje nezbytné pro naplnění a dodržení závazků vůči _____. Poskytnuté osobní údaje budou digitálně zpracovány. Zpracování zahrnuje poskytnutí osobních údajů poskytovatelům finančních prostředků pro statistické účely a jako důkaz naplnění smluvních závazků. V případě nutnosti budou údaje poskytnuty třetí straně (např. školitelé, zaměstnavatelé, atd.) a to podle smluvních podmínek zajišťujících klientovi/ce poskytování asistenčních služeb, vzdělávacích kurzů, účast na projektech apod.

Potvrzuji, že jsem četl/a výše uvedené prohlášení a dal/a jsem souhlas k uchování mých osobních údajů v souladu s platnými právními předpisy

Podpis: _____ Datum: _____

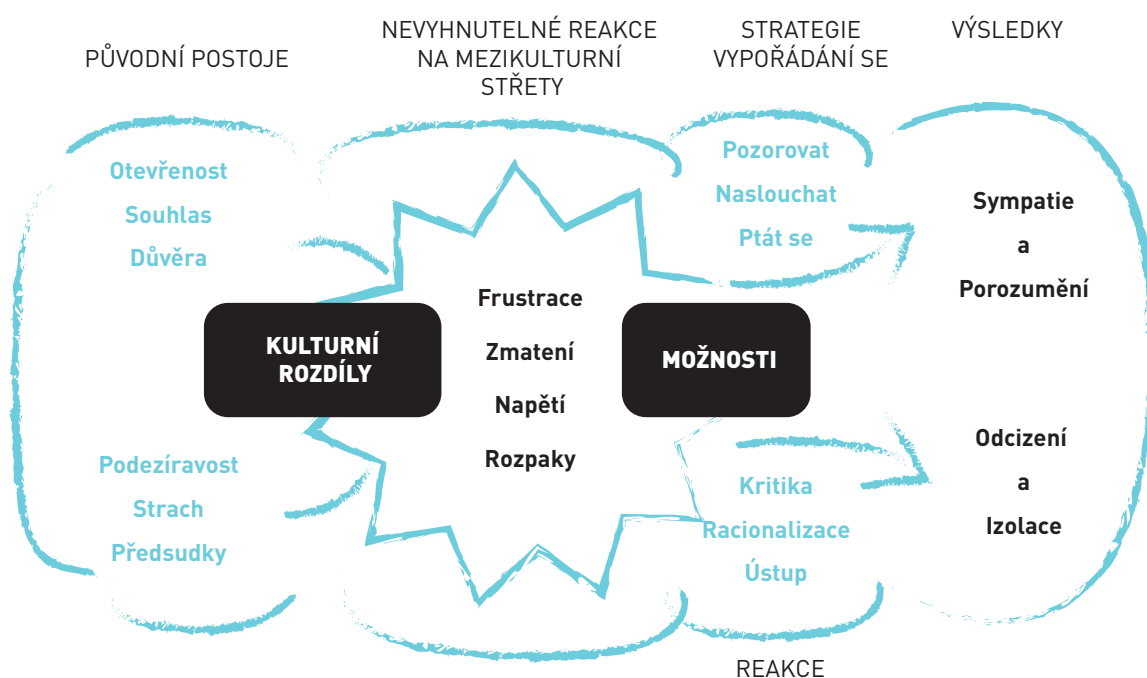
Jméno: _____

Byly ověřeny identifikační průkaz a pracovní povolení? Uveďte prokázané dokumenty

Nástroj 6: **Kulturní šok**

Střet s jinou kulturou může být dramatickou zkušeností. V cizí kultuře je všechno jinak, než jsme zvyklí. Domácnost, nakupování, způsob scházení se s jinými, práce – zkrátka skoro všechno. Všechny tyto cizí vjemy mohou vést ke stresu a strachu. Mezikulturní střety mohou často vést ke kulturnímu šoku. Pro některé lidi to znamená, že si vyvinou defenzivní pozici

a stáhnou se do své ulity. Jiným se stýská po domově a kladou si otázku, co tu vlastně pohledávají, kde to jsou? Proč nezůstali doma s rodinou a přáteli? Jiní se dostanou do deprese a ztratí sebevědomí.



Jak diagram používat?

- > Představte si, že se ocitnete v naprosto odlišné kultuře, než jste zvyklí. Podobně jako třeba, když jste na dovolené v zahraničí. Jaké jsou vaše první pocity a myšlenky?
- > Představte si, že jste v situaci, kdy jste v kontaktu s lidmi pocházejícími z různého kulturního prostředí. Jak budete reagovat na tuto kulturní odlišnost. Cítíte se podezřívavě a napjatě nebo naopak důvěřujete a jste otevření. Jaká je Vaše reakce na kulturní odlišnost? Mate Vás nebo se cítíte frustrovaní?
- > Jakou strategii použijete při komunikaci s lidmi z odlišného kulturního prostředí? Posloucháte a snažíte se pochopit, co říkají, nebo s nimi nekomunikujete, protože je podezříváte, nebo o nich máte předsudky?
- > Jste schopní navázat vztah s lidmi z odlišného kulturního prostředí? Je to pro vás snadné, nebo naopak obtížné? Pokud je to obtížné, proč tomu tak je?

Nástroj 7: Monitorovací formulář rovných příležitostí

Jako společnost lpící na rovných příležitostech bychom rádi dosáhli, aby se všemi žadateli bylo zacházeno rovnoprávně bez ohledu na rasu, pohlaví, postižení, barvu pleti nebo etnický původ. Abychom toho dosáhli, potřebujeme znát etnický původ všech osob, které u nás usilují o práci. Vaše odpověď bude zpracována důvěrně a neovlivní žádost o práci.

Pohlaví ☐ Muž ☐ Žena ☐ Transgender ☐ Intersexuální

Jak byste charakterizovali své etnické pozadí?

- ☐ Indické
- ☐ Pákistánské
- ☐ Bangladéšské
- ☐ Jiné asijské (prosím uveďte):

- ☐ Britské s africkými kořeny
- ☐ Africké - Kongo
- ☐ Africké - Ghana
- ☐ Africké - Nigérie
- ☐ Africké - Somálsko
- ☐ Karibské
- ☐ Jiné černošské nebo africké pozadí (prosím uveďte):

☐ Latinskoamerické (prosím uveďte):

- ☐ Čínské
- ☐ Vietnamské
- ☐ Jiné jihovýchodně asijské (prosím uveďte):

- ☐ Míšené bělošské a asijské
- ☐ Míšené bělošské a černošské (Afrika)
- ☐ Míšené bělošské a černošské (Karibik)
- ☐ Jiné míšené (prosím uveďte):

- ☐ Britské
- ☐ Řecké/ Řecký Kypr
- ☐ Romské
- ☐ Irské
- ☐ Židovské
- ☐ Kurdské
- ☐ Turecký Kypr
- ☐ Bílé východoevropské
- ☐ Jiné bělošské etnikum (prosím uveďte):

- ☐ Blízký a střední východ
- ☐ Jiná etnická skupina (prosím uveďte):

☐ Nepřeji si uvést

Náboženství/ víra

- ☐ Ateismus / bez víry
- ☐ Buddhismus
- ☐ Křesťanství
- ☐ Hinduismus
- ☐ Islám
- ☐ Judaismus
- ☐ Sikhismus
- ☐ Sekulární víry
- ☐ Jiná víra (prosím uveďte):

Máte postižení?

☐ Ano ☐ Ne

Pokud ano, upřesněte jaké:

Kolik je Vám let?

- ☐ méně než 16
- ☐ 16-30
- ☐ 30-50
- ☐ 50-70
- ☐ 70+

Jste?

- ☐ Heterosexuální
- ☐ Gay/Lesba
- ☐ Bisexuální
- ☐ Nepřeji si uvést

3.9 Užitečné odkazy

Foundations for Work

Tento on-line vzdělávací program byl speciálně navržen pro mladé migranty, jelikož mládež byla obzvláště silně postižená hospodářskou krizí. Mezi přistěhovalci může mít právě mládež s největší pravděpodobností potíže se získáním a udržením zaměstnání.

www.foundationsforwork.eu

.....

Cizinky na evropském pracovním trhu

Tento výzkum migrantek v rámci evropské pracovní síly byl zadán Evropskou komisí s cílem lépe porozumět jejich situaci na trhu práce v EU a naplánovat strategie, které by mohly jejich situaci vylepšit.

www.rand.org/pubs/technical_reports/TR591z3.html

.....

Pathways to Work

Iniciativa nabízející webový interaktivní vícejazyčný zdroj, poskytující přistěhovalcům rady a informace potřebné pro získání konkrétního druhu práce, nebo pro nalezení lepší práce..

www.pathwaystowork.eu

.....

EurActiv – Evropská unie a informační zpravodajský portál

EurActiv je internetový zpravodajský portál, který se věnuje výhradně otázkám týkajícím se Evropské unie. Je primárně dostupný v angličtině a francouzštině. Má národní jazykové mutace a je pravděpodobně nejpoužívanější médiem specializujícím se na evropské strategie a diskuze politických subjektů, které se vedou před přijetím významných rozhodnutí EU.

www.euractiv.com

.....

Politické bludiště -jak prosadit svůj hlas!

Tato platforma dává možnost vyjádřit svůj názor na otázky týkající se migrační politiky v EU. Poskytuje celoevropský prostor pro diskusi. Zaměstnanost přistěhovalců je jedním z hlavních diskuzních témat v tomto prostoru. K debatě se připojte zde:

www.join.puzzledbypolicy.eu

.....

Komunitně založené tlumočení

Komunitní centrum InBáze nabízí v Praze tlumočnické služby přímo na pracovištích odboru azylové a migrační politiky Ministerstva vnitra. Sociální tlumočníci asistují migrantům v otázkách poradenství, vyplňování formulářů a tlumočí do angličtiny, vietnamštiny, ruštiny, arabštiny a mongolštiny. **www.inbaze.cz**

Poradenské a informační centrum pro mladé migranty (META) **www.meta-os.cz**

4: Pomoc klientům migrantům s hledáním práce



Pomáhat klientům přistěhovalcům najít práci umí pracovní poradci nejlépe. Nicméně se klienti občas mohou setkat s takovými problémy při hledání práce, se kterými dokonce ani ti zkušenější poradci, kteří běžně s přistěhovalci nepracují, nemuseli setkat.

V Evropě jsou nyní používány podobné způsoby jak dát najevo svou dostupnost a ochotu pracovat. Obdobně společné principy platí i v přístupu na trh práce. Ne všichni přistěhovalci si jich budou vědomi, nebo obeznámeni se vším. Klienti nemusí vždy vědět, jak správně sestavit svůj životopis, nemusí mít zkušenosti s přijímacími pohovory a talentovými zkouškami. Nemusí si být vědomi toho, že mnoho pracovních míst má zkušební dobu, nebo že pracovní smlouvy se mohou lišit, pokud jde o pracovní hodiny nebo o dobu trvání pracovní pozice.

4.1 Co by poradci měli vědět o trhu práce

Trhy práce se liší stát od státu a region od regionu. Poradci pro zaměstnanost samozřejmě vědí, jak funguje místní trh práce, jaké pracovní příležitosti jsou k dispozici, jaké dovednosti a kvalifikace jsou požadovány a jak by se uchazeči o zaměstnání měli přihlásit na volná pracovní místa. Často má pracovní trh specifické požadavky, které mohou radikálně ovlivnit možnosti a výsledky přistěhovalců-uchazečů o zaměstnání, a které často nemají nic společného s tím, co individuální uchazeči o práci mohou nabídnout. Proto konzultanti musí přemýšlet o tom, jak místní trh práce funguje a

jaké rady by měli dávat svým klientům. Některé klíčové otázky v souvislosti s touto problematikou jsou uvedeny níže.

> Částečná zaměstnanost

Pokud je někdo zaměstnán tak, že nemůže podávat plný výkon, nastává situace tzv. „nedostatečné (nebo částečné) zaměstnanosti“. Taková situace může nastat v případě, pokud se pracuje méně hodin nebo dní než by pracovník rád pracoval, nebo když není možnost výběru, jakou práci chce pracovník vykonávat, nebo když nemůže získat potřebnou kvalifikaci či nemůže využít kvalifikaci, kterou už má. Částečná zaměstnanost v podstatě znamená, že někdo pracuje méně, než jeho schopnosti umožňují. Tato situace v současné době postihuje velké množství pracovníků v Evropě a zejména přistěhovalců.

Částečná zaměstnanost je zdrojem frustrace pro mnoho přistěhovalců, ale může být obzvláště náročná pro ty, kteří dříve zastávali vyšší nebo významnější pozice v domovské zemi. Tady hrozí ztráta sebeúcty a sociálního postavení a může nějakou dobu trvat, než si na svou novou pozici lidé zvyknou, nebo než znovu nabudou svého dřívějšího postavení.

> Kvalifikace a dovednosti

Na pracovním trhu čelí často migranti specifickým výzvám, které je třeba překonávat. Jedná se zejména o evidenci kvalifikací klientů, „přeložení“ jejich kvalifikací do výrazů obvyklých v nové

zemi, zajištění referencí z ciziny, přeškolení nebo rekvalifikaci a přesvědčení zaměstnavatelů o tom, že kvalifikace klienta odpovídá jejich požadavkům. Některé specifické profese (např. lékaři, učitelé) mohou mít zákonné nebo profesionální překážky při registraci v hostitelské zemi. Například v Německu nemohou být jako učitelé zaměstnání ani dostatečně kvalifikovaní učitelé z jiných zemí bez ohledu na jejich jazykové schopnosti, pokud nejsou roditelými mluvčími.

> Diskriminace

K diskriminaci dochází v mnohých oblastech lidského konání a trh práce není výjimkou. Výrazně štěpí společenskou soudržnost a má podstatný vliv na lidské osudy i sounáležitost komunit. Do určité míry se migrace na napětí ve společnosti podílí. Jsou s ní totiž typicky spojovány předsudky jako tlak na snížení mezd, méně práce pro místní, další zátěž již beztak napjatého systému sociálního zabezpečení.

Je pravděpodobné, že s diskriminací se jakožto profesionál pracující s migranty dříve či později setkáte. Nabízí se celá řada možností – pokud je totiž situace vážná, lze vyhledat právní pomoc a/nebo i nabídnout klientovi variantu podniknout nezbytné právní kroky, pokud je to přínosné. Další možností je pobídnout klienta, ať si promluví se svou odborovou organizací (nebo ať do ní vstoupí). Můžete využít také častější způsob, a sice spojit se s další organizací, která řeší podobný případ. Rovněž vzdělávací a tréninkové programy na toto téma mohou být účinné, pokaždé však důkladně zkoumejte podstatu daného problému a promýšlejte řešení šité na míru. Někdy stačí promluvit se zaměstnavatelem a problém poleví, jindy pomůže spojit se s dalším podobným případem.

> Soukromé podnikání

Pro některé migranty by zahájení podnikání nebo samostatné výdělečné činnosti mohla být možnost, která stojí za vážnou úvahu. Poradci by měli být seznámeni s příslušnými předpisy a možnými omezeními. Členské státy EU mají velmi odlišné požadavky pro lidi, kteří se chtějí postavit „na vlastní nohy“. Například v Německu nebo Belgii se vyžaduje určitá úroveň kvalifikace, nebo je nutné se zaregistrovat u místní obchodní komory před zahájením některých typů podnikání apod.

4.2 Pomoc klientům s přípravou

> Příprava životopisu

Příprava životopisu může být velkou výzvou pro migrující klienty. Někteří přistěhovalci stráví hodně času v přechodných podmínkách a vysvětlování „mezer“ v životopisu může představovat problém. Například pokud uprchlíci strávili několik let v uprchlickém táboře, mohou se zdráhat zmiňovat to nebo vysvětlovat, jak tam trávili svůj čas. Poradce může v tomto případě navrhnout klientům, aby popsali, co dělali v táborech: zdá měli práci, podnikali nebo vyučovali? Starali se o děti jiných lidí? Jakými jazyky mluví? Mohou uvést jazykové schopnosti jako specifické dovednosti, a to včetně své mateřštiny. Po určitém úsilí se mohou nakonec najít použitelné zkušenosti a dovednosti, které by zaplnily „mezery“.

> Příprava na pohovor

Nacvičování pohovorů je zásadní pro budování důvěry a zlepšení šancí klienta na zajištění zaměstnání. To může být realizováno buď individuálně, nebo pomocí skupinové práce. Poradce může vystupovat v roli strany vedoucí

pohovor a nastolit simulaci takového rozhovoru v reálném životě. Poproste klienta, aby přišel v určený den oblečen tak, aby dobře zapůsobil při pohovoru a otevřeně mu sdělte svůj názor. To by mohla být také vhodná činnost pro členy případného "job" klubu nebo pro skupinu vzájemné podpory.

Pro přistěhovalce může být obtížné najít vhodné oblečení pro oficiální pohovory, pokud žijí s velmi nízkými příjmy nebo bez příjmů vůbec. Zjistěte, zda existují ve vašem okolí nějaké programy, které pomáhají lidem v podobné situaci, charity či dobročinné obchody s oblečením, které by se daly využít pro danou situaci. Jedním z příkladů je Dress for Success (Šaty pro úspěch), mezinárodní organizace, která poskytuje profesionální značkové oblečení a doplňky pro ženy s nízkými či nulovými příjmy, včetně přistěhovalkyň. Tyto obchody mají místní pobočky v několika zemích EU. Více informací viz www.dressforsuccess.org

> Pracovní reference

Zajištění referencí a kontaktování bývalých zaměstnavatelů v domovské zemi migranta může být pro některé migranty obtížné. Mohou čelit různým obtížím, například, že původní organizace, která by mohla reference poskytnout, již neexistuje, nebo je reference možná pouze v jazyce jeho domoviny. Budete nuceni čelit alternativním řešením, jako vyhledávání bývalých kolegů, zajištění překladů, přípravy prohlášení nebo písemného vysvětlení těchto okolností zaměstnavatelům. Kromě profesionálních organizací v tom mohou pomoci i komunitní organizace.

> Rozvoj dovedností

Pomáhat rozvoji dovedností vašeho klienta je nezbytnou součástí role poradce a je důležité vědět, jaká školení a jaké vzdělávání jak dispoziční. Pokud nic odpovídajícího potřebám není k dispozici, měli byste zvážit, jakým jiným způsobem mohou migranti rozvíjet své

dovednosti. Pro některé vybrané profese to může vyžadovat spolupráci s profesními organizacemi, jazykový kurz, specifický pro zvolenou profesní dráhu, nebo rekvalifikaci, pokud kvalifikace vašeho klienta není uznatelná v nové zemi.

> Rekvalifikace a přeškolení

Pokud konkrétní profese má nějaká omezení, je dobré, aby poradce zjistil podmínky pro provoz praxe v hostitelské zemi. Občas mohou migrantovi poskytnout pomoc samotné profesní komory. Často se ovšem vyžaduje alespoň nějaká kvalifikace v jazyce domovské země.

Další možností vhodné intervence může být dobrovolnická práce nebo umístění, které oživí či ověří nezbytné dovednosti. Obojí může být nesmírně užitečné v získávání profesionálních a sociálních dovedností vašich klientů, včetně získání kontaktů z tamního pracovního prostředí. Nicméně je nezbytné se ujistit, že takováto umísťování jsou vhodně organizována a strukturována, s jasným popisem rolí a pravidelnou supervizí. Najděte si čas na vysvětlení výhod dobrovolnické práce. U některých kultur není práce zadarmo chápána jako přínos!

> Motivace a budování důvěry

Hledání práce může být skličujícím úkolem a někdy to může trvat roky, než se migrantovi povede dosáhnout původně stanovených profesních cílů, zvláště pokud to vyžaduje naučit se nový jazyk nebo projít rekvalifikací. Pokud procházíte tímto procesem spolu s klienty, může být těžké udržet jejich motivaci. Budete muset podporovat své klienty při zklamání a frustraci. Nabízíme několik tipů, které mohou pomoci:

- Připomeňte svým klientům, že i malé dosažitelné kroky představují progres směrem k většímu cíli. Nic nezpůsobuje větší frustraci

než selhání, proto je potřeba pomoci stanovit realistické cíle a nehodnotit se příliš přísně. Může to vyžadovat řadu rozhovorů a může trvat několik měsíců nebo i let, než se klienti dostanou k práci, kterou si opravdu zaslouží;

- Navrhnete svým klientům, aby se naučili oslavovat i malé úspěchy a odměňovali se za ně. Například se přihlásili na pohovor a vedli si dobře? Povzbudíte je podniknout něco speciálního, aby oslavili úspěch;
- Nepřestávejte připomínat klientům širší souvislosti tak, aby neztratili perspektivu. Nezapomínejte se podělit o úspěšné příběhy jiných, povzbudit je k účasti na akcích a udržet v okruhu oblasti jejich zájmů, například, zapojením do diskuzních fór, skupin na internetu (LinkedIn) atd.;
- Připomeňte klientům, že hledání zaměstnání může trvat dlouho, a že je potřeba najít správnou rovnováhu mezi osobním životem a hledáním zaměstnání. Pomozte jim cítit se uvolněně a vyrovnaně při soustavné cestě za splněním cílů;
- A co je nejdůležitější, připomínejte svým klientům, aby zůstali pozitivně naladěni a byli schopni přehodnocovat své plány osobního rozvoje.

4.3 Pomoc klientům v hledání práce

> Dovednosti při hledání práce

Během několika posledních let se v Evropě radikálně proměnil druh dovedností potřebných pro hledání zaměstnání. Zapříčinilo to především používání informačních technologií a změny v informačních kanálech. Dovednosti se posunuly směrem k samoobslužným operacím

v hledání vhodných příležitostí a migranti se musí dokázat zapojit. To znamená, že musí mít alespoň základní úroveň gramotnosti a některé kompetence v zacházení s informačními technologiemi. Tyto znalosti se rovněž staly základními požadavky pro mnoho profesí. Poradci by na to měli být připraveni a schopni buď poskytovat školení sami, nebo odkázat klienty na řádný trénink v případě potřeby.

> Pracovní kluby

Pokud máte více klientů cizinců, mohli byste uvažovat o zřízení pracovního klubu pro jejich potřeby. Podobné pracovní kluby (jobclubs) jsou užitečné pro sdílení různých tipů, informací a praktických prostředků, jako jsou počítače a kancelářské potřeby. Představují skvělý způsob, jak se přistěhovalci mohou setkávat, spolupracovat a učit se od sebe navzájem poznatky z pracovního trhu. V pracovním klubu mohou poradci podporovat proces sestavení žádosti o zaměstnání s cílem posílit rozvoj a budování důvěry účastníků a členů klubu. Účastníci se naučí vyhledávacím technikám, jako je použití příslušných internetových stránek, pochopí nuance a jazyk inzerátů na volná pracovní místa, dozvědí se, jak vyplnit formuláře žádostí, zlepší své techniky rozhovoru a psaní CV.

Pracovní kluby mohou být také užitečné v pomoci klientům lépe pochopit a analyzovat jazyk pracovních inzerátů, popisy práce a specifikaci hledaných zaměstnanců. Například, co přesně je myšleno poznámkou "musí být ochoten akceptovat flexibilní pracovní dobu", nebo "musí být týmový hráč"? Co musíte ukázat zaměstnavateli, aby si byl jistý, že jste vše pochopili a máte právě ty vlastnosti, které hledá? Významy podobných frází je potřeba umět vysvětlit podrobně, zejména těm, jejichž mateřský jazyk a kulturní zázemí nejsou stejné jako v hostitelské zemi.

> Dobrovolnictví a pracovní praxe

V některých zemích je silná tradice dobrovolnictví, které je druhem strukturované neplacené práce a to obvykle vykonávané v některé ze společenských nebo charitativních organizací. Dobrovolnictví představuje cennou příležitost získávat a obnovovat si vlastní dovednosti v aktivním pracovním prostředí a zároveň i možnost získat přátele a profesní kontakty, jež mohou být právě těmi, které někdy v budoucnu pomohou opatřit pozici placenou.

Dobrovolnictví může být mimořádně přínosné a vděčné, a proto stojí za to vysvětlovat jeho klady klientům. Ti totiž možná pocházejí ze zemí bez fungující kultury dobrovolnictví, kde je samotná představa práce zdarma zvláštní. Nicméně je důležité se předem přesvědčit, že dobrovolnický program dané organizace je propracovaný, role dobrovolníka jasně definovaná a včleněná do strategického plánu. Rovněž nesmí jít ani o zaměstnavatele, který pouze vykořisťuje lidi zoufale shánějící práci.

Poradci mohou občas přímo nebo nepřímo pomoci získat pracovní praxi. Ta je na rozdíl od dobrovolnictví součástí odborného či rekvalifikačního vzdělávání, někdy bývá placená, jindy vykonávaná bezplatně. Pokud je její součástí mzdové ohodnocení, má to vliv na nárok na sociální zabezpečení. Někteří zaměstnavatelé také nabízejí tzv. pracovní stáže, představující příležitost získat pracovní zkušenosti během určité pevně dané doby, typicky čtvrt nebo půl roku. Někdy jsou vykonávány za úplatu.

Výhody dobrovolnictví a pracovní praxe:

- Poskytují vynikající příležitost poznávat kulturu hostitelské země;
- Práce s místními lidmi umožňuje asimilaci s místní komunitou a pochopení, jak pracují a žijí, což může být vynikající pro zlepšení komunitních vztahů;

- Mohou působit na zvýšení sebedůvěry migranta;
- Pomohou zlepšit jazykové a komunikační dovednosti;
- Působí na obnovení a zlepšení stávajících schopností a dovedností;
- Poskytují možnost získat aktuální a relevantní reference, posilují schopnost migrantů prokázat zaměstnavateli připravenost pro nástup do pracovního procesu.

> Varianty profesního růstu

Jak již bylo zmíněno, migranti mohou být zklamaní z nabídek práce neodpovídajících přesně jejich dovednostem, kvalifikaci, zkušenostem nebo očekáváním. Trh práce není vždy ke každému spravedlivý. Vysvětlili jsme si již, že jen částečná zaměstnanost je pro migranty v celé Evropě typická, a že se i některé další faktory včetně diskriminace a nekompatibilní kvalifikace podepisují na tom, že nakonec nevykonávají práci podle svých představ.

Na jednu stranu je jistě v pořádku, když budete podporovat klienta snažit se v tomto ohledu o změnu, současně však je podstatné mít alespoň nějaký příjem nežli žádný, proto neškodí mít v záloze náhradní plán nebo „nouzové“ dočasné řešení, během něhož migrant paralelně podniká kroky směrem ke svému hlavnímu cíli. Je-li vše dobře promyšleno, může náhradní „plán B“ představovat ucelenou strategii profesního rozvoje. Například záměr získat pozici v managementu obchodní firmy může být skvěle podpořen prvotní zkušeností řadového prodejce v maloobchodě. Náhradní „plán B“ zprostředkovává cenné a přenosné dovednosti a rovněž zajišťuje příjem nutný k financování dalšího vzdělávání ve prospěch hlavního kariérního záměru. V případě, že dotyčný zaměstnanec se zdá jako nadějný a motivovaný, se někteří zaměstnavatelé sami podílí na úhradě jeho rekvalifikačních nákladů.

Někteří z migrantů ovšem upřednostňují cestu živnostníků nebo drobného podnikání. Podnikání migrantů v Evropě má dlouhou, úctyhodnou a podnětnou historii, avšak nenechme se zmýlit – je to rovněž minulost posetá nespočetnými krachy.

4.4 Případové studie

Případová studie 1 Pracovní zkušenosti

Pan J, který pracuje jako inženýr, přišel do Německa před několika lety bez jakýchkoliv znalostí německého jazyka. Aby mohl pracovat jako inženýr v Německu, potřeboval nejprve získat dostatečné jazykové schopnosti v němčině a dále potřeboval, aby jeho kvalifikace byla uznána v Německu.

Organizace Iberika ho informovala o integračním kurzu dotovaném Úřadem pro migranty a uprchlíky a také mu získala povolení se kurzu zúčastnit. Kromě toho získal pracovní pozici v Iberice, která je vhodnou organizací pro uznání zahraničních pracovních kvalifikací.

Pan J dokončil osmiměsíční integrační kurz, který mu poskytl šanci zlepšit své znalosti němčiny v profesně zaměřeném kurzu. Jako doplnění tohoto kurzu, pan J v současné době získává praxi v oblasti bioinženýrství v organizaci Charité v Berlíně.

Iberika – Německo

Případová studie 2: Získání sebedůvěry

Paní N se přistěhovala z Filipín do Anglie v roce 2008. Tvrdě pracovala na založení kadeřnického podnikání jako asistentka manažera. Bohužel ke konci roku 2010 se podnikání muselo ukončit, a proto naléhavě potřebovala najít zaměstnání. Jelikož měla původně zázemí v oblasti akademických studií a k tomu jen zkušenosti ze svého vlastního podnikání, neměla jistotu pro vstup na trh práce. Neměla sestavený životopis, ani zkušenosti s pohovorem a cítila se nejistě v angličtině. Mluvila s několika zaměstnavateli a byla odmítnuta. Paní N slyšela o organizaci Praxis od svého manžela. Po rozhovoru se svým poradcem jí bylo jasné, že se prioritně musí poprat s nízkou sebedůvěrou v mluvené angličtině. Rovněž potřebovala sestavit životopis, který by jasně popisoval její rozmanité dovednosti potenciálnímu zaměstnavateli. Potřebovala nácvik pracovního pohovoru, aby dokázala mluvit o těchto dovednostech. Nakonec se ještě potřebovala poradit o stavu svého víza a o tom, jaké jsou vyhlídky v oblasti vysokoškolského vzdělání z hlediska dlouhodobých kariérních postupů.

“Milovala jsem hodiny angličtiny” řekla paní N, “učitel byl skvělý, a to bylo nesmírně užitečné dozvědět se o výslovnosti angličtiny a vyzkoušet si vše v malé skupině.” Po absolvování kurzu angličtiny byla paní N pozvána na pohovor do velkého řetězce supermarketů. Byla dobře připravena na dvoudenní prověřování a byla jí nabídnuta práce v oddělení pečiva. Práce jí vyhovuje a dokonce byla jmenována „zaměstnancem měsíce“. Od září plánovala zápis do pokračovacího kurzu na úrovni Masters.

Praxis – Spojené království

4.5 Nástroje

Nástroj 1: **Kontrolní seznam dovedností vhodných pro zaměstnání**

Jméno:

Datum:

Schopnosti	Hodnocení
Time management a stanovení priorit	☐ Vynikající ☐ Dobré ☐ Uspokojivé ☐ Špatné Komentář:
Stanovení a dodržování termínů	☐ Vynikající ☐ Dobré ☐ Uspokojivé ☐ Špatné Komentář:
Týmová práce	☐ Vynikající ☐ Dobré ☐ Uspokojivé ☐ Špatné Komentář:
Komunikační dovednosti	☐ Vynikající ☐ Dobré ☐ Uspokojivé ☐ Špatné Komentář:
Řešení problémů	☐ Vynikající ☐ Dobré ☐ Uspokojivé ☐ Špatné Komentář:
Kreativní myšlení	☐ Vynikající ☐ Dobré ☐ Uspokojivé ☐ Špatné Komentář:
Schopnost hodnotit osobní kvality a oblasti dalšího rozvoje	☐ Vynikající ☐ Dobré ☐ Uspokojivé ☐ Špatné Komentář:
Znalost praktik a postupů v oblasti zdraví a bezpečnosti	☐ Vynikající ☐ Dobré ☐ Uspokojivé ☐ Špatné Komentář:
Veřejný projev	☐ Vynikající ☐ Dobré ☐ Uspokojivé ☐ Špatné Komentář:

Jazykové znalosti	☐ Vynikající Komentář:	☐ Dobré	☐ Uspokojivé	☐ Špatné
Výzkumné dovednosti	☐ Vynikající Komentář:	☐ Dobré	☐ Uspokojivé	☐ Špatné
Rozhodování	☐ Vynikající Komentář:	☐ Dobré	☐ Uspokojivé	☐ Špatné
Učení zkušenostmi	☐ Vynikající Komentář:	☐ Dobré	☐ Uspokojivé	☐ Špatné
Vyjednávání a přesvědčování	☐ Vynikající Komentář:	☐ Dobré	☐ Uspokojivé	☐ Špatné
Motivace a vytrvalost	☐ Vynikající Komentář:	☐ Dobré	☐ Uspokojivé	☐ Špatné
Kulturní odlišnosti	☐ Vynikající Komentář:	☐ Dobré	☐ Uspokojivé	☐ Špatné
Poskytování vhodné zpětné vazby	☐ Vynikající Komentář:	☐ Dobré	☐ Uspokojivé	☐ Špatné
Delegování zodpovědnosti	☐ Vynikající Komentář:	☐ Dobré	☐ Uspokojivé	☐ Špatné
Pracovní nezávislost	☐ Vynikající Komentář:	☐ Dobré	☐ Uspokojivé	☐ Špatné
Rozvoj profesionality	☐ Vynikající Komentář:	☐ Dobré	☐ Uspokojivé	☐ Špatné

Nástroj 2: **Akční plán**

Jméno							
Celkový cíl							
Datum		Datum 1. revize		Datum 2. revize		Datum 3. revize	

Shrnutí akčního plánu: Zapište tři prioritní body z Vašeho plánu

(tuto sekci vyplňte až po konci rozhovoru)

Kde chci být v době za 3-6 měsíců	
Kde chci být v době za 6-12 měsíců	
Kde chci být v době za 12-18 měsíců	

Příprava	
Cíle v budoucím zaměstnání Dlouhodobé a krátkodobé Reálné i nereálné	
Dohodnuté kroky a časový harmonogram Jaké kroky budou podniknuty? Periodicita schůzek?	
Aktivity při hledání práce Jak budu hledat? Kde budu hledat?	

Požadovaná pracovní role	Relevantní dosažené zkušenosti a kvalifikace	Potřebné zkušenosti a kvalifikace
1.		
2.		
3.		
4.		

Nástroj 2 (pokračování)

Potřeby: Co potřebujete k tomu, abyste získali zaměstnání (Pokuste se sepsat a získat konkrétní odpovědi: dovednosti, oblasti rozvoje, překážky, práce pro přežití)	
Překážky k zaměstnání	Potřebné dovednosti: Navrhované řešení:
Základní dovednosti	Potřebné dovednosti: Navrhované řešení:
Vzdělávací podpora Potřeby rozvoje	Potřeby: Navrhované řešení:
Potřeby v práci	Potřeby: Navrhované řešení:

Osobní cíle			
Oblast rozvoje - Čeho chcete dosáhnout? Buďte realističtí a konkrétní	Aktivity pro rozvoj - Co uděláte pro jeho dosažení?	Datum - Kdy toho dosáhnete?	Očekávané výsledky - Jak poznáte, že jste toho dosáhli?
Od teď za 3-6 měsíců			
6-12 měsíců			
12-18 měsíců			

Aktivity v programu - Co by podle Vás měl být přínos aktivit níže? (Relevantní pouze pro účastníky kurzů)	
Důvěra a sebevědomí	
IT znalosti	Word: Excel: Internet:
Výuka jazyka	Psaní: Mluvení:
Zaměstnání (CV, hledání práce, návěst pohovorů)	

Prohlášení účastníka: Prohlašuji, že poskytnuté údaje jsou pravdivé a poskytnuté při nejlepším vědomí. Souhlasím, že cíle zohledňují mé potřeby.	
Podpis:	Datum:
Prohlášení pracovníka: Potvrzuji, že potřeby účastníka byly důkladně prošetřeny a došlo k vzájemné shodě nad vhodnými kroky a budoucím směřováním.	
Podpis:	Datum:

Nástroj 3: **Stanovení profesionálních cílů**

Obvykle před vytvořením tohoto plánu pracujeme s klienty na definici jejich dovedností, motivů a cílů. Akční plán je pak vytvořen během semináře a pak každý prezentuje svůj plán před skupinou – každý pak dostane zpětnou vazbu od skupiny i lektora.

Váš cíl by měl být:

- > **Specifický** = Může být můj cíl rozložen do menších kroků?
- > **Měřitelný** = Jak budu vědět, že jsem dosáhl/a svého cíle?
- > **Dosažitelný** = Dokážu ve své situaci dosáhnout svého cíle?
- > **Relevantní** = Odpovídá cíl mému životu? Jaké mám zdroje?
- > **Časově vymezený** = Kdy chci dosáhnout cíle?

Akční plán krok za krokem

1. Stanovte si svůj profesionální cíl
2. Kdy chcete tohoto cíle dosáhnout?
3. Jaká je Vaše motivace k dosažení cíle?
4. Určete, co je nutné udělat pro dosažení tohoto cíle (změnit, naučit se)
5. Rozdělte aktivity na menší kroky – co uděláte jako první, druhé...
6. Určete načasování každého kroku (kdy chcete jednotlivé kroky udělat)
7. Identifikujte, co vám pomůže tohoto cíle dosáhnout (dovednosti, lidé...)
8. Zjistěte, co musíte zlepšit, abyste tohoto cíle dosáhli

> **Můj akční plán**

Můj cíl:

Motivace:

První krok:

Druhý krok:

Nástroj 4: Tipy, jak napsat dobrý životopis

OBLAST	INFORMACE NUTNÉ ZAŘADIT:
Osobní údaje	• Jméno • Adresa • Telefon • Email
Profil	Napište o sobě krátký odstavec Položte si následující otázky: Jaké dovednosti můžete nabídnout? Proč byste měli mít Vy nejlepší předpoklady pro danou práci? Čeho chcete dosáhnout? Jaké máte zkušenosti? Jaké jsou Vaše budoucí plány a cíle?
Dovednosti	Zahrnuje: • Jazyk a úroveň plynulosti • IT/počítačové znalosti • Jakékoliv jiné dovednosti např. první pomoc
Profesionální zkušenosti	Začněte od nejnovějších a vždy uveďte: • Data trvání • Pozice • Povinnosti a dosažené výsledky
Vzdělání	Začněte od nejnovějších a vždy uveďte: • Doba trvání • Název školy a umístění • Předmět a dosažená kvalifikace
Zájmy	Volitelné: Pokud chcete zmínit své zájmy, buďte struční, originální a zajímaví
Reference	Na závěr životopisu vždy uveďte: Reference dostupné na vyžádání

Nástroj 4 pokračování na další straně >>>

Nástroj 4 (pokračování)

- Upravte životopis pro každou pozici, o kterou se ucházíte a uveďte pouze konkrétní a relevantní informace vhodné pro pracovní pozici.
- Zkontrolujte překlepy a gramatické chyby – požádejte někoho o kontrolu.
- Vztahujte dovednosti a zkušenosti k popisu pracovní pozice.
- Ujistěte se, že úprava je jasná a snadno čitelná
- Nikdy nepoužívejte více jak 2 stránky
- Nepište na začátek životopis/CV. Je jasné o jaký dokument se jedná!

PROFESIONÁLNÍ ZKUŠENOSTI

VZDĚLÁNÍ

ZÁJMY

Reference na vyžádání

Záhlaví životopisu

JMÉNO

Adresa

Telefonní číslo

Email

Nástroj 5: **Top 10 otázek při pohovoru**

1. Jaká je vaše největší slabost?

Pokud jste dotázáni na největší slabost, existuje několik způsobů, jak odpovědět, včetně zmínění dovedností, které nejsou pro pracovní pozici důležité a dovednosti, které jste zdokonalili. Obratěte negativní v pozitivní.

.....

2. V čem jste nejsilnější?

Pokud jste dotázáni na vaše silné stránky, je důležité hovořit o přednostech, které se vztahují k pracovní pozici. Nejlepší možností je popsat dovednosti a zkušenosti, které se přímo vztahují k nabízené práci.

.....

3. Pracujete dobře v kolektivu?

Firmy chtějí vědět, zda dobře vycházíte s ostatními. Vy byste měli odpovědět lépe, než užitím standardní fráze, že milujete kolektiv a rádi spolupracujete s jinými lidmi. Zaměstnavatel nechce najmout lidi, se kterými se těžko vychází kvůli možným konfliktům a sporům na pracovišti. Navzdory dobré kvalifikaci a referencím může být uchazeč/ka vyřazen, pokud nemá dobré předpoklady pro kontakt s lidmi. Prvním klíčem k úspěchu je určit typy interakcí s lidmi a pokusit se vysvětlit, čeho chcete během těchto interakcí dosáhnout. Druhým krokem je uvést příklady možných situací na pracovišti a demonstrovat s použitím osobních zkušeností, jak jste se s podobnými situacemi vypořádali.

.....

4. Jak zvládáte tlak a stres?

Popište zaměstnavateli na příkladech, jak jste byli schopni ovládnout stres. Touto cestou si udělá jasný obrázek schopností, stresové situace zvládat.

.....

5. Povězte nám něco o sobě

Vybudujte si dopředu svůj osobní branding, který vypoví o tom, kdo jste, ukáže vaše přednosti a výhody, které můžete zaměstnavateli nabídnout. Snadno získáte pozornost a zájem dozvědět se o vás víc. Odlište se od konkurence. Zvýšíte šanci na pozitivní hodnocení, nezapomenutelnost a ve výsledku i nabídku práce.

.....

6. Jakým výzvám a problémům jste musel/a čelit v předchozím zaměstnání? Jak jste se s nimi vypořádal/a?

Pokud vám položí otázku, jak jste se vypořádali s výzvami, ujistěte se, že máte možnost uvést konkrétní příklady vašeho řešení. Proberte, jak jste problém zkoumali a čím jste přispěli k jeho vyřešení.

.....

Nástroj 5 (pokračování)

7. Co znamená dobrá péče o zákazníka?

Pokud se ucházíte o pozici v obchodě či servisu pro zákazníky, dostanete otázku, co je dobrý péče o zákazníka. Zaměstnavatel chce vědět, jak si představujete kvalitní zákaznický servis a jak jste ochotni k tomu sami dopomoci.

Ukázka odpovědí, které můžete použít:

- Dobrý zákaznický servis znamená mít přehled o vlastním zboží, zkušenost s produkty a schopnost pomoci zákazníkům vybrat si nejlépe.
- Dobrý zákaznický servis znamená jednak se zákazníky přátelsky a ochotně.
- Dobrý zákaznický servis znamená pomáhat zákazníkům efektivně a přátelským způsobem. Je to jedna z věcí, jak se odlišit od konkurence.

8. Čím můžete této firmě přispět?

Nejlepší odpovědí na tuto otázku je uvést příklady, čeho jste dosáhli v minulosti a vztáhnout je na případné budoucí cíle. Uveďte příklady efektivity, implementované změny a cílů, jež jste dosáhli v předchozím zaměstnání. Vztáhněte dovednosti k cílům zaměstnavatele. Musíte zaměstnavateli ukázat, že disponujete schopnostmi nezbytnými pro danou pozici, kapacitou efektivně dosáhnout cílů a výzev, flexibilitou a talentem dobře vycházet s kolegy i vedením.

9. Proč jste právě vy tou pravou osobou na tuto pozici?

Nejlepší odpovědí je uvést konkrétní příklady schopností a výsledků, které vás předurčují jako nejlepšího kandidáta/ku. Vezměte si chvílku na srovnání pracovní nabídky s vlastními schopnostmi. Stejně tak zmiňte, čeho jste dosáhli v předchozích pozicích. Buďte pozitivní a zdůrazněte váš zájem o společnost i pracovní pozici.

10. Co můžete udělat pro naši společnost?

Ze všeho nejdříve si důkladně zjistěte činnost a misi společnosti, u které žádáte o místo. Uveďte příklady, proč vaše vzdělání, schopnosti, výsledky a zkušenosti budou přínosem pro zaměstnavatele. Věnujte chvílku srovnání vlastních cílů s cíli společnosti a pracovní pozice. Buďte pozitivní a zdůrazněte váš zájem o společnost i pracovní pozici.

Pamatujte si:

- 1.** Šaty dělají člověka - první dojem se počítá!

- 2.** Vždy přijedte včas, počítejte s možnými dopravními zpožděními. Pokud máte zpoždění, zavolejte dopředu a omluvte se, až dorazíte.

- 3.** Pevný stisk ruky a přímý oční kontakt jsou základem.

- 4.** Udělejte si průzkum a připravte se. Podívejte se na webové stránky potencionálního zaměstnavatele a připravte si otázky, na které se budete ptát.

- 5.** Pokud Vám bude nabídnuto něco k pití, bylo by nejjednodušší dát si sklenici vody.

- 6.** Prostudujte si popis práce a nebojte se klást otázky, pokud něčemu nerozumíte.

- 7.** Pokud máte pocit, že Vám chybí zkušenost v některé oblasti, zeptejte se na možnosti školení.

- 8.** Informujte člověka, se kterým máte pohovor, pokud už máte naplánované nějaké dovolené, či návštěvy lékařů, zubaře, návštěvy nemocnice.

- 9.** Až bude rozhovor končit, zeptejte se, kdy bude kandidátům oznámeno rozhodnutí.

- 10.** Vždy na konci pohovoru potřeste rukou a poděkujte za čas, který Vám byl věnován.

4.6 Užitečné odkazy

Ethnocatering

Úspěšný příklad sociálního podnikání, za kterým stojí komunitní centrum InBáze. Ženy z této skupiny začaly výměnou receptů a ochutnávkami vlastních národních kuchyní. S pomocí InBáze se rozhodly začít podnikat v cateringových službách a nabízet mezikulturní gastronomické zážitky na českém trhu. Společný podnik se vypracoval do profesionální podoby a stal se plnohodnotným konkurentem cateringových firem nabízejících občerstvení na firemních i soukromých akcích.

www.youtube.com/watch?v=-lwyVDq-H0Y

www.ethnocatering.cz

Bezplatná výuka jazyků

“Tandem” jazyková výuka propojí s rodilým mluvčím požadovaného jazyka, který se chce naučit jazyk váš. Pak si můžete povídat s tímto “kamarádem” v rámci neformální jazykové výuky a zlepšit všeobecnou mluvu nebo slovní zásobu v konkrétní oblasti. V ČR jsou takové tandemy organizovány většinou v rámci studentských klubů nebo webových stránek pro cizince žijící v ČR. Případně si zkuste zorganizovat svůj vlastní!

<http://www.isc.cvut.cz/tandem/>

<http://agj.cz/tandem-learning>

Tlumočení jako odrazový můstek k práci

Projekt vytváří a poskytuje tréninkový program vytvořený organizací Dacorum CVS (Spojené království), který školí migranty, kteří ovládají místní jazyk. Ti na oplátku pomáhají migrantům, kteří ještě místní jazyk neznají. Pomoc je realizována doprovodem a podporou v situacích každodenního života. Jako tlumočníci pomáhají překlenout obavy migrantů z komunikace s tamními institucemi a administrativou.

www.interpretertraining.eu

Zaměstnanost, sociální věci a sociální začleňování v EU

Zodpovědnost za politiku v oblasti práce, sociálních věcí a sociálního začleňování je sdílena EU a členskými státy. Evropská komise koordinuje a kontroluje národní strategie, propaguje sdílení dobré praxe v oblasti zaměstnávání, chudoby, sociální exkluze a penzí, vytváří zákony a monitoruje jejich implementaci v oblastech jako pracovní práva a koordinuje systémy sociálního zabezpečení.

www.ec.europa.eu/social

Diskuze o politikách zaměstnávání migrantů

Nástroj speciálně vyvinut pro vytvoření prostoru k diskusi o politikách zaměstnávání migrantů v Evropě a jejich harmonizace v EU. Cílem je využít “moudrost davu” ve snaze vylepšit tradiční procesy tvorby politik a harmonizace v oblasti migrace. Jedná se o interaktivní platformu pro výměnu zkušeností a spolupráce expertů, zaměstnanců místní a národní správy, neziskových organizací a migrantů.

www.immigrationpolicy2.eu

5: Národní zdroje – ČR

Anti-Slavery International operuje na lokální, národní i mezinárodní úrovni v oblasti boje proti všem formám otroctví ve světě.

www.antislavery.org

Anti-Trafficking Legal Project byl založen jako síť k sdílení zkušeností, odbornosti, výměně užitečných pomůcek a materiálů. Projekt by měl pomoci vyvinout osvědčené postupy v rámci právního jednání se zranitelnými klienty a oběťmi obchodování s lidmi. **www.atlep.org.uk**

Centra na podporu integrace cizinců provozuje Správa uprchlických zařízení MV ČR. Cílovou skupinou jsou cizinci z tzv. třetích zemí, kteří na území ČR pobývají v rámci dlouhodobého nebo trvalého pobytu. Cílem je vytvořit prostor pro dlouhodobou a koncepční podporu integrace cizinců. **www.integracnicentra.cz**

Člověk v tísni je nevládní neziskovou organizací věnující se otázkám lidských práv, humanitární pomoci vytváření společnosti, ve které jsou kulturní, etnické, rasové a jiné odlišnosti zdrojem obohacení. **www.clovekvtisni.cz**

Eaves se specializuje na obchod s lidmi, únik z prostituce a sexuální násilí. Nabízí poradenství v oblasti bydlení a zaměstnání. **www.eavesforwomen.org.uk**

FoRS – České fórum pro rozvojovou spolupráci – je platformou českých nevládních neziskových organizací, které se zabývají rozvojovou spoluprací, rozvojovým vzděláváním a humanitární pomocí. **www.fors.cz**

Charita Česká republika je neziskovou organizací, která je součástí římskokatolické církve. Charita nabízí pomoc v nouzi, sociální a zdravotnické služby, pořádá řadu sbírek a kampaní. **www.charita.cz**

InBáze Berkat pomáhá migrantům v obtížných životních situacích a vytváří otevřený a bezpečný prostor pro vzájemné poznávání lidí různých kultur. **www.inbaze.cz**

Integrační centrum Praha je projektem několika neziskových organizací pracujících s migranty. Zřizovatelem centra je Magistrát hl. m. Prahy.

www.icpraha.com

Mentoring & Befriending Foundation je volně přístupná síť zaměřující se na růst a rozvoj mentoringu a pomoci. **www.mandbf.org**

Mezinárodní kulturní institut KLÍČ

www.klic-mki.org

migraceonline.cz je portál pro kritickou diskuzi o migraci v České republice a v zemích střední a východní Evropy. **www.migraceonline.cz**

Ministerstvo vnitra ČR (MV ČR) poskytuje základní informace o možnostech imigrace do ČR v češtině, angličtině a ruštině včetně aktuálního znění zákona o pobytu cizinců na území ČR **www.mvcr.cz/mvcren/article/immigration.aspx**

Přehled informačních publikací v šesti jazycích pro cizince pobývající v ČR **www.mvcr.cz/mvcren/article/information-publications-for-foreigners.aspx**

Úplný seznam kontaktů na organizace, které poskytují bezplatnou pomoc či poradenství: **www.mvcr.cz/clanek/kontakty-na-organizace-ktere-vam-poskytnou-bezplatnou-pomoc-ci-poradenstvi.aspx**

Ministerstvo práce a sociálních věcí poskytuje základní informace o pracovních otázkách, zaměstnávání cizinců v ČR. Informace jsou k dispozici i v angličtině a ruštině. **portal.mpsv.cz/sz/zahr_zam**

Úplné znění legislativních dokumentů týkajících se práce. **portal.mpsv.cz/sz/obecne/prav_predpisy**

Ministerstvo zahraničních věcí poskytuje informace o možnostech získání pracovního povolení. **www.mzv.cz/jnp/en/information_for_alien/index.html**

Multikulturní centrum Praha je občanské sdružení, které zajímají otázky spojené se soužitím lidí z různých kultur v České republice a v jiných částech světa. **www.mkc.cz**

Organizace pro pomoc uprchlíkům (OPU) je nevládní a nezisková organizace, která bezplatně poskytuje právní a sociální poradenství svým klientům, pořádá vzdělávací aktivity pro laickou i odbornou veřejnost. OPU je zapojena do projektů zahraniční rozvojové spolupráce. **www.opu.cz**

SOZE - Sdružení občanů zabývajících se emigranty je organizace, jejímž posláním je poskytování pomoci uprchlíkům a dalším cizincům, přicházejících do České republiky. Pobočky má v Brně a Olomouci. **www.soze.cz**

Správa uprchlických zařízení Ministerstva vnitra České republiky (SUZ) je provozovatelem přijímacích, pobytových a integračních azylových středisek. Zde poskytuje zejména ubytovací, stravovací, psychologické, sociální, vzdělávací a poradenské služby a zajišťuje také volnočasové aktivity. **www.suz.cz**

The Young Foundation přináší dohromady poznatky, inovace a podnikání k naplnění sociálních potřeb. **www.youngfoundation.org**



EMAT – Projektový tým a autoři

Praxis

Yesenia San Juan – Projektová manažerka
Fabricio Catroppa – Kariérový poradce
Mel Steel – Projektová manažerka
Vaughan Jones – Výkonný ředitel
www.praxis.org.uk

Fundacion Laboral del Metal

Karin Volpato – R&D Poradce
www.fundacionlaboraldelmetal.es

University of Szczecin

Profesor Piotr Niedzielski – Manažer
Katarzyna Łobacz PhD – Výzkumnice
Magdalena Majchrzak PhD – Výzkumnice
Jordan Klimek – Výzkumník
Magdalena Ławicka – Výzkumnice
Natalia Pawlik – Administrativní pracovnice
www.univ.szczecin.pl

EPMA

Radek Bejdák – Projektový Manažer
Iva S. Walterová – Projektová Manažerka
Irina Zálišová – Ředitelka
www.epma.cz

Iberika

Felix Demme – Koordinátor evropských projektů
Monica Seemann – Překladatelka
Nina Kirschner – Lingvistka
www.iberika.de

The Gilfillan Partnership:

Colin Gilfillan – Ředitel
Liz Mackie – Ředitelka
www.gpartnership.co.uk/GP2/index.htm

EKSCR (partneři do ledna 2013)

Markéta Cudlínová – Lektorka
Eva Kavková – Ředitelka
www.ekscr.cz

Alex Hall – Copywriter
David Cross – Design



Partneři

Praxis Community Projects

Pott Street
London E2 0EF
United Kingdom
www.praxis.org.uk



The Gilfillan Partnership

11 Lowther Road
Kingston, Surrey KT2 6LL
United Kingdom
www.gpartnership.co.uk

THE GILFILLAN PARTNERSHIP
RESEARCH AND CONSULTANCY SERVICES

iberika

Wilmersdorfer Str. 50/51
10627 Berlin
Germany
www.iberika.de



Fundación Laboral del Metal

C / Joaquin Salas, 19
Peñacastillo – Santander
39011 – Spain
www.fundacionlaboraldelmetal.es



University of Szczecin

Faculty of Management and Economics of Services
Cukrowa 8
71-004 Szczecin
Poland
www.english.usz.edu.pl



Agentura pro evropské projekty & management (EPMA)

Prvního pluku 347/12a
Praha 8
186 00
Česká republika
www.epma.cz



EUROPEAN
MIGRANT ADVISER
TOOLKIT
www.migrant-toolkit.eu



Tento projekt byl realizován za finanční podpory Evropské unie. Za obsah publikace odpovídá výlučně autor. Publikace nereprezentuje názory Evropské komise a Evropská komise neodpovídá za použití informací, jež jsou jejím obsahem.