

EUROPEAN MIGRANT ADVISER **TOOLKIT**

Zestaw narzędzi dla instytucji wspierających migrantów na rynku pracy



Program
Uczenie się
przez całe życie

With the support of
the lifelong learning programme
of the European Union

www.migrant-toolkit.eu

Spis treści

Rozdział 1: Wstęp		Strona
1.1	Czym jest Europejski Pakiet Narzędziowy dla instytucji wspierających migrantów	3
1.2	Kto opracował prezentowany zestaw narzędzi	4
1.3	Do kogo jest kierowany ten pakiet narzędziowy	4
1.4	Jak korzystać z pakietu narzędzi	4
Rozdział 2: Ocena potrzeb migrantów na rynku pracy		
2.1	Ocena potrzeb migrantów na rynku pracy	5
2.2	Zrozumienie problemów jakie napotykają migranci	5
2.3	Studia przypadków	9
2.4	Narzędzia	11
2.5	Linki do polecanych materiałów	16
Rozdział 3: Wychodzenie naprzeciw oczekiwaniom migrantów na rynku pracy		
3.1	Co doradcy do spraw zatrudnienia powinni wiedzieć o kwestiach prawnych	17
3.2	Sprostanie oczekiwaniom migrantów	20
3.3	Komunikacja	20
3.4	Zasada poufności oraz wyznaczanie zakresu świadczonej usługi	21
3.5	Równość społeczna	22
3.6	Radzenie sobie z trudnym zachowaniem klienta	23
3.7	Studia przypadków	24
3.8	Narzędzia	26
3.9	Linki do polecanych materiałów	35
Rozdział 4: Pomoc klientom – migrantom w znalezieniu pracy		
4.1	Co doradcy zawodowi powinni wiedzieć o rynku pracy	36
4.2	Wspieranie migrantów w przygotowaniu się do pracy	37
4.3	Wspieranie migrantów w procesie szukania pracy	39
4.4	Studia przypadków	41
4.5	Narzędzia	42
4.6	Linki do polecanych materiałów	54
Rozdział 5: Zasoby określonego kraju		
5.1	Materiały i narzędzia polecane w Polsce	55

1: Wstęp



1.1 Czym jest Europejski Pakiet Narzędziowy dla instytucji wspierających migrantów

Zestaw opracowanych narzędzi dotyczy kwestii, z którymi doradcy do spraw zatrudnienia spotykają się na co dzień, świadcząc swoje usługi migrantom z różnych stron świata.

Jednak, żadna forma wsparcia migrantów na rynku pracy nie sprawdzi się w każdej sytuacji. Rynek pracy, system opieki społecznej a także sposób działania instytucji wspierających osoby poszukujące pracy jest odmienny w różnych częściach świata. Praktyki, które sprawdzają się w Pradze, nie muszą być odpowiednie w Paryżu, a to co sprawnie funkcjonuje w Londynie, może nie zadziałać właściwie w Lizbonie. Jednakże należy pamiętać, że Unia Europejska tworzy pewne ramy działania poprzez zestaw wspólnych praktyk, tradycji, prawa oraz historii. Wyznaczając wspólne ramy prawne, decydując o wykorzystaniu wielu zasobów przyczynia się do wzrostu gospodarczego krajów członkowskich. Unia ma również na uwadze problemy, przed jakimi staje społeczeństwo większości krajów europejskich. Niniejsze opracowanie ma na celu zaprezentowanie pakietu uniwersalnych zasad, wskazanie przydatnych zasobów informacyjnych a także promowanie dobrych praktyk dla osób wspierających migrantów na rynku pracy.

Prezentowany zestaw narzędzi zawiera praktyczne porady oraz wskazówki, podkreślając kilka kluczowych wartości i zasad. Oto one:

- Traktowanie ludzi z szacunkiem. Poszanowanie ich godności jest fundamentem przy świadczeniu usług doradczych a także podwaliną kształtowania postaw społecznych.
- Migranci to osoby pochodzące z różnych stron świata, które zmieniają miejsce zamieszkania z różnych przyczyn. Ci, którzy decydują się na tak wielką zmianę w swoim życiu, muszą stawić czoła wielu problemom w swoim nowym kraju. Doradcy zawodowi powinni być świadomi zarówno ram prawnych, które dotyczą migrantów, a także wielu potencjalnych barier (jak na przykład dyskryminacja przez pracodawców), które dotyczą ich klientów.
- Migranci, którzy potrzebują wsparcia przy poszukiwaniu pracy, prawdopodobnie będą również potrzebować pomocy w innych dziedzinach życia. To niezmiernie ważne, żeby doradcy mieli holistyczne podejście przy ocenianiu potrzeb swoich klientów.
- Praca z migrantami jest procesem złożonym i dotyczącym wielu obszarów. Często zdarza się, że migranci uciekli ze swojego kraju z powodu wojny, prześladowań, tortur lub innych form przemocy stosowanych w swoim kraju. Mogą więc być w słabej kondycji psychicznej, zdezorientowani i z trudem usiłujący zaadoptować się w nowym miejscu. Nierzadko takie osoby przybywają do obcego kraju nie mając żadnych środków, umożliwiających im godne życie. Czasem istnieje potrzeba poświęcenia większej ilości czasu na proces doradczy skierowany do osoby z takim bagażem doświadczeń.

1.2 Kto opracował prezentowany zestaw narzędzi

Zestaw narzędzi, jako efekt współpracy zespołu projektowego EMAT, powstał dzięki wsparciu finansowemu Unii Europejskiej w ramach programu Uczenie się przez całe życie (LLP). Podmioty zaangażowane w proces tworzenia tego zbioru narzędzi:

- Praxis Community Projects (Praxis) – organizacja z siedzibą w Londynie, wspierająca migrantów w Wielkiej Brytanii,
- Fundacion Laboral del Metal (FLM) – organizacja non-profit wspierająca procesy kształcenia oraz zatrudniania w przemyśle metali w Kantabрії w północnej Hiszpanii,
- Uniwersytet Szczeciński (US) – największy uniwersytet w północno-zachodnim regionie Polski,
- Iberika Group – prywatne centrum nauczania języków obcych w Berlinie (Niemcy),
- The European Projects and Management Agency (EPMA) – organizacja non-profit z siedzibą w Pradze (Czechy), prowadząca działalność w obszarze rozwoju współpracy pomiędzy podmiotami z różnych regionów Europy,
- The Gilfillan Partnership – niezależna firma badawcza z siedzibą w Londynie, zorientowana w swoich działaniach w obszarze równości i sprawiedliwości społecznej.

1.3 Do kogo jest kierowany ten pakiet narzędziowy

Opracowany zestaw narzędzi powstał z myślą o wsparciu w procesie doradztwa zawodowego zarówno indywidualnych doradców zawodowych, pracowników socjalnych oraz wszelkich instytucji świadczących usługi na rzecz migrantów poszukujących zatrudnienia. Naszą główną intencją jest podzielenie się naszym doświadczeniem w wieloletniej pracy z migrantami. W niniejszym opracowaniu pojęcie „doradca” jest używane dla określenia osób, których praca polega na doradzaniu innym w zakresie edukacji, szkoleń i zatrudnienia.

1.4 Jak korzystać z pakietu narzędzi

Prezentowane opracowanie zawiera pewien zestaw narzędzi, zasobów pomocnych przy świadczeniu usług doradczych na rzecz migrantów poszukujących zatrudnienia. Niektóre z przedstawionych metod mogą okazać się bardziej przydatne a inne mniej. Dodatkowo, na końcu każdego rozdziału znajduje się spis proponowanych narzędzi. Zostały one wybrane jako najbardziej skuteczne spośród tych, które wykorzystują partnerzy współpracując z migrantami. Zawierają one wsparcie w postaci wskazówek, porad, opisów przypadków, gotowych szablonów, a także ćwiczeń szkoleniowych. Opracowane narzędzia mogą być powielane i przystosowywane do wykorzystania w procesie doradczym.

2: Ocena potrzeb migrantów na rynku pracy



2.1 Ocena potrzeb migrantów na rynku pracy

Rozpoczynając współpracę należy dokonać oceny czy klient jest rzeczywiście gotowy wejść na rynek pracy. Kwestią fundamentalną jest to czy migrant ma pozwolenie na pracę w danym kraju i czy posiada dokumenty, których przyszły pracodawca będzie wymagał. Istotne przy tym jest okazanie dokumentów potwierdzających tożsamość oraz adres aktualnego zamieszkania, a także posiadanie konta bankowego. W następnym kroku, należy przyjrzeć się jakie jest nastawienie klienta, motywacja, zebrane doświadczenia zawodowe, kwalifikacje a także dalsze plany zawodowe oraz oczekiwania z tym związane.

Z naszego doświadczenia wynika, że najbardziej efektywnym sposobem współpracy z migrantami jest indywidualne a zarazem holistyczne podejście w procesie świadczenia takich usług. Poprzez podejście holistyczne rozumiemy całościowe spojrzenie na migranta, a więc rozpatrzenie wielu aspektów związanych z jego obecną sytuacją. Oznacza to uwzględnienie wielu różnych potrzeb, zarówno tych bezpośrednio związanych z zatrudnieniem, jak i tych pośrednio na to wpływających. Zdobyte kwalifikacje, a także doświadczenia zawodowe są kluczowymi obszarami do oceny przez doradcę. Należy jednak wziąć pod uwagę również i inne obszary, które wpływają na możliwość znalezienia zatrudnienia. W przypadku migrantów te kwestie mogą odgrywać znaczącą rolę.

Podejście holistyczne oznacza między innymi zainteresowanie się stanem zdrowia swojego klienta, pytaniem o aktualne warunki mieszkaniowe, status migranta w kraju, sytuację rodzinną, kwestie finansowe i prawne, stopień znajomości języków obcych, zdobyte wykształcenie, kwalifikacje, a także doświadczenia zawodowe oraz oczekiwania związane z dalszym zatrudnieniem. Będzie to wymagało zadania wielu pytań, lecz zrozumienie tych powiązań jest fundamentalne przy ocenie potrzeb klienta, a także zaplanowaniu dalszych działań odpowiednich dla niego. Może się okazać, że wsparcie, które chce okazać doradca jest w tej chwili nieodpowiednie lub, że nie jest on właściwą osobą do udzielenia pomocy. W takich sytuacjach niezbędne jest kierowanie migrantów do instytucji, które zajmują się udzielaniem specjalistycznej pomocy i wsparcia w wymaganych obszarach.

Takie podejście do klienta wymaga większej ilości spotkań, a więc kilku sesji, podczas których możliwe będzie stworzenie obrazu sytuacji klienta, a także opracowanie planu dalszych działań. W prowadzeniu początkowych rozmów z migrantami przydatnym narzędziem może okazać się tak zwana lista kontrolna zawierająca pytania dotyczące funkcjonowania migrantów na rynku pracy oraz ich oczekiwań względem korzystania z usługi doradczej. Przykładowa lista pytań znajduje się na końcu tego rozdziału w podrozdziale: 2.4 Narzędzia.

W podrozdziale 2.2 znajdą Państwo przykładowe problemy, z którymi często borykają się migranci, a których doradcy powinni być świadomi.

2.2 Zrozumienie problemów jakie napotykają migranci

> Aspekty prawne

Status prawny migranta w danym państwie jest niezwykle istotną kwestią. Niektórzy migranci mają pewne ograniczenia w zakresie podjęcia pracy, podczas gdy inni ich nie mają. Ta kwestia jest istotna w procesie świadczonego doradztwa. We wszystkich krajach Unii Europejskiej prawo imigracyjne jest niezwykle złożone. Doradcy powinni właściwie odnosić się do przepisów prawa obowiązujących w danym kraju. Więcej informacji o tym jaką wiedzę prawną powinni dysponować doradcy znajdują Państwo w rozdziale 3. niniejszego opracowania.

Wielu migrantów pochodzi z państw, w których nie ma bogatej tradycji praw lub gdzie system prawa jest stosunkowo słabo rozwinięty. W innych przypadkach, strach czy słaba komunikacja wpływają na to, że migranci mogą nie być świadomi swoich praw w państwie ich przyjmującym. Jako doradcy, powinni Państwo być w stanie rozpoznać, w jakich sytuacjach prawa migrantów nie są przestrzegane, a następnie odpowiednio im doradzić. Może to dotyczyć prawa do minimalnego wynagrodzenia, prawa bezpieczeństwa i ochrony zdrowia, właściwych godzin pracy a także możliwości przystąpienia do związków zawodowych.

W najbardziej skrajnych przypadkach, migranci mogą stać się ofiarami handlu ludźmi a także przymusowej nielegalnej pracy. W takich sytuacjach, osoby boją się kontaktu z policją lub innymi organami prawa. Obawy te związane są z możliwymi represjami ze strony handlarzy ludźmi, a także wynikają z groźby deportacji do kraju macierzystego. Często migranci w takich sytuacjach nie postrzegają siebie jako ofiar przestępstwa, które powinno być ścigane i karane.

Doradcy powinni sprawdzać niektóre aspekty prawne dotyczące przeszłości klientów, takie jak

ewentualna przeszłość kryminalna klienta czy na przykład przyznany mu zakaz prowadzenia pojazdów. Te kwestie istotnie wpływają na znalezienie przez nich zatrudnienia. W przypadku pojawienia się oferty pracy, należy dowiedzieć się czy dane stanowisko wymaga niekaralności od pracownika.

Doradcy powinni również kierować swoich klientów do osób, które będą w stanie udzielić im specjalistycznej porady we wskazanym obszarze, na przykład w przypadku bycia ofiarą przemocy domowej. Powinni Państwo zachować stosowny zapis o skierowaniu danej osoby do innej instytucji.

> Zdrowie

Problemy zdrowotne związane są ze zdrowiem fizycznym oraz psychicznym klienta. Nierzadko zdarza się, że migranci doświadczyli ciężkiego urazu fizycznego, szczególnie gdy są uchodźcami. W ich rodzimym kraju mogą występować zupełnie inne choroby, w tym dużo więcej chorób zakaźnych, niż w kraju, do którego przybyli. Może się również okazać, że migranci nie przeszli w pełni wszystkich szczepień albo, że te, które zastosowali nie są wystarczające w nowym otoczeniu.

Niektórzy migranci, a zwłaszcza uchodźcy oraz osoby ubiegające się o azyl, to osoby obarczone brzemieniem tortur. Inni mogą być w stanie szoku po ucieczce ze strefy wojennej, u niektórych może wystąpić zespół stresu pourazowego, jako efekt przeżycia traumatycznego wydarzenia. Część osób będzie okazać rozpacz i żal, wynikający z ucieczki z ich kraju, a także związanego z tym oddalenia się od członków rodziny. Migranci to osoby, które zazwyczaj silnie odczuwają stratę domu, wcześniejszego statusu w społeczeństwie a także brak przyjaciół, rodziny i znajomych w nowym miejscu przebywania. Kobiety (a czasem również mężczyźni) mogły doświadczyć gwałtu, handlu ludźmi, przemocy domowej lub seksualnej. Wielu migrantów odczuwa depresję, niskie poczucie własnej wartości na skutek odczuwania długotrwałego stanu niepewności, lęku

i nędzy. Radykalne zmiany sposobu żywienia, stylu życia oraz klimatu również mogą mieć negatywny wpływ na zdrowie i samopoczucie ludzi. Czasem te kwestie istotnie wpływają na ich codzienne funkcjonowanie w pracy, zdolność przyswajania nowej wiedzy i uczestniczenia w wielu procesach zawodowych.

Ogólnie rzecz ujmując, w różnych krajach funkcjonują różne systemy opieki zdrowotnej. W Europie, jednostki służby zdrowia finansowane oraz zarządzane są przez organy państwowe. W niektórych krajach, usługi zdrowotne świadczone są tylko przez podmioty prywatne, a ludzie – pacjenci sami płacą za swoje leczenie. Te kwestie są istotne z punktu widzenia dostępu dla migranta do opieki zdrowotnej.

Jako doradcy, powinni Państwo również zdawać sobie sprawę z prawnych i technicznych aspektów zatrudniania osób niepełnosprawnych oraz wszelkich dostosowań, wynikających z tego dla Państwa klienta w nowym miejscu pracy.

> Aspekty mieszkaniowe

Kwestie mieszkaniowe odgrywają znaczącą rolę przy poszukiwaniu zatrudnienia przez migrantów, a także przy dalszym rozwijaniu umiejętności zawodowych. Bez bezpiecznego dachu nad głową trudno skupić się na innych kwestiach. Często migranci borykają się z problemem znalezienia porządnego i niedrogiego lokum. Czasami w tych kwestiach pomaga pracodawca, oferując zakwaterowanie. Mając mniej szczęścia, migranci mogą trafić na nieuczciwych właścicieli lokali, którzy wykorzystują nieświadomość wynajmujących w zakresie praw i standardów, jakich ci powinni oczekiwać. Nieraz zdarza się, że zakwaterowanie jest zapewniane przez rodzinę, przyjaciół czy znajomych. Czasem osoby wyjeżdżają do innych krajów wraz z całą rodziną i przyjaciółmi, wtedy potrzebują zakwaterowanie dla większej liczby osób. Nierzadko zdarza się, że miejsce noclegu jest tymczasowe, a warunki mieszkaniowe dalece

odbiegają od przyjętych standardów. Często takie miejsca zamieszkiwane są przez dużo większą liczbę osób i nikt z obecnych nie ma nawet kawałka prywatnej przestrzeni. Niektórzy migranci nie mają w ogóle domu i śpią na ulicy, a inni tymczasowo zatrzymują się u znajomych.

Jako doradcy powinni Państwo spróbować się dowiedzieć jaka jest sytuacja mieszkaniowa klienta i jaki wpływ może ona mieć na ich zdolność podjęcia pracy lub szkolenia. Na przykład dla osób, które nie mają swojej przestrzeni, gdyż zatrzymali się chwilowo u znajomych, ukończenie kursu on-line w domu może stanowić problem. W takiej sytuacji można im zaproponować jakieś ciche miejsce do nauki. Można im również zaproponować uzyskanie porady w kwestiach mieszkaniowych.

To niezwykle ważne, żebyście Państwo, jako doradcy, byli świadomi jak te kwestie mogą wpływać na dalszą sytuację Waszych klientów na rynku pracy. Istotne, abyście potrafili zdiagnozować ich potrzeby a następnie odpowiednio na nie reagowali, przekazując klientom niezbędne wsparcie.

> Aspekty językowe

Rola znajomości języka obowiązującego w danym kraju nie może być umniejszana. Jeśli Państwa klient nie jest w stanie swobodnie porozumiewać się w kraju, który aktualnie zamieszkuje, oznacza to dla niego poważne ograniczenia w większości dziedzin życia. W całej Europie wszystkie działania, skierowane na zwiększanie integracji migrantów w krajach, traktują kwestie znajomości języka jako priorytetowe. Stopień znajomości języka obcego jest jednym z głównych obszarów podlegających ocenie przez doradcę. W przypadku, gdy umiejętności językowe migranta nie są rozwinięte na wystarczającym poziomie, taka osoba zostaje skierowana na właściwy kurs. Niezwykle istotne jest, aby przed podjęciem kursu, ocenić poziom językowy danej osoby. Doradca następnie powinien pokierować migranta do placówki zajmującej się kształceniem językowym na danym poziomie.

Doradca nie musi być wykwalifikowanym asesorem językowym, ale powinien mieć świadomość wymogów językowych obowiązujących w całej Unii Europejskiej oraz poziomowi języka wymaganego na poszczególnych stanowiskach pracy. Zazwyczaj jest to poziom co najmniej B1.

W niektórych krajach europejskich, na przykład w Niemczech, kursy językowe organizowane są przez organizacje rządowe. Natomiast w Czechach nauka języka jest niemal w całości prowadzona przez sektor organizacji pozarządowych. Doradcy powinni posiadać wiedzę na temat kursów językowych organizowanych lokalnie.

Oprócz ogólnych potrzeb językowych, warto przyjrzeć się również potrzebie znajomości języka w konkretnych sytuacjach i zadaniach, w tym w procesie poszukiwania pracy. Migranci często potrzebują wsparcia w zakresie sformułowania pewnych zwrotów w swoim CV, rozwijania umiejętności językowych w aspekcie nabierania właściwego akcentu i wymowy. W niektórych krajach migranci otrzymują w tym zakresie pomoc ze strony jednostek państwowych. Na przykład w Czechach dostępne są kursy językowe dla migrantów pracujących w sektorze medycznym. Wtedy taki kurs dotyczy głównie specyficznego technicznego słownictwa. W Niemczech istnieją biura pracy, które oferują kursy językowe dopasowane do potrzeb wynikających z zatrudnienia, np. kursy dla osób chcących pracować jako pielęgniarki lub recepcjonistki. Jeśli zauważą Państwo, że w miejscu, w którym funkcjonują takie kursy językowe są niedostępne, to może warto rozważyć zorganizowanie go przez Państwa organizację.

> Kwalifikacje i umiejętności

Ocena kwalifikacji i umiejętności klienta zazwyczaj rozpoczyna się od przeglądu jego formalnych kwalifikacji, a więc dokumentów potwierdzających ukończenie szkoły, kursu czy szkolenia. Następuje weryfikacja czy dokumenty, które migrant okazał są uwzględniane w danym państwie i czy istnieją

w danym państwie ekwiwalenty okazanych zaświadczeń. Informacje na temat porównań kwalifikacji międzynarodowych a także uznawania niektórych dokumentów w krajach, mogą Państwo odnaleźć na stronie **www.ecctis.co.uk**.

Państwa ocena kwalifikacji i umiejętności powinna uwzględniać te umiejętności i cechy klienta, które mogą okazać się ważne dla pracodawcy. Na przykład niektórzy pracodawcy mogą docenić determinację migranta do zmiany otoczenia i poszukiwania pracy w nowym miejscu. Pamiętajcie Państwo o podkreślaniu cech osobowości oraz o umiejętnościach miękkich klienta, które są istotne dla potencjalnych pracodawców. Na przykład takie cechy jak: punktualność, dbałość o szczegóły, umiejętności organizacyjne, entuzjazm oraz samodzielność i motywacja do działania, mogą okazać się decydujące dla przyszłego pracodawcy.

> Sytuacja finansowa

Część migrantów, a zwłaszcza osoby ubiegające się o azyl oraz uchodźcy, znajduje się w trudnej sytuacji finansowej. Często są pozostawieni bez środków do życia. Zadaniem doradcy jest ocena sytuacji finansowej klienta oraz pokierowanie takiej osoby do właściwej jednostki, gdzie będzie mogła uzyskać poradę lub wsparcie pomocy społecznej, a w ekstremalnych sytuacjach nawet otrzymać nocleg i pomoc żywnościową.

W większości krajów europejskich funkcjonuje system wsparcia dla osób osiągających niskie dochody, poszukujących pracy lub potrzebujących pomocy ze względu na zły stan zdrowia, niepełnosprawność czy skrajne ubóstwo. Rodzaj wsparcia z jakiego będą mogli skorzystać migranci zależy od ich statusu prawnego (status imigranta) w danym państwie. Władze zazwyczaj wydają wizy dla imigrantów, określające dostęp do środków publicznych. Na ogół stosuje się następujące zasady, choć istnieją również pewne wyjątki od poniższych zasad z dużym uwzględnieniem dzieci i osób dorosłych:

- Uchodźcy mają te same prawa jak obywatele danego kraju;
- Osoby ubiegające się o azyl mają ograniczone możliwości korzystania z opieki społecznej, mają jednak możliwość skorzystania ze wsparcia organizacji zajmujących się osobami ubiegającymi się o azyl w danym państwie;
- Migranci spoza krajów Unii Europejskiej zarejestrowani w urzędzie imigracyjnym zazwyczaj mają ograniczony dostęp do opieki społecznej;
- Migranci z krajów Unii Europejskiej zazwyczaj mają możliwość korzystania z systemu opieki społecznej, gdy są w stanie wykazać, że są osobami wykwalifikowanymi;
- Migranci, którzy wjechali do kraju nielegalnie, nie mają dostępu do opieki społecznej;
- Wizy studenckie dla migrantów mają ograniczony dostęp do opieki społecznej;
- Wizy małżeńskie/partnerskie dotyczą ograniczonego korzystania z opieki społecznej;

Zawsze warto dowiedzieć się u odpowiedniej instytucji o zasady na jakich można skorzystać z opieki społecznej, jako, że przepisy zmieniają się dosyć często, a pewne świadczenia są ze sobą powiązane, podczas gdy inne należy zgłaszać jako dodatkowe korzyści. W celu podjęcia pracy lub skorzystania z przysługujących świadczeń, osoba musi posiadać numer ubezpieczenia społecznego. Jest on przyznawany przez państwo (w Polsce przez Zakład Ubezpieczeń Społecznych). Niektóre ze świadczeń są przeznaczone dla osób bezrobotnych poszukujących zatrudnienia. Jednak warunkiem otrzymania środków jest udowodnienie aktywnego poszukiwania pracy oraz gotowości do jej podjęcia. W niektórych krajach te środki zależne są od wniesionego wkładu, co oznacza, że osoby mogą je pobierać tylko gdy wcześniej składki zostały potrącane z ich wynagrodzenia. Niektóre kraje, w przypadku osób ubiegających się o zasiłki dla bezrobotnych, zapewniają również wsparcie w zakresie opłat czynszowych i podatków lokalnych.

> Sytuacja rodzinna

Zmiana miejsca zamieszkania, próba osiedlenia się w nowym kraju jest procesem trudnym i niezwykle stresującym dla całej rodziny migranta. Niezwykle ważna jest tutaj zdolność oceny sytuacji migranta. Nierzadko zdarza się, że klient jest ofiarą przemocy domowej. Wtedy należy niezwłocznie pokierować go do specjalisty, który okaże mu wsparcie i fachową pomoc.

Migranci będący rodzicami mogą doświadczać bezrobocia, dyskryminacji a także izolacji społecznej. Mogą również odczuwać obawy, że ich dzieci tracą ich dziedzictwo kulturowe. Wszystkie te aspekty powodują przeżywanie silnego stresu przez całą rodzinę. Rodziny migrantów nieraz żyją w ubóstwie, skarżą się na brak odpowiednich warunków mieszkaniowych, brak dostępu do opieki zdrowotnej oraz edukacji. Migrujący rodzice często napotykają na bariery językowe, co może skutkować mniejszym zaangażowaniem się w proces edukacji swoich dzieci oraz brakiem poszukiwania usług świadczonych przez ogólnodostępne placówki, na przykład w obszarze opieki zdrowotnej i ochrony zdrowia psychicznego.

Zazwyczaj dzieci migrantów uczą się nowego języka dużo szybciej niż ich rodzice. W rodzinach, w których dzieci pełnią rolę tłumacza i przekazują komunikaty w imieniu swoich rodziców, może pojawiać się wiele konfliktów. Podłożem tego może być zmiana sytuacji, na taką w której to rodzic jest zależny od swojego dziecka. Dzieci mogą przekazywać informacje selektywnie, a rodzice mają mniejszą kontrolę nad swoimi dziećmi. Dzieci z rodzin migrantów dużo szybciej przejmują wartości i zachowania płynące z nowego otoczenia, niż czynią to ich rodzice. Mogą one również odczuwać zakłopotanie czy nawet onieśmienie względem ich rodzimej kultury. Nierzadko jest to przyczyną napięć w rodzinie. Dzieci osób, które przybyły do kraju nielegalnie, odczuwają silny niepokój na myśl o aresztowaniu rodziców lub ich deportacji.

Kobiety, będące ofiarami przemocy domowej, a których status prawny imigranta w danym kraju nie został ustanowiony, potrzebują specjalnej opieki i wsparcia. Zazwyczaj sprawcy ich krzywd wykorzystują nieuregulowaną sytuację prawną tych kobiet. Nierzadko są więc one ofiarami przemocy wynikającej z ich niestabilnej sytuacji życiowej.

Kobiety często znajdują się w ciężkiej sytuacji, która sprawia, że godzą się na przemoc domową. Rolą doradcy jest wspieranie takich osób poprzez pokazywanie im możliwych rozwiązań problemu, a także szanowanie decyzji, które podejmują. To do kobiety należy decyzja czy chce pozostać w kraju czy wrócić do swojego rodzimego miejsca.

2.3 Studia przypadków

Opis przypadku 1: **Urlop macierzyński**

Po siedmiu latach spędzonych na wychowywaniu dzieci w domu, Pani T. poczuła, że nadszedł już czas, żeby wrócić do pracy. Jednak po siedmiu latach przerwy w swojej karierze zawodowej nie była pewna czy uda jej się znaleźć właściwą pracę. Pewnego dnia, będąc w bibliotece poznała doradcę zawodowego pracującego w organizacji Praxis. Zwierzyła się jemu ze swoich rozterek związanych z powrotem na rynek pracy. Doradca zapoznał Panią T. z różnymi warunkami zatrudnienia, a także zachęcił do zdobywania doświadczeń zawodowych. Po kilku spotkaniach udało się znaleźć dla Pani T. odpowiednie stanowisko pracy w lokalnym szpitalu. Doradca pomógł Pani T. w procesie ubiegania się o pracę. Kobiecie udało się uzyskać zatrudnienie, poszerzyć swoje doświadczenia zawodowe, a także otrzymała intensywne szkolenie, a pracodawca przedłużył z nią umowę o pracę. W sektorze świadczenia usług ochrony zdrowia istnieje wiele możliwości zatrudnienia, a Pani T. jako absolwentka biochemii posiadająca aktualne doświadczenie w pracy, bez problemu znajdzie pracę w pełnym wymiarze godzin.

Praxis – Wielka Brytania

Opis przypadku 2: **Ustanawianie celów zawodowych**

Anna, 34-letnia nauczycielka z Rosji, przyjechała do Czech wraz z mężem, który otrzymał tu pracę trzy lata temu. Anna studiowała pedagogikę w Rosji i była zatrudniona jako nauczycielka w szkole średniej na okres czterech lat.

Po przyjeździe do Czech pracowała jako sprzątaczką oraz recepcjonistką przez okres dwóch lat. Wzięła udział w programie szkoleniowym „Praca dla wszystkich” zorganizowanym przez organizację EKS, gdyż chciała podnieść swoje kwalifikacje zawodowe i podjąć pracę w sektorze edukacji. Podczas kursu, zidentyfikowała swoje kompetencje, stworzyła własne portfolio zawodowe, a także nauczyła się wyznaczać cele zawodowe. Uświadomiła sobie, że jej motywacja do podjęcia pracy jako nauczycielka jest naprawdę silna. Niestety na jej etapie życia, zatrudnienie się jako nauczycielka w Czechach nie było możliwe z uwagi na barierę językową.

Szukała pewnej alternatywy i opracowała indywidualny plan działania – pierwszym krokiem był udział w kursie dla asystentów nauczycieli, zorganizowanym przez inną organizację non-profit. Po kursie otrzymała propozycję pracy w czeskiej szkole jako asystentka do pracy z dziećmi migrantów. W tej pracy może korzystać ze swoich doświadczeń zdobytych w Rosji, a także ze swojego macierzystego języka.

EKS – Czechy

2.4 Narzędzia

Narzędzie 1: Lista wprowadzająca klienta w obszar doradztwa

Proszę zaznaczyć z poniższych, elementy, z którymi został/a Pan/Pani zapoznana w procesie wprowadzania w usługę doradztwa. Następnie proszę przekazać tę listę osobie prowadzącej spotkanie.

	Obszary wprowadzające w proces doradztwa	Proszę zaznaczyć
1	Informacje na temat usług świadczonych przez organizację	
2	Przegląd całego programu działania	
3	Czego oczekuje się od osób zdobywających wiedzę	
4	Wsparcie informacyjne w zakresie przemieszczania się	
5	Czego możesz oczekiwać od nas	
6	Co zrobić w razie Twojego spóźnienia lub nieobecności na spotkaniu	
7	Co zrobić jeśli znajdziesz pracę	
8	Co zrobić jeśli nie jesteś usatysfakcjonowany usługą doradczą	
9	Równość szans	
10	Przepisy bezpieczeństwa i higieny pracy	

☐ Potwierdzam, że zostałem poinformowany względem powyższych punktów oraz że są one dla mnie zrozumiałe.

Jeśli tak

Podpisano:

Nazwisko i imię (wydrukowano):

Data:

Tylko do użytku wewnętrznego

Podpisano przez osobę odpowiedzialną za proces:

Nazwisko i imię (wydrukowano):

Data:

Narzędzie 2: Ocena holistyczna

Celem tej oceny jest umożliwienie Praxis zidentyfikowania potencjalnych problemów i barier w Państwa życiu, mających wpływ na Państwa ogólne samopoczucie. Będziemy współpracować z Państwem, spróbujemy rozwiązać wszelkie problemy, które się pojawiają. Jeśli jednak nie będziemy w stanie tego zrobić, skierujemy Państwa do odpowiedniej organizacji, które będzie służyć wsparciem. Wszystkie udzielone przez Państwa odpowiedzi są poufne i będą u nas bezpiecznie przechowywane. Odpowiadanie na te pytania nie jest obowiązkowe. Jeśli Państwo sobie nie życzą, mogą z tego zrezygnować.

Problem	Tak	Nie	Uwagi
> Rodzina			
1 Czy masz jakieś zobowiązania z tytułu opieki nad dziećmi (dzieci w wieku przedszkolnym/ ciąża/ jesteś samotnym rodzicem...)?			
2 Czy Twoje dziecko jest w wieku szkolnym i uczęszcza do szkoły?			
3 Czy jest coś co Ciebie martwi w aspekcie zachowania Twojej rodziny względem Ciebie?			
> Kwestie mieszkaniowe			
4 Czy Twój aktualny adres jest miejscem stałego zamieszkania?			
5 Czy masz jakieś problemy z właścicielem mieszkania/osobą, od której wynajmujesz lokum?			
6 Czy miejsce, w którym aktualnie przebywasz jest zamieszkiwane przez zbyt wiele osób?			
7 Czy miejsce, które zamieszkujesz stwarza jakieś niebezpieczeństwa dla Twojego zdrowia?			
> Sytuacja finansowa			
8 Czy posiadasz konto bankowe?			
9 Czy masz jakiś problem ze spłatą zaciągniętych należności finansowych?			
10 Czy masz wystarczającą ilość pieniędzy na pokrycie podstawowych kosztów utrzymania (zakwaterowanie/jedzenie / transport...) ?			
> Zdrowie i samopoczucie			
11 Czy masz swojego lekarza?			
12 Czy cierpisz na depresję lub kiepski stan zdrowia psychicznego?			
13 Czy masz jakieś problemy dotyczące spożywania alkoholu lub narkotyków?			
14 Czy Ty lub Twoi bliscy macie jakieś choroby bądź niepełnosprawności lub potrzebę otrzymywania stałej opieki medycznej?			
15 Czy Ty lub któryś z członków Twojej rodziny otrzymujecie wsparcie z opieki społecznej?			

Problem	Tak	Nie	Uwagi
> Kwestie prawne			
16 Czy posiadasz zaświadczenie o karalności lub posiadasz zakaz prowadzenia pojazdów?			
17 Czy obecnie istnieją jakieś postępowania sądowe przeciwko Tobie?			
18 Czy w ostatnim czasie byłeś ofiarą przestępstwa (okres ostatnich 2 lat)?			
> Edukacja i zatrudnienie			
19 Czy potrzebujesz pomocy w zakresie komunikowania się w języku polskim lub potrzebujesz wsparcia w zakresie liczenia?			
20 Czy obecnie bierzesz udział w jakimś szkoleniu/kursie?			
21 Jaki jest Twój wyuczony zawód? Jakie kwalifikacje posiadasz?			
22 Czy obecnie jesteś zatrudniony? Jaka to praca?			
> Życie w społeczności			
23 Czy czujesz się bezpiecznie w tym mieście?			
24 Czy aktywnie uczestniczysz w życiu społeczności (np. poprzez udział w wydarzeniach społecznych)?			

Imię i nazwisko doradcy:

Numer referencyjny klienta:

Data:

Narzędzie 3: Karta oceny zdobytych kwalifikacji i dalszych potrzeb szkoleniowych

DANE PRACOWNIKA

Data:

Imię i nazwisko:

Płeć:

Data urodzenia:

Adres:

Numer telefonu:

Adres e-mail:

Zawód:

W pełnym lub niepełnym wymiarze czasu:

Rodzaj umowy:

Godziny pracy:

Data rozpoczęcia pracy:

SZKOLENIA

Kwalifikacje:

Instytucja przyznająca:

Rok:

KWALIFIKACJE ZAWODOWE

Nazwa kursu/szkolenia

Instytucja organizująca:

Liczba godzin:

Rok:

DOŚWIADCZENIE ZAWODOWE

Data:

Organizacja:

Branża:

Nazwa stanowiska:

Zawód:

INNE WAŻNE INFORMACJE (umiejętności, członkostwo w organizacjach):

SZCZEGÓŁY OBECNEJ PRACY (jeśli dotyczy):

Nazwa pracodawcy:

Adres:

Działalność firmy:

Branża:

CELE ZAWODOWE

Jakie są Twoje cele zawodowe?

Jaki rodzaj pracy chciałbyś wykonywać?

Czy Twoja obecna praca związana jest z poprzednio odbytym szkoleniem?

Jakie stanowisko pracy chciałbyś posiadać i czy jesteś przekonany, że będziesz je kiedyś posiadał?

Czy to stanowisko wymaga od Ciebie specjalistycznej wiedzy technicznej, szkolenia, itp.?

Jeśli tak to o jakie obszary powinieneś zadbać?

Narzędzie 4: **Warunki pracy**

	Wysoce satysfakcjonując	Satysfakcjonujące	Neutralne	Wysoce niesatysfakcjonujące	Dlaczego?
Wynagrodzenie					
Godziny pracy					
Wysiłek, który wkładasz w pracę					
Ryzyko wypadku					
Bezpieczeństwo pracy					
Możliwości awansu					
Możliwości rozwoju zawodowego					
Równowaga pomiędzy pracą a życiem osobistym					
Uznanie mojej pracy przez moich przełożonych					

Czy kiedykolwiek byłeś/byłaś zmuszana do zgodzenia się na niewłaściwe warunki pracy (niepłatne nadgodziny, praca bez umowy, nieodpowiednie warunki pracy)?

Jeśli tak:

Jakie to były warunki?

Dlaczego się na to zgodziłeś/zgodziłaś?

Czy zgodziłbyś się na to powtórnie w przyszłości? ☐ Tak ☐ Nie

SKOLENIE

Czy regularnie odbywasz szkolenia? ☐ Tak ☐ Nie

Jeśli tak, to kiedy uczęszczasz na szkolenia? ☐ W czasie godzin pracy ☐ W wolnym czasie

Kto organizuje szkolenia? ☐ Organizacja, w której pracuję ☐ Sam sobie je organizuję

2.5 Linki do polecanych materiałów

Teacher Vision

Jest to popularna strona wśród nauczycieli. Można na niej znaleźć wiele przydatnych narzędzi i materiałów, które pozwolą na urozmaicenie prowadzonych zajęć. Materiały zaprezentowane na stronie obejmują gotowe narzędzia ułatwiające zaplanowanie i zorganizowanie tygodnia zajęć, a także zbiór kwizów, materiały dydaktyczne do wydruku wykorzystywane w procesie kształcenia uczniów i spełniające krajowe wymogi edukacyjne.

www.teachervision.fen.com

.....

Wyszukiwarka organizacji zajmujących się obszarem migracji

Wyszukiwarka pomaga znaleźć konkretne organizacje, które zajmują się problematyką migracji. Istnieje możliwość wyszukiwania organizacji działających lokalnie, regionalnie i krajowo, a także wyszukiwania ich ze względu na rodzaj prowadzonej działalności.

www.ec.europa.eu/immigration

.....

3: **Wychodzenie naprzeciw oczekiwaniom migrantów na rynku pracy**



Każdy z migrantów ma różne potrzeby. Poszczególne grupy migrantów mogą napotykać wspólne problemy, związane z językiem, wiarą i kulturą. Jednak historia życia każdej jednostki jest inna, co sprawia, że każdy z nich w inny sposób podchodzi do kwestii zatrudnienia.

Jako doradcy są Państwo świadomi istnienia pewnego wspólnego, dla większości migrantów, obszaru problemów. Należy wiedzieć jak poszczególne kwestie wpływają na sytuację migranta. Poniższe podrozdziały przybliżają poszczególne zagadnienia, z którymi doradcy spotykają się najczęściej, a także przedstawiają propozycje radzenia sobie z poszczególnymi problemami.

3.1 **Co doradcy do spraw zatrudnienia powinni wiedzieć o kwestiach prawnych**

Kwestie prawne są niezwykle istotne dla migrantów. Często są one przedstawiane za pomocą specyficznego żargonu, który bywa dla nich niezrozumiały. Wiele osób odczuwa niechęć do wszelkich przepisów i uregulowań prawnych, jednak dla migrantów taka nieznanomość własnych praw i obowiązków, może jedynie doprowadzić do pogorszenia ich sytuacji w danym kraju. Kwestie prawne są trudne, ale niezwykle ważne.

> **Prawo imigracyjne**

Prawo imigracyjne jest dość skomplikowane. Przepisy prawa zmieniają się co kilka lat, dostosowując się do zmian, jakie występują w krajach

Unii Europejskiej oraz w pozostałych częściach świata. W niektórych krajach występują systemy do zarządzania poszczególnymi grupami migrantów, z wyszczególnieniem pewnych wspólnych cech dla każdej grupy. Niektórzy migranci spełniają kryteria kilku grup, co nieraz rodzi niepewność i zamieszanie wśród migrantów.

Ważne, żeby Państwo jako doradcy, mieli świadomość zastosowania przepisów prawa, które dotyczą migrantów. Pierwsza kwestia to wiedza odnośnie statusu prawnego migranta w danym kraju, a także co z tego wynika dla jego dalszego zatrudnienia. Należy więc skupić się na kwestiach takich jak: kiedy przyjechali do kraju, co było przyczyną ich przyjazdu, jakie ograniczenia napotykają żyjąc w obcym kraju, z jakich rozwiązań systemowych mogliby skorzystać. W przypadku, gdy okazuje się, że pracują nielegalnie, Państwo jako doradcy, muszą jasno określić swoje stanowisko, jako osób nie przyczyniających się do takiej sytuacji, lecz dających niezbędne wsparcie (na przykład w przypadku sytuacji wyzysku migrantów w pracy). Porady powinny również dotyczyć potencjalnych zagrożeń w pracy, a także obowiązków migrantów w pracy i ewentualnym sankcjom, które im grożą w przypadku naruszenia prawa. Ponadto, należy zapoznać migrantów z prawami i obowiązkami ich pracodawców.

Jako doradcy, powinni Państwo zawsze służyć poradą swoim klientom, a w przypadku aspektów prawnych umieć pokierować migranta do właściwej osoby, u której otrzyma pomoc. Formalności, jakich musi dopełnić migrant, dotyczą między innymi przyznania dokumentów uprawniających cudzoziemca do podjęcia pracy w Polsce czy zezwolenia na zamieszkanie na terytorium Polski. Jako doradcy, powinni Państwo zdawać sobie z tego sprawę i nie

narażać siebie ani klienta na niedogodności oraz niedopowiedzenia z tytułu błędnej interpretacji przepisów prawa.

Procedury formalne zazwyczaj oznaczają wypełnianie wielu formularzy, które często zawierają fachowe słownictwo, tak trudne do zrozumienia przez obcokrajowców. Wsparcie doradcy lub tłumacza w zakresie dopełnienia formalności jest dla migranta bardzo ważne. Często, w bezpośredniej rozmowie, należy migrantom wyjaśnić czego dotyczy dany formularz, podając przy tym konkretne przykłady. Błędy popełnione przy wypełnianiu dokumentów sprawiają, że wniosek nie jest czytelny, co może skutkować jego odrzuceniem. Może to być niezwykle stresujące, a także czasochłonne i kosztowne dla osoby składającej dokumenty.

Istnieje wiele materiałów przybliżających proces legalizacji w kraju, a dostęp do tych informacji jest stosunkowo łatwy. Wiele formularzy i dokumentów jest dostępnych on-line w większości krajów Unii Europejskiej. Doradcy powinni znać źródła informacji dla swoich klientów, tak aby wspierać ich w procesie dopełniania formalności, a także służyć radą i wyjaśnieniem niektórych kwestii. Jednakże w wielu kwestiach może to wymagać fachowej porady prawnej, a więc skierowania cudzoziemca do innej osoby, u której uzyska interpretację niektórych przepisów prawa.

Prawo imigracyjne jest skomplikowanym zbiorem przepisów, których interpretacji nie powinny podejmować się osoby, nie posiadające w tej dziedzinie wiedzy. Podejmowanie takich działań przez osoby do tego nieuprawnione rodzi obawy, a w niektórych krajach, jak na przykład w Wielkiej Brytanii takie zachowania oznaczają popełnienie wykroczenia. Jako doradcy, powinni Państwo zdawać sobie z tego sprawę i nie narażać siebie ani klienta na niedogodności oraz niedopowiedzenia z tytułu błędnej interpretacji przepisów prawa. Należy znać organizacje, zajmujące się kwestiami migracji, a także wiedzieć jak można od nich uzyskać poradę prawną.

Biorąc pod uwagę szybko zmieniające się przepisy prawa imigracyjnego, a także jego złożoną istotę,

należy zawsze oznajmiać klientom, że korzystając z porady prawnej warto prosić o wydanie jej na piśmie. Należy uświadamiać klientów, że powinni zawsze zachować kopie takich dokumentów.

Ponadto, jako doradcy, powinni Państwo informować swoich klientów o ewentualnych konsekwencjach wynikających z braku zasięgnięcia takiej porady.

> Opuszczenie terytorium Rzeczypospolitej Polskiej i powrót do kraju

Może się zdarzyć, że Państwa klient może zostać prawnie zobowiązany do opuszczenia terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. Istnieje wiele powodów, dla których taka decyzja zapada. Może to być związane z brakiem przyznania karty pobytu migranta w Polsce lub być skutkiem skazania migranta za działalność przestępczą. Takie decyzje mogą często być postrzegane jako niesprawiedliwe, zwłaszcza w sytuacjach, gdy te osoby zbudowały już relacje z bliskimi w nowym kraju oraz stały się członkami wspólnoty w kraju.

W takiej sytuacji migranci mają kilka opcji do wyboru. Mogą zdecydować się na nielegalne pozostanie w kraju, próbując pracować na czarno, czyli zasilać tzw. szarą strefę lub liczyć na pomoc znajomych i wszelkich organizacji charytatywnych. Rolą doradcy jest w takiej sytuacji uświadomienie swojego klienta, że taki nielegalny pobyt naraża na dalsze konsekwencje prawne.

Czasami migrant będzie celowo opóźniał moment opuszczenia kraju. Jako doradcy powinni Państwo uświadomić swojego klienta, że ma on prawo skorzystać wcześniej z porady prawnej. Organizacja charytatywna, do której migrant zwróci się o pomoc, może zorganizować akcję zbierania środków, które mogą być w tym celu wykorzystane. Środki zebrane w ten sposób mogą być również przeznaczone na powrót całej rodziny migranta oraz ponowne osiedlenie się kraju macierzystym. W niektórych krajach Unii Europejskiej istnieją programy, z których część środków można przeznaczyć właśnie na takie

cele. Należy zdawać sobie sprawę z dostępnych opcji i programów, które umożliwią godny powrót do rodzimego kraju.

> Prawa socjalne

Prawa migrantów są czasami ograniczone w niektórych krajach europejskich. Najczęściej oznacza to ograniczone prawa do korzystania ze świadczeń państwowych w dziedzinach takich jak: zdrowie, edukacja, świadczenia socjalne i mieszkalne. Cudzoziemcy są również bardziej narażeni na naruszenie ich praw, w kwestii zatrudnienia pojawia się na przykład problem dyskryminacji. Niektóre z przysługujących im praw mają ograniczenia ze względu na wiek, narodowość lub charakter zezwolenia na ich pobyt, a jeszcze inne są zależne od relacji rodzinnych (na przykład z mężem/żoną lub dziećmi).

Prawa socjalne oraz korzyści z nich wynikające są określane ustawą. Mogą więc ulegać zmianom tak, jak rozwija się prawo w danym państwie, ulegają przeglądom oraz aktualizacjom. Niektóre ze świadczeń z ubezpieczenia społecznego lub opieki społecznej są ograniczone w zależności od statusu prawnego migranta w danym kraju. Większość świadczeń jest udzielanych przez państwo, jednak pewne obowiązki z tego tytułu leżą również po stronie innych organizacji i grup, jak na przykład pracodawców. Wiele organizacji podejmuje działania w walce o prawa migrantów.

Doradcy powinni być w stanie udzielić informacji względem praw migrantów w danym kraju oraz, gdy zaistnieje taka potrzeba, pokierować daną osobę do innej organizacji, podejmującej bardziej szczegółowo omawiane kwestie. Niektóre z zasad są dosyć czytelne, jak na przykład zasady określające dostęp do świadczeń dla bezrobotnych. Inne, są bardziej złożone, jak na przykład prawa do poszczególnych rodzajów świadczeń opieki społecznej. Bywa, że przepisy to regulujące są często niezrozumiałe dla obywateli danego kraju, a co dopiero dla obcokrajowców. Należy mieć na uwadze, które ze świadczeń przysługują klientowi, szczególnie gdy jest on w trudnej sytuacji i posiada dzieci.

> Prawa pracownicze

Niezależnie od status migranta w kraju, nawet jeśli pracuje on nielegalnie to wciąż posiada prawa pracownicze, takie same jak jego koledzy z pracy, obywatele danego kraju. W całej Europie obowiązują minimalne standardy prawa pracy oraz przepisy bezpieczeństwa i higieny pracy, dotyczące zarówno migrantów jak i obywateli danego państwa.

Niektórzy migranci są wykorzystywani w pracy przez swoich pracodawców. Wyzysk w pracy oznacza świadczenie pracy w warunkach, które są poniżej norm obowiązujących w danym państwie. W ekstremalnych sytuacjach, może to oznaczać niewolnictwo. Częstym przypadkiem jest brak spełnienia wymogu bezpieczeństwa na danym stanowisku pracy, zaległości w wypłacaniu wynagrodzeń lub inne sytuacje niezgodne z prawem.

Zdarzają się sytuacje, kiedy pozbawieni skrupułów pracodawcy, straszą swoich pracowników migrantów, że ich sytuacja w kraju jest niepewna, więc powinni się godzić na niewłaściwe warunki pracy. To niezwykle istotne, aby migranci, znajdujący się w takiej sytuacji, byli świadomi przysługujących im praw. Zazwyczaj Państwowa Inspekcja Pracy bardziej interesuje się warunkami pracy niż statusem migrantów w danym kraju.

Rolą doradcy jest informowanie swoich klientów pracujących nielegalnie, że wciąż posiadają prawa do godziwych warunków pracy. Warto zwrócić się o pomoc i zgłosić takie nieprawidłowości do właściwych organów państwowych. Czasami anonimowe zgłoszenie o naruszeniu warunków pracy jest dobrym rozwiązaniem. Należy jednak, z uwagi na sytuację migranta, wykonywać takie działania ostrożnie.

W wielu krajach Unii Europejskiej funkcjonuje rozwinięty system opieki społecznej, który dotyczy również obszarów zatrudniania. Tak, jak w przypadku innych obszarów opieki społecznej, migranci mają różne uprawnienia, jednak czasem zdarza się, że są nieświadomi przysługujących im praw i świadczeń. Dotyczy to między innymi przepisów

prawa zakazujących dyskryminację, prawa do otrzymywania wynagrodzenia za pracę, prawo do zawarcia umowy o pracę, prawo do urlopu, prawo do urlopu macierzyńskiego i ojcowskiego, prawo przystąpienia do systemu emerytalnego, prawo do bezpiecznych warunków pracy, prawo do przystąpienia do związku zawodowego lub innych organizacji. Warunki przyznawania poszczególnych praw i świadczeń różnią się pomiędzy krajami Unii Europejskiej, a niektórzy pracodawcy oferują inne rodzaje świadczeń, o które migranci również mogą się ubiegać. Jako doradcy, warto, żeby znali Państwo przepisy regulujące prawo pracy w danym państwie, tak, żeby mogli Państwo służyć radą swoim klientom.

3.2 Sprostanie oczekiwaniom migrantów

Migranci nierzadko mają wysokie oczekiwania związane z otrzymaniem zatrudnienia w nowym kraju. Dotyczy to ich podejścia do pracy na danym stanowisku, a także poziomu otrzymywanego wynagrodzenia. Najczęściej wynika to z pewnych utrwalonych wyobrażeń co do podejmowania zatrudnienia w innym kraju, szczególnie przez osoby, które opuściły rodzimy kraj w celu poprawy swojej sytuacji ekonomicznej. Najczęściej, po przyjeździe do nowego kraju, takie osoby są rozczarowane, że rynek pracy daleko odbiega od ich oczekiwań. Mogą wpaść w depresję z powodu słabych perspektyw na zatrudnienie.

To niezwykle ważna część pracy każdego doradcy, aby umieć poradzić sobie z różnymi emocjami klienta i potrafić wesprzeć go w chwilach, gdy odczuwa rozczarowanie, złość i frustrację z powodu niemożności podjęcia wymarzonej pracy. Może to być związane z niewystarczającymi kwalifikacjami migranta czy brakiem zezwolenia na podjęcie pracy. Jako doradcy, bądźcie Państwo szczerzy ze swoimi klientami od samego początku. Jeśli poziom umiejętności Waszego klienta lub zdobyte kwalifikacje nie są wystarczające do podjęcia pracy na danym stanowisku, poinformujcie go o tym. Wskażcie mu co powinien zrobić, aby zdobyć

pożądane kwalifikacje. Innym rozwiązaniem jest wskazanie alternatywnych miejsc pracy w dziedzinie wybranej przez klienta. Na przykład jeśli Państwa klient chciałby rozpocząć pracę jako lekarz, dobrym rozwiązaniem będzie zaproponowanie mu pracy jako technik laboratoryjny lub radiolog, do czasu aż zdobędzie właściwe kwalifikacje. Innym przykładem jest sytuacja kiedy migrant pragnie podjąć pracę jako nauczyciel, jednak na przykład z uwagi na kwestie językowe nie jest to teraz możliwe. W takiej sytuacji można mu zaproponować, aby zatrudnił się jako asystent nauczyciela, zdobył cenne doświadczenie i poprawił swoje umiejętności językowe. To istotne, aby znaleźć właściwą alternatywę dla każdego klienta, która sprawi, że będzie on rozwijał swoje umiejętności i zdobywał doświadczenie we wskazanym kierunku.

Migranci często narzekają, że oferty pracy, które otrzymują, są poniżej ich oczekiwań. Ważne jest, aby Państwo jako doradcy byli szczerzy w stosunku do swoich klientów i uświadamiali ich w potrzebie rozwoju swoich umiejętności, ale również potrafili być wsparciem w tych trudnych dla nich chwilach. Państwa rola polega na zachęcaniu swoich klientów do osiągania wyznaczonych celów zawodowych, zamiast ich zniechęcania. W niektórych sytuacjach podpisanie umowy z doradcą jest jedynym właściwym i skutecznym narzędziem na drodze planowania pracy z migrantem, ustalania zobowiązań obu stron oraz tego co może być wykonane, jak i również omówienia kwestii, których doradca się nie podejmuje. Taki przykładowy wzór umowy znajdziecie Państwo na końcu tego rozdziału z podrozdziału „Narzędzia”.

3.3 Komunikacja

Skuteczna komunikacja często stanowi wyzwanie w pracy z obcokrajowcami. Szczególnie jeśli umiejętności językowe migrantów są ograniczone.

Jako doradcy pamiętajcie Państwo o tym, żeby:

- Mówić wyraźnie i powoli.
- Niektórzy ludzie nie potrafią czytać ani pisać nawet w swoim rodzimym języku.

- Staraj się unikać specjalistycznego języka, jako, że może on być niezrozumiały dla obcokrajowców.
- Staraj się wyjaśniać każdy ważny zwrot i bądź gotów na powtarzanie swoich wypowiedzi.
- Upewnij się czy Twój klient rzeczywiście rozumiał to co mu przekazałeś, zachęcaj go do powtórzenia istotnych kwestii.
- Jeśli to konieczne bądź gotów na skorzystanie z pomocy dwujęzycznych kolegów lub po prostu tłumacza i wszelkich instytucji, które mogą Ci pomóc.

> Korzystanie z tłumaczy

Będą Państwo potrzebowali tłumacza, gdy zauważą Państwo, że klient nie jest w stanie powtórzyć usłyszanych zwrotów i nie rozumie zadawanych mu pytań. Tłumacz będzie jeszcze bardziej pomocny, gdy pochodzi z tego samego kręgu kulturowego, co Państwa klient. Można poprosić tłumacza, aby przybliżył nieco sylwetkę migranta, w ujęciu kultury kraju, z którego pochodzi.

Istnieje jednak pewne ryzyko związane z korzystaniem z usługi niewykwalifikowanego tłumacza, który zna prywatnie klienta. Może to skutkować niezrozumieniem przekazywanych migrantowi treści, a poza tym naruszeniem zasady poufności, tak ważnej w procesie doradztwa. Doradzamy Państwu korzystanie z niezależnych tłumaczy zajmujących się tym zawodowo, zamiast członków rodziny migranta. W trakcie prowadzonych rozmów, należy mieć na uwadze możliwość pojawienia się ewentualnych konfliktów np. w odniesieniu do płci, polityki czy też innych kwestii.

Podczas pracy z tłumaczem, postaraj się pamiętać o następujących zasadach:

- Sprawdź dokładnie jaki język i dialekt będzie wymagany podczas rozmowy z klientem.
- Kiedy umawiasz się na spotkanie z tłumaczem, precyzyjnie określ czas i miejsce spotkania, a także wymagany język i osobę, z którą rozmowa

będzie się odbywała.

- Przed rozpoczęciem spotkania wprowadź tłumacza w tematykę prowadzonej rozmowy.
- Staraj się budować zdania proste zamiast wielokrotnie złożonych, a także używaj nieskomplikowanych zwrotów.
- Podczas rozmowy kieruj wzrok na klienta, a nie na tłumacza, nie powinien on poczuć się tym urażony.
- Pamiętaj, że spotkania na których uczestniczy tłumacz zawsze trwają dłużej, ponieważ każda kwestia musi być powtórzona. Zarezerwuj więc wystarczająco dużo czasu na rozmowę i staraj się tego przestrzegać. Tłumacz zazwyczaj pobiera dodatkową opłatę za każde rozpoczęte pół godziny.

Profesjonalny tłumacz, jako osoba mówiąca biegle w danym języku, znająca specjalistyczne zwroty, powinien być bezstronny dokonując tłumaczeń. Spotkanie powinno rozpocząć się od przedstawienia tłumacza i zapewnienia, że zasada poufności będzie na spotkaniu przestrzegana. Tłumacze nie powinni samodzielnie angażować się w długie rozmowy z klientem, nie powinni również dokonywać w imieniu klienta podsumowania. Tłumacz jako osoba bezstronna nie może działać na rzecz klienta i odpowiadać na pytania w jego imieniu. Zamiast tego, powinien on tłumaczyć niezwłocznie po ukończeniu wypowiedzi przez migranta, czynić dosłowne tłumaczenie w pierwszej osobie liczby pojedynczej.

3.4 **Zasada poufności oraz wyznaczanie zakresu świadczonej usługi**

Zachowanie poufności rozmów z klientem to podstawowa zasada w tej pracy. Świadczenie usług doradczych dla migrantów oznacza zdobywanie od nich informacji na tematy ściśle prywatne, a więc wymagające utrzymania poufności. Warto, żeby Państwa klienci rozumieli poufny charakter Państwa pracy. Właściwym miejscem do prowadzenia takich spotkań jest Państwa biuro, gdzie wygodnie i bez

obawy podsłuchiwania można prowadzić rozmowy z migrantami.

Osoby, korzystające z Państwa usług, zazwyczaj mają złożone potrzeby i problemy, które mogą wychodzić poza obszar doradztwa zawodowego. To również ważne, aby poinformować klienta o zakresie świadczonej usługi. Na przykład w sytuacji, gdy osoba potrzebuje pomocy medycznej, rolą doradcy jest jedynie poinformowanie na jakich zasadach i gdzie obcokrajowiec może skorzystać z usługi medycznej, a nie bezpośrednio angażowanie się w taką pomoc.

Jako doradcy, powinni Państwo wiedzieć jak przeprowadzić cały proces świadczenia usługi doradczej, jak rozpoczynać relacje z klientami, jak je kończyć oraz jak informować o obszarze uprawnień na swoim stanowisku. Być może, pomocna okaże się wizualizacja procesu za pomocą rozpisania lub grafu, przedstawiającego wszystkie etapy procesu doradztwa. Takie przykładowe narzędzie, znajduje się na końcu tego rozdziału.

3.5 Równość społeczna

> Polityka równości

Zasada równego traktowania, odpowiadająca zakazowi dyskryminacji, powinna być w Państwa organizacji stale stosowana. Polityka działania Państwa organizacji oraz wszystkie stosowane procedury powinny opierać się na zasadzie równości. W momencie świadczenia usługi, należy dostosować przyjęte w organizacji procedury do potrzeb danego klienta. Obejmuje to kwestie językowe, jego status prawny w kraju, a także inne kwestie istotne przy poszukiwaniu zatrudnienia. Istotną kwestią dla doradcy jest znajomość ram prawnych jakimi dysponuje Unia Europejska w zakresie walki z dyskryminacją, a więc kwestie regulujące zasady równego traktowania osób bez względu na religię, światopogląd, niepełnosprawność, wiek lub orientację seksualną. Może się zdarzyć, że Państwa klient napotka na rynku pracy przeszkody w postaci odmowy przyjęcia do pracy ze względu na któryś z wyżej wspomnianych czynników.

Polityka różnorodności oraz równości powinna dotyczyć uprawnień organizacji w zakresie monitorowania, zbierania i przechowywania danych, co powinno następować z uwzględnieniem zasady poufności. Dobrą praktyką jest zbieranie informacji dotyczących obszaru równości o każdym kliencie i oddzielenie tych informacji od pozostałych, ogólnych, a następnie przechowywanie ich anonimowo. Powinni Państwo wytłumaczyć swoim klientom, dlaczego niektóre informacje powinny być w ten sposób przechowywane.

> Polityka równości i kompetencje kulturowe

Stosowanie polityki równości, jako fundamentu świadczenia usług doradczych, pozwoli Państwu oraz Państwa organizacji stać się rozwiniętą i otwartą na inne kultury organizacją. Budowanie takiej organizacji oznacza zmianę postrzegania innych kultur, sposobów, w jaki obcokrajowcy się komunikują i jak funkcjonują w społeczeństwie. Oznacza to, że sposób zarządzania Państwa organizacją, wszelkie podejmowane działania muszą uwzględniać różne wartości, style i poglądy. Zmiana wizerunku organizacji jest pierwszym krokiem metamorfozy w stronę organizacji rozwiniętej i otwartej na inne kultury. W dalszych etapach oznacza to podkreślanie różnorodności kulturowej, wkładu innych kultur, zachęcanie do współpracy z osobami z różnych stron świata, a także popieranie sprawowania władzy przez osoby pochodzące z różnych kultur. Organizacja musi konsekwentnie sprawować takie stanowisko i promować różnorodność kulturową. Warto, żeby każdy z Państwa zadał sobie pytanie: „Czy organizacja, w której pracuję jest odpowiednio otwarta na inne kultury?”. Jeśli odpowiedź brzmi „nie”, to może warto abyście Państwo pomogli swojej organizacji w procesie przeistaczania się w instytucję odpowiednio rozwiniętą i otwartą na różnorodność kulturową. Możecie tego dokonać poprzez rozmowy z kadrą zarządzającą, a także weryfikację aktualnej pozycji organizacji oraz wyznaczenie dalszych działań na drodze zmian.

> Nierówności płci na rynku pracy

Sytuacja migrantek jest podwójnie trudna, doświadczają one dyskryminacji na rynku pracy dużo częściej niż mężczyźni migranci czy kobiety – obywatelki danego państwa. Są one dużo bardziej narażone na bezrobocie lub zatrudnienie w niepełnym wymiarze czasu pracy.

Migrantki muszą stawić czoła wielu wyzwaniom, czekającym na nie w momencie wejścia na rynek pracy:

- Rodzina oraz dzieci – dostęp do placówek zajmujących się opieką i kształceniem najmłodszych istotnie warunkuje czy kobiety będą mogły starać się o zdobycie zatrudnienia. Często kobiety napotykają trudności w zdobyciu informacji na temat dostępnych usług oraz prawa do skorzystania z nich. Dużo rzadziej, w porównaniu z kobietami – obywatelkami danego państwa, podejmują zatrudnienie mając małe dzieci. Czasem jest to wynikiem zasad i wartości kulturowych wyniesionych z rodzimego kraju, a czasem ma na to wpływ brak rodziny, która byłaby wsparciem w wychowaniu małego dziecka.
- Kwalifikacje – zdobyte wykształcenie oraz posiadane umiejętności i kwalifikacje często nie są uznawane w danym państwie. Może to oznaczać konieczność zainteresowania się stanowiskami pracy o niższych wymogach kwalifikacyjnych.
- Status migranta w kraju – kobiety dużo częściej zmieniają miejsce zamieszkania na mocy przepisów mających na celu łączenie rodzin, a to czasem oznacza przyznanie im wiz, które w istotny sposób ograniczają im prawo do zatrudnienia.
- Społeczno – kulturowe otoczenie – wartości wyznawane w danej kulturze przez społeczeństwo często znacznie ograniczają możliwości zawodowe kobiet. Odbywa się to

poprzez wyznaczanie zakresu, w jakim kobiety mogą uczestniczyć na rynku pracy bądź określając jaki rodzaj pracy jest dopuszczalny do wykonywania przez nie. Taki wpływ na udział kobiet na rynku pracy jest widoczny w ich rodzimym kraju, często jednak przenosi się on na grunt nowego kraju.

Ta podwójnie niekorzystna sytuacja, może wpływać na ograniczenie aktywnego udziału migrantek w społeczeństwie, osiąganie przez nich niższych dochodów, a także może osłabić ich integrację ze społeczeństwem. Jako doradcy, pamiętajcie Państwo, że kobiety – migrantki, muszą sprostać większej liczbie wyzwań, jako, że starając się integrować społecznie i kulturowo, mają do czynienia z nierównym traktowaniem ze względu na płeć.

3.6 Radzenie sobie z trudnym zachowaniem klienta

Praca z ludźmi często oznacza, że jesteśmy narażeni na różne reakcje emocjonalne, z którymi powinniśmy sobie radzić. Państwa klienci znajdują się czasem w ciężkich sytuacjach, czego odzwierciedleniem są różne reakcje. Ważne, żeby potrafili Państwo odróżnić trudne zachowania klienta, od kierowanych pod Państwa adresem gróźb, oznaczających realne zagrożenie dla Państwa spokoju i życia. Ponadto, warto wiedzieć jakie zachowania w danej kulturze są normą, co jest dopuszczalne a co nie jest. W niektórych kręgach kulturowych pewna ekspresja ciała, gesty i uniesiony ton głosu są uważane za normalne zachowania. Należy zdawać sobie sprawę, jakie zachowania mogą przyczynić się potencjalnych konfliktów i jak radzić sobie z emocjami, które kieruje względem nas klient.

Trudne zachowania, a więc przejawy agresji i innych silnych emocji, to między innymi:

- groźby,
- wyzwiska,

- wyraźnie podniesiony głos,
- formułowanie osobistej krytyki lub skierowanej przeciw organizacji,
- obwinianie,
- płacz oraz okazywanie innych form cierpienia.

Należy zauważać objawy zaburzeń emocjonalnych, które mogą być widoczne poprzez:

- wyraz twarzy,
- postawę ciała,
- zaciskanie zębów lub pięści,
- płacz,
- nadmierne pobudzenie, a więc przesadne reakcje emocjonalne, wyraźne zmiany w zachowaniu, rzucanie gróźb i straszenie doradcy.

Organizacja, w której Państwo pracujecie, zapewne posiada określone procedury jak radzić sobie, gdy klient przejawia dziwne zachowania. Jeśli jednak takie czynności nie są określone, powinni Państwo zachęcić organizację do opracowania procedury postępowania w sytuacjach, w których klienci stwarzają zagrożenie. Przed podjęciem jakiegokolwiek działania z Państwa strony, warto, żebyście znali Państwo stanowisko swojej organizacji względem zaistniałej sytuacji. Ważne, aby nigdy nie stawiać siebie w sytuacji realnego zagrożenia zdrowia bądź życia.

Istnieje wiele technik, których mogą Państwo użyć, aby poradzić sobie z trudnym zachowaniem klienta. W większości są one oparte na skutecznej komunikacji z klientem, co oznacza, że mogą Państwo z nich skorzystać, pod warunkiem, że Państwa klient nie ma problemów ze swobodnym porozumiewaniem się. To ważne, żeby byli Państwo świadomi własnych reakcji i emocji kierowanych do klienta.

Należy uważnie słuchać klienta oraz być czujnym na wszelkie wysyłane przez niego sygnały świadczące o skrywanych emocjach. Zdolność empatii, a więc

umiejętność przyjmowania sposobu myślenia innych osób, oraz okazywanie szacunku klientowi są kluczowe w procesie skutecznej komunikacji. W trakcie zaobserwowania dziwnego zachowania u klienta, postarajcie się Państwo odpowiedzieć na kilka pytań: Co zrobić, żeby ten problem rozwiązać?, Co zaobserwowałem u klienta, Co mi się w jego zachowaniu nie spodobało?, Co dokładnie mi się nie spodobało?, Co mogłem zrobić inaczej, żeby nie wywołać takich emocji u klienta?, Co wolalbym, żeby się wydarzyło?

Klienci zachowują się agresywnie, chcąc zwrócić na siebie uwagę i wywołać u Państwa reakcję. Należy być ostrożnym, nie dać się zmanipulować i nie wejść w żadne gry z klientem. Asertywna postawa, a więc ukazywanie jasno swojego stanowiska oraz stosowanie zwrotów: „Cieszę się, że mogę Panu/ Pani pomóc w tej kwestii, ale czy mógłby Pan/Pani usiąść?”, pomogą w precyzowaniu celów i skupieniu uwagi klienta na właściwych obszarach spotkania.

Mogą Państwo spróbować wraz ze swoimi kolegami z pracy opracować zwroty, które mogłyby być powszechnie stosowane w organizacji, w przypadku prowadzenia trudnych rozmów z klientami. Innym rozwiązaniem jest wybranie się na szkolenie z tego zakresu.

3.7 Studia przypadków

Opis przypadku 1: **Znaczenie przygotowań**

Pani Q spotkała organizację Praxis odwiedzając centrum handlowe, w którym organizacja wystawiła swoje stoisko informacyjne. Pani Q przyjechała do Wielkiej Brytanii jako wysoce wykwalifikowana osoba, lecz pomimo bogatego doświadczenia zawodowego, nie była świadoma wymogów obowiązujących na rynku pracy w nowym kraju.

Doradca poinformował Panią Q jak może uzyskać numer ubezpieczenia społecznego (będącym zasadniczym warunkiem ubiegania się o pracę), pomógł jej również dostosować formę CV oraz listu motywacyjnego, zgodnie z rodzajem zatrudnienia jakiego poszukiwała. Jako, że Pani Q nigdy wcześniej nie była na rozmowie kwalifikacyjnej w Wielkiej Brytanii, doradca udzielił jej kilku porad i wprowadził w meandry takiej rozmowy. Otrzymała ona również niezbędne wsparcie zarówno przy tworzeniu dokumentów aplikacyjnych, a także gdy firma, do której wystąpiła zgłoszenie, nie odpowiedziała.

Po dopracowaniu szczegółów w aplikacji, Pani Q została zaproszona na rozmowę kwalifikacyjną na stanowisko asystenta w administracji w państwowej służbie zdrowia. Wcześniej została przygotowana do rozmowy przez doradcę, w wyniku czego otrzymała zatrudnienie.

Praxis – Wielka Brytania

Opis przypadku 2: **Właściwa rada**

Pan D., francuski artysta, otrzymał propozycję prowadzenia zajęć artystycznych dla grupy rodziców oraz dzieci. Zajęcia miały być poprowadzone w języku francuskim oraz niemieckim w renomowanym ośrodku języka i kultury. Niestety Pan D. nie posiadał wystarczających kwalifikacji w zakresie nauczania, więc zaproponowano mu jedynie krótką umowę na czas określony.

Pan D. wyznał, iż brak wystarczających kwalifikacji nauczyciela powoduje, iż nie może on prowadzić zajęć w wielu placówkach, pomimo, iż jego uczniowie są bardzo zadowoleni z tych zajęć. Doradca, któremu P. zwierzył się ze swoich trosk, zauważył, że kluczowe dla P. D są szkolenia, umożliwiające mu uzyskanie niezbędnych kwalifikacji pedagogicznych. Wtedy Pan D., jako uznawany artysta, zostanie doceniony również w sektorze edukacji.

Doradca skierował Pana D. na odpowiednie szkolenie finansowane z urzędu pracy. Ukończenie kursu pozwoliło Panu D. zdobyć potrzebne umiejętności edukacyjne, co poskutkowało poprawą pozycji na niemieckim rynku pracy.

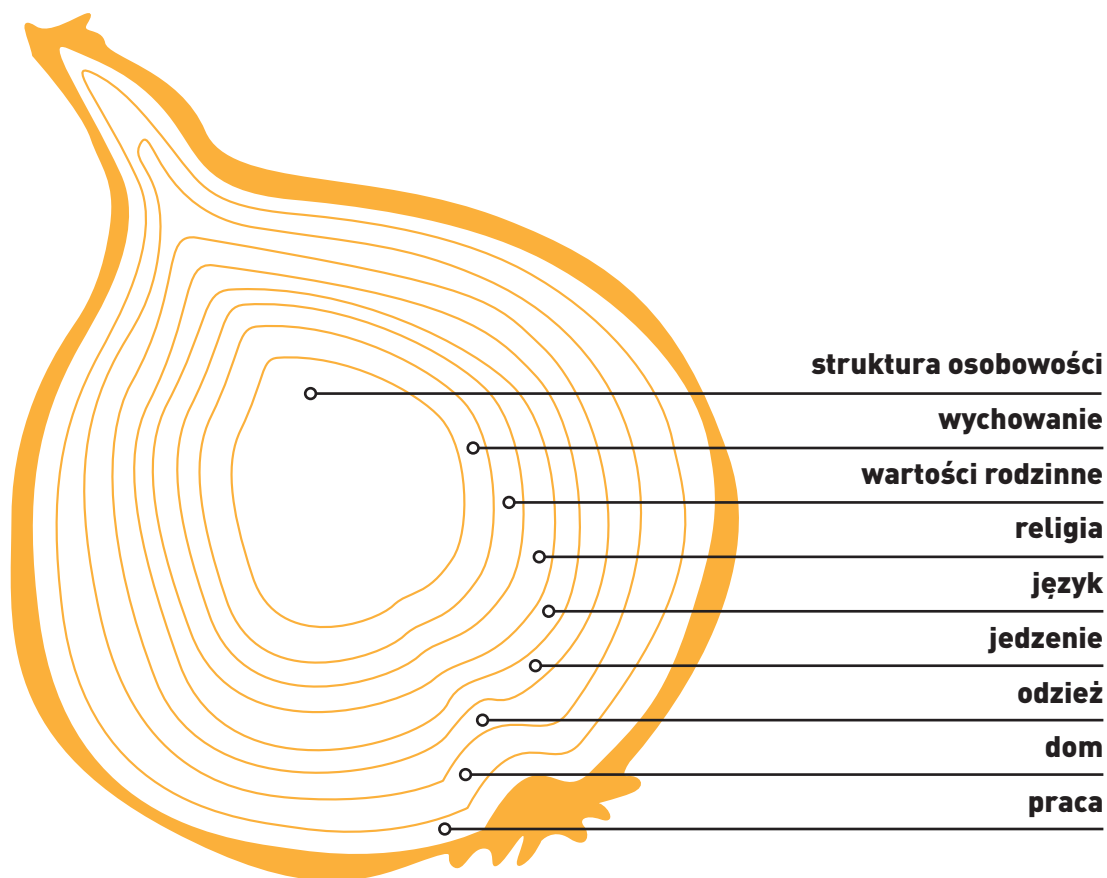
Iberika – Niemcy

3.8 Narzędzia

Narzędzie 1: **Diagram cebuli przedstawiający koncepcję kultury**

Każdy z nas posiada swoje zasady i wartości, utrwalane i zdobywane w toku całego życia. Każdy człowiek to swoista mieszanka kulturowa, jako wyraz indywidualnego charakteru i zebranych doświadczeń. Istotny wpływ na kształtowanie postawy odgrywa wymiar społeczny-kulturowy, w którym funkcjonujemy. Dla drugiego pokolenia migrantów w danym kraju, oznacza to, że przyswajają oni w takim samym stopniu swoją rodzimą kulturę jak i kulturę kraju, w którym żyją.

Kultura, jako składowa wielu elementów, przenika wiele aspektów: praca, dom, ubrania, jedzenie, język, religia, wartości rodzinne, nasze wychowanie, osobowość. Koncepcja kultury jako cebuli ukazuje wymiary kultury. Poniżej zaprezentowane są czynniki, które składają się na osobowość każdego z nas:



Jak skorzystać z diagramu?

- **Określ wymiary kultury, które mają na Ciebie największy wpływ (tworzą Twoją tożsamość)**
- **W jaki sposób te czynniki, kształtują osobowość każdego z nas, w tym migrantów i uchodźców, w obszarze zawodowym?**

Narzędzie 2: **Analiza sylwetki kandydata**

Data**Osoba prowadząca rozmowę**

1. Dane osobowe

Imię i nazwisko:	
Adres:	Numer telefonu:
Obywatelstwo:	Ważność paszportu:
Data przyjazdu do kraju:	Udzielone zezwolenie na pobyt
Status prawny migranta w kraju:	Stan cywilny:
Imię i nazwisko partnera/partnerki:	
Gdzie obecnie jest zatrudniony partner/zatrudniona partnerka?	
Liczba dzieci do lat 18: w domu... uczęszczających do szkoły... w żłobku... w innym miejscu...	
Czy sytuacja w domu uniemożliwia Panu/ Pani wykonywanie obowiązków zawodowych? ☐ Tak ☐ Nie	

2. Sytuacja życiowa

W jaki sposób zarabia Pan/Pani na życie:	
Jak wygląda Pana sytuacja mieszkaniowa:	
Stan zdrowia (własna ocena):	
Czy badania zdrowia zostały wykonane? ☐ Tak ☐ Nie	Czy istnieje potrzeba rehabilitacji? ☐ Tak ☐ Nie

3. Znajomość języków obcych

(zaznacz według wskazań **D** = dobry **S** = satysfakcjonujący **Ś** = poziom średnio zadowolający)

	Mowa	Pisanie	Czytanie	Inne języki	Mowa	Pisanie	Czytanie
Język niemiecki	☐	☐	☐	1 _____	☐	☐	☐
Język angielski	☐	☐	☐	2 _____	☐	☐	☐
Język ojczysty	☐	☐	☐	3 _____	☐	☐	☐

>>>

Narzędzie 2: **Analiza sylwetki kandydata (c.d.)**

4. Inne aspekty

Wypoczynek i zainteresowania
Stosunki społeczne (przyjaciele, krewni, itp.)
Mocne strony osobowości

5. Zdobyte doświadczenie i wykształcenie

Ukończone szkoły (okres trwania edukacji, miejsce, egzaminy)
Odbyte szkolenia zawodowe (okres trwania, miejsce, otrzymane dyplomy)
Studia wyższe (okres trwania edukacji, miejsce, poziom kształcenia, otrzymane dyplomy)
Kursy odbyte w tym kraju (rodzaj kursu, miejsce, okres trwania)
Pratyka zawodowa odbyta w tym kraju (okres trwania, miejsce)
Zawód
Doświadczenie zawodowe (rodzaj obowiązków, pracodawca, okres trwania)

6. Dalsze plany

Oczekiwania wobec możliwości utrzymania się i pobytu w kraju
Oczekiwania wobec zatrudnienia w kraju
Inne alternatywne możliwości zawodowe
Zakres wiedzy wymagający zwiększenia
Plany względem podjęcia nauki języka obcego
Inne plany edukacyjne
Szkolenie dotyczące integracji w danym kraju
Plan względem dalszego zatrudnienia
Wsparcie otrzymane dla rodziny (pomoc społeczna, ochrona zdrowia, itp.)
Kolejne spotkanie

7. Pytania podsumowujące

1) Czy otrzymał Pan/Pani wszystkie potrzebne informacje?

2) W jakim celu zostało zawarte to porozumienie?

3) Czy kolejne spotkanie zostało wyznaczone?

4) Czy opracowany plan działań wspiera wyznaczone przez Pana/Panią cele?

Narzędzie 3: **Praca z tłumaczem**

Umiejętności językowe

- znajomość obu języków (rodzimego oraz obowiązującego w danym kraju) w mowie i w piśmie
- znajomość obu kultur

Umiejętność tłumaczenia

- pełne i dokładne tłumaczenie pojęć z jednego języka na inny
- znajomość różnych technik tłumaczeniowych (tłumaczenie symultaniczne, tłumaczenie konsekutywne, tłumaczenie dokumentów)

Znajomość kontekstu zawodowego

- specjalistyczny język (żargon i słownictwo techniczne), znajomość kultury pracy w danym sektorze
- wiedza odnośnie funkcjonowania różnych organów i agencji działających w kraju

Kompetencje tłumacza

- Etyka zawodowa: zasada poufności i bezstronności
- Zrozumienie zakresu obowiązków
- Punktualność
- Profesjonalny sposób świadczenia usług
- Słownictwo techniczne
- Umiejętność czytania map/planów zajęć

Kompetencje społeczne

- spokój
- cierpliwość
- asertywność i pewność siebie
- umiejętność aktywnego słuchania
- dobra pamięć
- spokojny ton głosu, jasna artykulacja
- otwartość i entuzjazm
- zdrowy rozsądek

Zasady tłumacza

Tłumacz powinien:

- Zachować dosłowny sens czyjejś wypowiedzi (nie chodzi o tłumaczenie słowa w słowo)
- Tłumaczyć wypowiedź w pierwszej osobie liczby pojedynczej
- Tłumaczyć treści dosłownie (bez ujmowania bądź dodawania czy zmieniania treści)
- Tłumaczyć wszystko co usłyszy

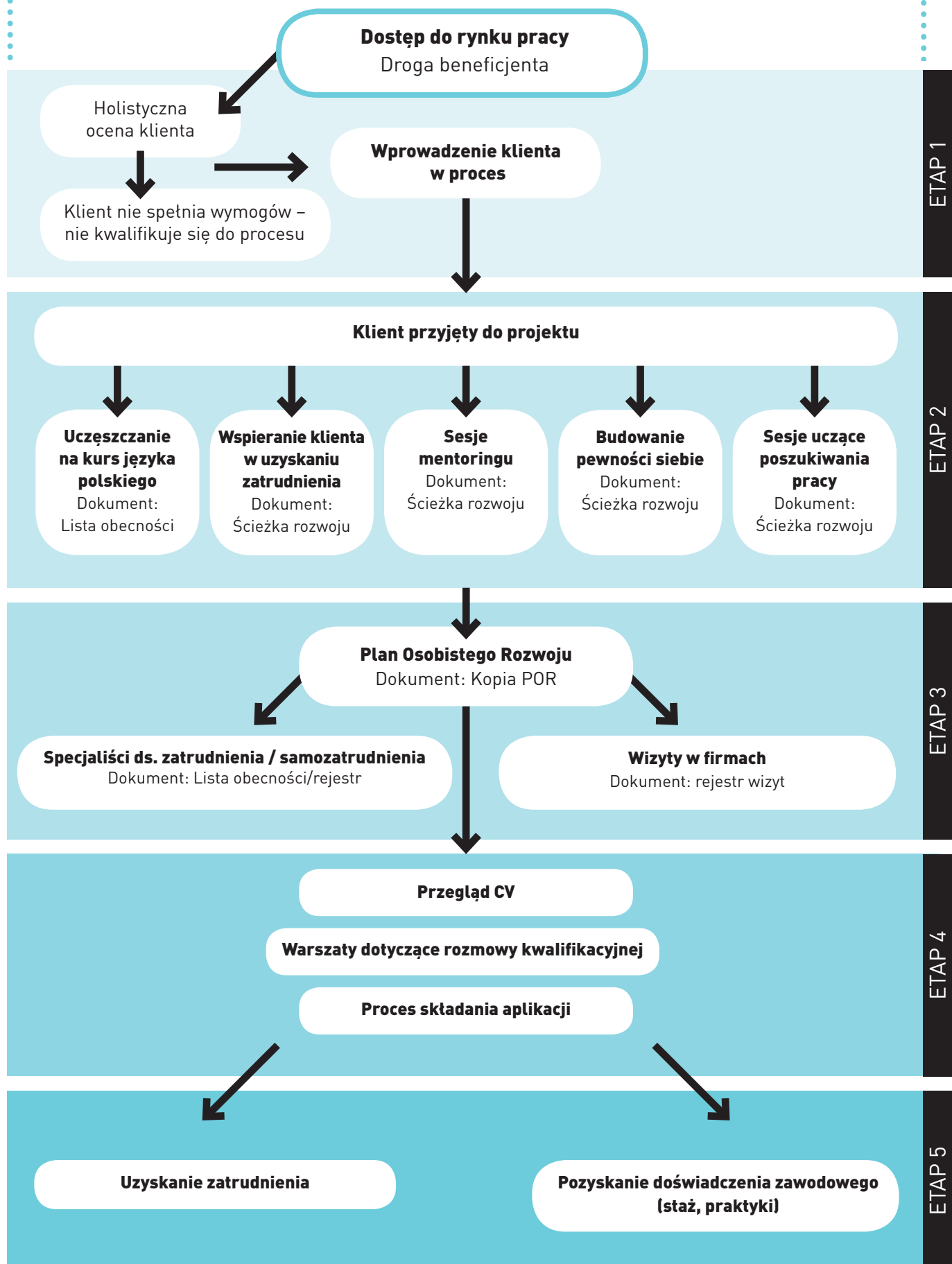
Tłumacz nie jest:

- X pracownikiem socjalnym
- X prawnikiem
- X nauczycielem
- X powiernikiem
- X kierowcą
- X lichwiarzem
- X opiekunem
- X psychiatrą
- X psychologiem
- X doradcą
- X nianią
- X informatorem policji
- X księdzem
- X imamem
- X osobą, która pochodzi z tego samego kręgu kulturowego, co Państwa klient

Tłumacz jest:

✓ **Profesjonalnym językoznawcą!**

Narzędzie 4: **Opis działań w procesie doradztwa**



Narzędzie 5: **Ochrona danych**

Niniejszym informujemy Państwa, że zebrane informacje będą przechowywane zgodnie z Ustawą o Ochronie Danych Osobowych (z dn. 29.08.1997).

.....(nazwa organizacji) zbiera informacje, które są niezbędne dla realizacji umowy zawartej z Panem/Panią.....

Dane osobowe, które nam Państwo udostępniłi, będą przetwarzane elektronicznie (komputerowo). Obejmuje to przetwarzanie danych dla celów statystycznych, jak i działania wynikające z zawartej umowy, a także ewentualne udostępnienie danych stronom trzecim (np. organizatorom szkolenia, pracodawcom) w zakresie zawartej umowy..... (numer umowy).

Potwierdzam, że zapoznałem się/zapoznałam się z powyższym stwierdzeniem i wyrażam zgodę na przetwarzanie danych przez.....(nazwa organizacji) zgodnie z Ustawą o Ochronie Danych Osobowych (z dn. 29.08.1997).

Podpisano: _____ Data: _____

Imię i nazwisko (forma wydrukowana): _____

Czy okazano dokument tożsamości oraz zezwolenie na pracę? Proszę określić okazane dokumenty.

Narzędzie 6: Szok kulturowy

Funkcjonowanie w kulturze innego kraju może być dramatycznym przeżyciem. W kraju, do którego migranci przyjechali, otoczenie i wszystko to, do czego byli do tej pory przyzwyczajeni, wydaje się im obce. Warunki mieszkaniowe, sposób robienia zakupów, sposób komunikowania się z innymi, styl pracy – wszystko wygląda inaczej. Takie wrażenie różności może prowadzić do strachu a w konsekwencji do stresu. Spotkanie różnych kultur często może prowadzić do tak zwanego szoku kulturowego.

Dla niektórych ludzi, taki szok kulturowy, skutkuje przyjęciem postawy obronnej i wycofania. Inni odczuwają silną tęsknotę za domem i zadają sobie pytania: Co ja tu robię?, Dlaczego tu jestem?, Dlaczego nie ma mnie w domu z rodziną i przyjaciółmi?. Z kolei jeszcze inni tracą pewność siebie i popadają w depresję.



Jak korzystać z przedstawionego diagramu?

- > Wyobraź sobie, że znajdujesz się w innej kulturze, w której wszystko do czego się przyzwyczałeś jest inne. Jakie są Twoje pierwsze myśli i uczucia?
- > Możesz znaleźć się w sytuacji, gdy będziesz kontaktował się z osobami z różnych środowisk kulturowych. Jak zareagujesz na różnice kulturowe? Czy odczuwasz podejrzliwość, napięcie czy może jesteś otwarty i zachowujesz się ufnie? Czy taka różnica spowoduje, że będziesz czuł zmieszanie a może nawet frustrację?
- > Jak radzisz sobie z komunikacją z ludźmi będącymi reprezentantami różnych kultur? Czy uważnie słuchasz i starasz się zrozumieć to, co do Ciebie mówią? Czy może wycofujesz się i starasz się z nimi nie komunikować, gdyż odczuwasz podejrzenia i jesteś w stosunku do tych osób uprzedzony?
- > Czy jesteś w stanie nawiązać kontakt z ludźmi z różnych środowisk kulturowych? Czy uważasz, że jest to łatwe czy trudne? Jeśli trudne, to dlaczego tak jest?

Narzędzie 7: Formularz monitorowania równości szans

Organizacja Praxis promuje równe szanse na rynku pracy. Interesuje nas czy nasi klienci są traktowani równo, bez względu na ich rasę, płeć, niepełnosprawność, kolor skóry czy pochodzenie etniczne. Ażeby się tego dowiedzieć, zbieramy informacje również na temat pochodzenia etnicznego naszych klientów. Odpowiedzi przez Państwa udzielone będą przechowywane zgodnie z Ustawą o Ochronie Danych Osobowych (z dn. 29.08.1997). Informacje te nie będą wpływały na proces poszukiwania dla Państwa pracy.

Płeć: ☐ mężczyzna ☐ kobieta ☐ transseksualista ☐ obojnak

Jak możesz opisać swoje pochodzenie etniczne?

- ☐ Hindus
- ☐ Pakistańczyk
- ☐ Bengalczyk
- ☐ Inne azjatyckie pochodzenie (proszę określić):

- ☐ Brytyjczyk rasy czarnej
- ☐ Afrykanin – Kongijczyk
- ☐ Afrykanin – Ghańczyk
- ☐ Afrykanin – Nigeryjczyk
- ☐ Afrykanin – Somalijski
- ☐ Karaib
- ☐ Inne pochodzenie rasy czarnej (proszę określić):

☐ Latynoamerykanin (proszę określić):

- ☐ Chińczyk
- ☐ Wietnamczyk
- ☐ Inne pochodzenie Azji Południowo-Wschodniej (proszę określić):

- ☐ Mieszana rasa biała i azjatycka
- ☐ Mieszana rasa biała i czarna
- ☐ Mieszana rasa biała i czarna karaibska
- ☐ Inne pochodzenie rasy mieszanej (proszę określić):

- ☐ Brytyjczyk rasy białej
- ☐ Grek/ Grek Cypryjczyk
- ☐ Rom
- ☐ Irlandczyk
- ☐ Żyd
- ☐ Kurd
- ☐ Turecki Cypryjczyk
- ☐ Biała wschodnia Europa
- ☐ Inne pochodzenie rasy białej (proszę określić):

- ☐ Środkowowschodnie pochodzenie
- ☐ Inne pochodzenie (proszę określić):

☐ Wolę tego nie ujawniać

Religia/ wiara:

- ☐ Ateista/ brak wiary
- ☐ Buddysta
- ☐ Chrześcijanin
- ☐ Hindu
- ☐ Muzułmanin
- ☐ Żyd
- ☐ Sikh
- ☐ Wyznanie świeckie
- ☐ Inne wyznanie (proszę określić):

Czy jesteś niepełnosprawny/ niepełnosprawna?

☐ Tak ☐ Nie

Jeśli tak, proszę określić swoją niepełnosprawność:

W jakim jesteś wieku?

- ☐ Poniżej 16 lat
- ☐ 16-30
- ☐ 30-50
- ☐ 50-70
- ☐ 70+

Jakiej jesteś orientacji seksualnej?

- ☐ Heteroseksualista/ Heteroseksualistka
- ☐ Gej/ Lesbijka
- ☐ Bisexualny/ Bisexualna
- ☐ Wolę tego nie ujawniać

3.9 Linki do polecanych materiałów

Foundations for Work

Program szkolenia online został specjalnie zaprojektowany dla młodych migrantów, jako, że młodych ludzi kryzys gospodarczy szczególnie dotknął. Pośród migrantów, jest to grupa najbardziej narażona na trudności związane z pozyskaniem zatrudnienia oraz jego utrzymaniem.

wwwFOUNDATIONSFORWORK.eu

.....

Kobiety migrantki na europejskim rynku pracy

Dostępne badanie, dotyczące sytuacji migrantek na europejskim rynku pracy, zostało wykonane na zlecenie Komisji Europejskiej. Przybliżono tematykę udziału kobiet na rynku pracy, ze szczególnym uwzględnieniem wpływu programów i polityki stosowanej wobec tej grupy społecznej.

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

.....

Pathways to Work

Interaktywny i wielojęzyczny kurs szkoleniowy, umożliwiający migrantom zdobycie wiedzy niezbędnej w uzyskaniu zatrudnienia lub zmianie aktualnej pracy na lepszą.

www.pathwaystowork.eu

.....

EurActiv – informacyjny portal Unii Europejskiej

EurActiv jest portalem informacyjnym, przeznaczonym wyłącznie do zagadnień dotyczących Unii Europejskiej. Informacje zgromadzone, dostępne są w trzech językach: angielskim, niemieckim oraz francuskim. Portal ten jest prawdopodobnie najczęściej używanym portalem przez osoby mające wpływ na kształt polityki

www.euractiv.com

.....

Materiały ułatwiające pracę nauczyciela

Wśród nauczycieli bardzo popularna jest strona, na której można znaleźć wiele przydatnych narzędzi i materiałów, które pozwalają na lepszą organizację pracy nauczyciela. Zasoby umieszczone na stronie obejmują plany zajęć przystosowane do tworzenia w wersji on-line, kwizy, a także materiały dydaktyczne do wydruku. Materiały te pomagają w kształceniu młodych osób, spełniają edukacyjne cele zarówno na szczeblu lokalnym jak i krajowym.

www.teachervision.fen.com/classroom-discipline/resource/5806.html

.....

Zaskoczony polityką – wyraż swoją opinię!

Jest to platforma służąca wymianie opinii na temat zagadnień związanych z polityką stosowaną wobec migrantów w krajach Unii Europejskiej. Zapewnia przestrzeń do debaty względem problemu zatrudnienia wśród migrantów. Możesz dotrzeć do dyskusji:

www.join.puzzledbypolicy.eu

.....

4: **Pomoc klientom – migrantom w znalezieniu pracy**



Pomoc osobom w znalezieniu pracy jest tym co doradcy ds. zatrudnienia robią najlepiej. Aczkolwiek jest kilka szczególnych wyzwań przed którymi stoją osoby poszukujące pracy, których doradcy ds. zatrudnienia o ile nie pracowali dotychczas z migrantami, mogą nie wziąć pod uwagę.

W Europie istnieje wspólny sposób podejścia do problematyki rynku pracy. Należy jednak pamiętać, że nie wszyscy migranci będą świadomi tego i obeznani z tym. Migranci mogą nie wiedzieć jak przygotować profesjonalnie CV, mogą nie posiadać również doświadczenia odnośnie uczestniczenia w rozmowach kwalifikacyjnych, bądź w zaliczaniu testów kwalifikacyjnych. Mogą także nie wiedzieć czym jest okres próbnego zatrudnienia, a także i tego, że umowy o zatrudnienie mogą różnić się zarówno ilością godzin pracy jak i ciągłością zatrudnienia.

4.1 **Co doradcy powinni wiedzieć o rynku pracy**

Rynek pracy w jednym kraju i regionie różni się od tego w innym kraju i regionie. Doradcy ds. zatrudnienia wiedzą jak działa rynek lokalny, którym się zajmują. Posiadają także wiedzę na temat dostępnych kwalifikacji zawodowych a także jakie umiejętności i kwalifikacje powinny posiadać osoby aplikujące o dane stanowisko pracy. Doradcy mogą przedstawić pewne cechy rynku pracy, dostarczyć wiele informacji i zrepresentować korzyści dla migrantów. Pozwala to osobom poszukującym pracę na analizę własnych kwalifikacji. Doradcy zawodowi posiadając wiedzę na temat działalności lokalnego rynku pracy wiedzą jakich rad mogą udzielać. Ważne kwestie w tym zakresie przedstawiono poniżej.

> **Niepełny wymiar czasu pracy oraz praca poniżej kwalifikacji pracownika**

Oznacza to sytuację, w której dana osoba jest zatrudniona, ale praca nie jest tak produktywna jak powinna być, co może wynikać z niepełnego wymiaru czasu pracy lub z zatrudnienia osoby, dla której ta praca jest poniżej kwalifikacji. Określa to sytuację kiedy ktoś pracuje mniej godzin lub dni niż chciałby, względnie nie jest w stanie wybrać sobie pracę, uzyskać kwalifikacje jakie są mu niezbędne, bądź też wykorzystać kwalifikacje względnie doświadczenie zawodowe, które już posiada. Niepełny wymiar czasu pracy może oznaczać, że ktoś pracuje poniżej swojego poziomu możliwości oraz umiejętności. Na taką niekorzystną sytuację wpływa aktualnie duża ilość pracowników w Europie, dotyczy to szczególnie migrantów.

Taka forma zatrudnienia może być źródłem frustracji dla wielu migrantów oraz jest szczególnie trudna dla tych, którzy uprzednio byli zatrudnieni na odpowiedzialnych stanowiskach w swoich krajach macierzystych. Ta grupa osób często narzeka na swój los i związaną z tym utratę szacunku zawodowego oraz statusu społecznego. Może upłynąć nieco czasu zanim dostosują się do nowej roli względnie uczynią postęp w ponownym uzyskaniu swojego uprzedniego poziomu.

> Umiejętności i kwalifikacje

W obrębie rynku pracy migranci mogą doświadczać różnych wyzwań, z którymi powinni sobie poradzić. Może to dotyczyć pozyskiwania i dostarczania świadectw swoich kwalifikacji, a także ich dalszej weryfikacji pod kątem przydatności w nowym kraju. Wyzwaniem może także być przeszkolenie lub przekwalifikowanie jak i umiejętność przekonania pracodawcy co do wartości swoich kwalifikacji. Pewne zawody jak np. lekarze czy nauczyciele mogą napotkać na ustawowe względnie zawodowe ograniczenia w możliwościach wykonywania swojego zawodu w obecnym kraju. Przykładowo w Czechach i w Niemczech, nawet kwalifikowani nauczyciele z innych państw nie mogą być zatrudnieni jako nauczyciele w czeskich i niemieckich szkołach dopóki nie staną się rodowitymi Czechami lub Niemcami, bez względu na to jak dobrze władają danym językiem.

> Dyskryminacja

Dyskryminacja ma miejsce w wielu dziedzinach życia i rynek pracy nie jest tu wyjątkiem. Jest to szczególnie widoczne przy analizowaniu poziomu socjalnego ludności, który ma znaczący wpływ na jakość życia i spójność wspólnoty. Migracje mogą przyczynić się do socjalnych napięć wynikających z malejących zarobków i związaną z tym koniecznością poszukiwania zatrudnienia poza miejscem zamieszkania. O ile kwestie te nie są odpowiednio rozwiązywane, cały ciężar problemów związanych z migracją zarobkową spada na służby publiczne.

Jest wielce prawdopodobne, że napotkamy dyskryminację w jakimś momencie swojej kariery zawodowej pracując z migrantami. Jeśli sprawa jest poważna należy zasięgnąć porady prawnej. Pomocne bywa także zaangażowanie związków zawodowych, jak i innych organizacji. Istnieje także wiele skutecznych programów edukacyjnych. Zanim jednak polecą Państwo swoim klientom któryś z programów, należy najpierw dokonać dokładnego rozeznania sytuacji migranta. Nieraz wystarczy sama rozmowa z takim pracodawcą, a innym razem skutecznym działaniem może okazać się zorganizowanie kampanii.

> Samozatrudnienie

Dla niektórych migrantów, chcących prowadzić własny biznes, samozatrudnienie może być wyborem, który warto poważnie rozpatrzyć. Doradcy powinni być świadomi tego, że istnieją stosowne przepisy ułatwiające własną działalność jak i restrykcje rządowe. Państwa Unii Europejskiej mają do dyspozycji szeroki wachlarz warunków jakie oferuje Unia Europejska osobom chcącym prowadzić własną działalność gospodarczą. Na przykład w Niemczech czy w Belgii koniecznością jest posiadanie pewnego zakresu kwalifikacji lub też zarejestrowanie się w lokalnej Izbie Handlowej, zanim rozpocznie się działalność w pewnych branżach.

4.2 Wspieranie migrantów w przygotowaniu się do pracy

> Przygotowanie CV

Przygotowanie CV może być wielkim wyzwaniem dla migrantów. Niektórzy migranci spędzili sporo czasu wykonując czynności na przejściowych stanowiskach pracy, zatem wyjaśnianie przerw w CV może stanowić problem. Np. jeżeli uchodźca spędził kilka lat w obozie dla uchodźców to może być niechętny, żeby to wpisać w CV. Doradca może zasugerować podanie szczegółów: Co migrant robił w obozie?, Czy pracował?, Czy prowadził jakiś biznes albo uczył kogoś? A może opiekował się innymi ludźmi lub dziećmi. Jakie języki obce zna migrant? Dopiero uwzględniając te wszystkie informacje możliwe będzie znalezienie i umieszczenie stosownych umiejętności w tych miejscach, gdzie były przerwy w życiorysie.

> Przygotowanie do rozmowy kwalifikacyjnej

Dokładne omówienie istoty rozmowy kwalifikacyjnej jest niezbędne w budowaniu pewności siebie migranta oraz zwiększaniu jego szans na rynku pracy. Taka próbna rozmowa kwalifikacyjna może odbyć się w trakcie spotkania tylko z jednym

migrantem, jak i podczas zorganizowanego spotkania z większą liczbą osób. Doradca może odgrywać rolę przeprowadzającego wywiad i zaprezentować prawdziwą sytuację, jaka ma miejsce podczas rozmowy kwalifikacyjnej. Państwo jako doradcy, spróbujcie stworzyć prawdziwe otoczenie prosząc klientów aby przyszli stosownie ubrani.

Znalezienie odpowiedniego stroju na rozmowę kwalifikacyjną, może być problemem dla migrantów, ze względu na to, że posiadają bardzo ograniczone środki finansowe lub też nie posiadają żadnych źródeł dochodu. Doradca musi sprawdzić, czy są jakieś programy pomocowe na naszym terenie, gdzie nasi klienci mogliby liczyć na dary, a może są to sklepy odzieżowe, które są dostępne ze względu na umieszczenie w danym programie. Przykładem może być „Ubiór dla sukcesu” międzynarodowa organizacja, która dostarcza profesjonalnie zaprojektowane stroje i akcesoria dla pań, które mają bardzo ograniczone środki finansowe, względnie w ogóle ich nie posiadają. Organizacja posiada biura regionalne w kilku krajach Unii Europejskiej. Więcej informacji mogą Państwo znaleźć na stronie:

www.dressforsuccess.org

> Referencje pracownika

Uzyskanie referencji jest istotne, lecz niestety często kontakt migrantów z osobami, które mogłyby wystawić referencje w kraju pochodzenia może być utrudniony, a czasem wręcz niemożliwy. Migrant może nie być w stanie odnaleźć swojego poprzedniego pracodawcę z kraju macierzystego, dana organizacja może już nie istnieć, względnie informacje uzyskane mogą być podane w innym języku niż język kraju aktualnego przebywania migranta. Doradca będzie w takich sytuacjach asystować, do niego należeć będzie pomoc w takich kwestiach jak: znalezienie kolegów z miejsc poprzedniej pracy, uzyskanie tłumaczenia, sporządzenie sprawozdań lub pisemnych wyjaśnień okoliczności dla pracodawców. Źródłem profesjonalnej pomocy w takich kwestiach mogą być organizacje lokalnych społeczności.

> Rozwijanie umiejętności

Pomoc w rozwijaniu umiejętności Państwa klientów należy do podstawowych ról doradcy. Niezwykle istotne jest przekonanie klienta o tym, że praktyka i wiedza są możliwe do osiągnięcia. Jeśli aktualnie wskazane szkolenia nie są dostępne, należy się zastanowić w jaki inny sposób migrant mógłby rozwijać się pod kątem zawodowym. Może to wymagać współpracy z organizacjami zawodowymi, a także nauki języka dla wybranej ścieżki kariery, a nawet przekwalifikowania się, jeśli Państwa klient posiada kwalifikacje nieprzydatne w nowym kraju.

> Przekwalifikowanie i przeszkolenie

Jeśli dany zawód posiada wiele ograniczeń, doradca powinien dowiedzieć się jakie są wymogi względem wykonywania tego zawodu w kraju. Organizacje pomagają migrantom w zakresie dostarczenia informacji co do konkretnych wymogów zawodowych. Czasem może się okazać, że kwalifikacje zdobyte w kraju ojczystym będą mogły zostać wykorzystane.

Inny rodzaj wsparcia migrantów dotyczy znalezienia wolontariatu bądź stażu, podczas którego Państwa klient będzie mógł wykorzystać i nieco udoskonalić swoje kwalifikacje. Oba rodzaje wsparcia są niezwykle ważne przy zdobywaniu zawodowych i społecznych umiejętności, co ułatwia później migrantom kontakty w środowisku zawodowym. Istotną sprawą jest to, aby takie wolontariaty/staże były odpowiednio zorganizowane, z jasnym podziałem ról i obowiązków, a także z koordynacją wykonywanych. Doradca powinien przybliżyć ideę wolontariatu, gdyż nie każdy migrant ma świadomość tego, że taka dobrowolna praca na rzecz osób trzecich, daje wiele korzyści osobom wchodzącym na rynek pracy.

> Motywowanie i budowanie pewności siebie

Poszukiwanie pracy może być bardzo trudnym zadaniem i czasami może zabrać wiele lat zanim osiągnie się sukces zawodowy, szczególnie gdy nasz klient dopiero zaczyna uczyć się nowego języka lub przekwalifikowuje się. Podczas procesu dążenia do celu niezmiernie ważne jest podtrzymywanie motywacji. Państwo jako doradcy powinni popierać swojego klienta w przezwyciężaniu rozczarowań i frustracji. Oto niektóre rady:

- Przypomnijcie Państwo swojemu klientowi, że małe zwycięstwa są krokami rozwojowymi w kierunku wielkich sukcesów. Nic tak nie niszczy samopoczucia jak klęska. Dlatego klienci potrzebują wyznaczać sobie realistyczne cele, nie będąc przy tym zbyt krytyczni wobec siebie. Tego typu działania mogą trwać miesiącami a nawet latami, wymagać będą wielu rozmów i pracy doradcy zanim migrant zdobędzie pracę, która będzie dla niego odpowiednia;
- Świątuj wspólnie z klientem jego małe sukcesy i nagradzaj go za nie. Państwa klient odbył rozmowę kwalifikacyjną z której jest zadowolony? Jako doradca, zachęć go do zrobienia czegoś specjalnego, aby uczcić ten sukces;
- Stale przypominajcie Państwu swojemu klientowi główny cel, aby nie stracili perspektywy zawodowej. Zachęcajcie Państwo migrantów do dzielenia się swoimi sukcesami z innymi, do udziału w różnych spotkaniach, a także do czynnego udziału na forach i portalach typu LinkedIn, itp;
- Uświadamiajcie Państwo swojego klienta w tym, że poszukiwanie pracy jest procesem czasochłonnym. Należy więc znaleźć właściwą równowagę pomiędzy życiem osobistym a poszukiwaniem pracy. Takie działanie czyni ich spokojniejszymi, w związku z czym będą konsekwentnie i bez przesadnej presji dążyć do swoich celów;

- Najważniejszą sprawą jest to, żeby przypominać swojemu klientowi aby myślał pozytywnie i stale uaktualniał swoje plany rozwoju osobistego.

4.3 **Wspieranie migrantów w procesie szukania pracy**

> Umiejętność szukania pracy

Rodzaj umiejętności poszukiwania pracy w Europie zmienił się radykalnie w ciągu ostatnich paru lat, głównie za sprawą technologii i zmian w środkach informacji. W poszukiwaniu i znajdowaniu stosownych możliwości zawodowych jest coraz więcej indywidualnego, samodzielnego działania i migranci powinni być tego świadomi. To zaś oznacza, że powinni posiadać umiejętności czytania i pisanie, a także korzystania z technologii informacyjnej, co najmniej na poziomie podstawowym. Istnieje również wiele wymogów związanych z konkretnymi zawodami. Doradcy powinni dokonywać oceny takich umiejętności u swoich klientów, a następnie zaproponować im stosowne szkolenie, na którym uczestnicy będą mogli przyswoić te zagadnienia.

> Kluby pracy

Jeżeli posiadają Państwo kilku klientów-migrantów powinni Państwo rozważyć możliwość założenia klubu pracy dla nich. Kluby pracy są pożyteczne jako, że służą wymianie informacji, rad, a także udostępnianiu artykułów papierniczych oraz komputerów. Stanowi to wielką możliwość dla migrantów zawierania wielu kontaktów towarzyskich i uczenia się od siebie rynku pracy. W klubach pracy doradca ds. zatrudnienia wspiera migrantów w procesie starania się o zatrudnienie zgodnie z predyspozycjami danej osoby i jej rozwojem osobistym. Uczestnicy poznają techniki poszukiwania pracy, takie jak umiejętne korzystanie z odpowiednich stron internetowych, zrozumienie niuansów ogłoszeniowych dot. zatrudnienia, a także uczą się jak wypełnić formularz aplikacyjny, zgłębiają również techniki stosowane podczas rozmów kwalifikacyjnych i uczą się jak napisać CV.

Klub pracy może być wykorzystany jako forum służące do pomocy klientom w analizowaniu i zrozumieniu specyfiki języka ogłoszeń, opisu stanowiska pracy i danych osobowych. Może oznaczać wyjaśnianie pojęć takich jak: „Musisz być gotowy do pracy w elastycznych godzinach pracy”, „Musisz posiadać umiejętność pracy zespołowej”. Istotne jest również wytłumaczenie migrantom, jak należy pokazać pracodawcy, że posiadają kwalifikacje odpowiednie do danego stanowiska. Szczegóły, dotyczące zwrotów podanych wyżej, powinny być wyjaśnione dokładnie, gdyż dotyczą one osób, których pochodzenie i ojczysty język nie są tożsame z krajem, w którym obecnie przebywają.

> Wolontariat, praktyki i staże

W wielu krajach wolontariat posiada silne tradycje, jako forma ustrukturyzowanej bezpłatnej pracy, często w socjalnej lub charytatywnej organizacji. Wolontariat daje możliwość zdobywania cennych, nowych umiejętności, a także uaktualniania posiadanych. Ponadto, migranci mają okazję zawrzeć nowe znajomości i kontakty zawodowe, co z czasem może skutkować ciekawą propozycją zatrudnienia. Wolontariat jest niezwykle korzystny dla migrantów, co warto im uświadomić, gdyż często w ich rodzimym kraju taka forma pracy (za darmo) nie jest wykorzystywana. Ważne jest, aby upewnić się, że wybrana organizacja posiada program wolontariatu, w którym rola wolontariusza jest dokładnie określona i jest częścią planu rozwojowego a pracodawca nie wykorzystuje ludzi, którzy są zdesperowani w zdobyciu pracy.

Doradcy czasami pomagają swoim klientom w zdobyciu staży lub praktyk zawodowych. Staże (w odróżnieniu od wolontariatu) zazwyczaj są oferowane jako część zawodowego szkolenia, mogą być płatne lub nie. W związku z tym, trzeba mieć świadomość, że wpływ każdego wynagrodzenia jest brany pod uwagę przy wypłacaniu zasiłku państwowego. Niektórzy pracodawcy oferują także praktyki (znane jako „etapy” w zatrudnieniu w niektórych krajach), które dają możliwość zdobycia doświadczenia zawodowego podczas odbywania takiej praktyki

(zwykle od trzech do sześciu miesięcy) – niektóre z nich mogą być płatne.

Główne korzyści wolontariatu i staży zawodowych:

- Dają doskonałą możliwość poznania kultury nowego kraju;
- Praca z ludnością miejscową, pozwala na asymilację z lokalną społecznością poprzez zrozumienie ich stosunku do pracy i życia. Stanowi to dobrą formę budowy relacji ze wspólnotami lokalnymi,
- Zwiększenie pewności siebie wśród migrantów;
- Wpływają na poprawę umiejętności językowych oraz umiejętności współpracy;
- Pozwalają zarówno na wykształcenie nowych umiejętności, jak i zaktualizowanie tych posiadanych;
- Zapewniają możliwość uzyskania aktualnych referencji od pracodawcy, które następnie mogą okazać innemu pracodawcy, jako dokument stwierdzający, iż migrant jest przygotowany do danej pracy.

> Alternatywne ścieżki kariery

Jak już wspomniano wyżej, migranci mogą być rozczarowani ofertami pracy jakie otrzymali, jeżeli nie odpowiadają one ściśle ich umiejętnościom, kwalifikacjom, doświadczeniu zawodowemu lub oczekiwaniom. Rynek pracy nie zawsze jest sprawiedliwy. Stwierdziliśmy już, że praca w niepełnym wymiarze godzin jest powszechnym problemem wśród migrantów w Europie. Czasami występują jeszcze inne kwestie, uniemożliwiające im otrzymanie zatrudnienia w upragnionych dziedzinach zawodowych. Takim utrudnieniem często jest dyskryminacja oraz brak odpowiednich kwalifikacji.

Jako doradcy, zachęcajcie Państwo swoich klientów do stawienia czoła problemom. Dla migrantów często ważne jest uzyskanie pewnych środków finansowych niż nie uzyskanie ich w ogóle. Warto omówić z klientem „Plan B”, czyli „Plan Przetrwania”, a więc działania i pracę, którą Państwa klient może podjąć, gdy równocześnie

będzie przygotowywał się do „Planu A” – swojej kariery. Taki „Plan B” należy budować z rozwagą, może on być spójny dla wybranej strategii rozwoju kariery. Np. jeżeli ktoś dąży do otrzymania posady w dziale sprzedaży to pewne doświadczenia z pracy w sklepie będą bezcenne. „Plan B” może dostarczać cennych uniwersalnych umiejętności i zapewnić wpływy finansowe na naukę i staż skierowany na realizację „Planu A”. Niektórzy pracodawcy pomagają, ponosząc koszty szkolenia dla tego pracownika, który wyraźnie zademonstruje swoją wartość i zaangażowanie w sprawy firmy. Niektórzy migranci mogą preferować założenie własnej działalności. Historia przedsiębiorstw i biznesów budowanych w Europie jest długa, zaszczytna i inspirująca – chociaż należy ostrzec, że jest to także droga trudna, usiana porażkami.

4.4 Studia przypadków

Opis przypadku 1: **Doświadczenie zawodowe**

Pan J., pracujący jako inżynier, przyjechał do Niemiec kilka lat temu bez znajomości języka niemieckiego. Chcąc pracować jako inżynier w Niemczech musiał przede wszystkim posiadać dostateczną znajomość języka, a przede wszystkim upewnić się, że jego kwalifikacje są uznawane w Niemczech.

Organizacja Iberika poinformowała go o kursie integracyjnym dotowanym przez Urząd do spraw Cudzoziemców, a także uzyskała zgodę na jego uczestnictwo w tym kursie. W konsekwencji Pan J. otrzymał stanowisko w organizacji Iberika, które było odpowiednie dla jego zdobytych zagranicą kwalifikacji.

Ukończył ośmiomiesięczny kurs, który dał mu szansę udoskonalenia swoich umiejętności językowych, w podczas kursu języka niemieckiego zawodowego. Kurs ten umożliwił mu odbywaną obecnie praktykę w Charite Berlin, gdzie zdobywa kwalifikacje z bioinżynierii.

Iberika – Niemcy

Opis przypadku 2: **Zdobywanie zaufania**

Pani N. przyjechała do Wielkiej Brytanii z Filipin w 2008 roku. Pracowała ciężko, aby otworzyć własną działalność fryzjerską, gdzie pracowała na stanowisku asystenta menedżera. Niestety pod koniec 2010 roku biznes przestał być zyskowny i Pani N. musiała pilnie szukać nowego zatrudnienia. Nawet z dyplomem studiów uniwersyteckich i doświadczeniem w prowadzeniu własnej działalności, Pani N. nie czuła się pewnie wkraczając na rynek pracy. Nie miała CV, żadnego doświadczenia w rozmowach kwalifikacyjnych i nie czuła się także dobrze ze swoją znajomością języka angielskiego. Rozmawiała z pracodawcami, którzy informowali ją, iż nie posiada odpowiedniego doświadczenia.

Pani N. usłyszała o organizacji Praxis od męża. Podczas rozmowy z doradcą stało się jasne, iż jej słaba znajomość angielskiego zaważyła na wcześniejszych decyzjach pracodawców. Potrzebowała CV, które jasno poinformuje potencjalnego pracodawcę o jej rozmaitych umiejętnościach. Cennym doświadczeniem dla niej okazała się również poprowadzona przez doradcę próbna rozmowa kwalifikacyjna, tak aby Pani N. przywykła do pytań o jej umiejętności i oczekiwania. Ponadto, doradca przekazał Pani N. informacje odnośnie uzyskania wizy oraz długoterminowych ścieżek kariery w szkolnictwie wyższym. „Bardzo mi się podobały te zajęcia języka angielskiego!” – wyznała Pani N. – „Nauczyciel był świetny, a nauka poprawnej wymowy była mi bardzo potrzebna. Miałam również możliwość przećwiczenia nowych umiejętności podczas pracy w grupie. Polecam taki kurs każdemu.” Po ukończeniu kursu, Pani N. została zaproszona na rozmowę kwalifikacyjną do jednej z głównych sieci supermarketów. Jako, że była bardzo dobrze przygotowana, zaproponowano jej pracę w dziale piekarniczym. Pani N. bardzo sobie chwali tę pracę, raz nawet udało jej się zdobyć tytuł „Pracownik miesiąca”. Obecnie, Pani N. zastanawia się nad zapisaniem się na kurs, w celu dalszego rozwoju zawodowego.

Praxis – Wielka Brytania

4.5 Narzędzia

Narzędzie 1: **Lista umiejętności przydatnych w pracy**

Imię i nazwisko:

Data:

Umiejętności:	Wynik:
Zarządzanie czasem i priorytetami w życiu	☐ Doskonale☐ Dobre☐ Zadowolające☐ Słabe Komentarze:
Ustalanie celów i przestrzeganie terminów realizacji	☐ Doskonale☐ Dobre☐ Zadowolające☐ Słabe Komentarze:
Praca zespołowa	☐ Doskonale☐ Dobre☐ Zadowolające☐ Słabe Komentarze:
Umiejętności komunikacyjne	☐ Doskonale☐ Dobre☐ Zadowolające☐ Słabe Komentarze:
Rozwiązywanie problemów	☐ Doskonale☐ Dobre☐ Zadowolające☐ Słabe Komentarze:
Myślenie kreatywne	☐ Doskonale☐ Dobre☐ Zadowolające☐ Słabe Komentarze:
Zdolność oceny osobistych mocnych stron a także obszarów wymagających rozwoju	☐ Doskonale☐ Dobre☐ Zadowolające☐ Słabe Komentarze:
Świadomość procedur ochrony zdrowia i bezpieczeństwa osobistego	☐ Doskonale☐ Dobre☐ Zadowolające☐ Słabe Komentarze:
Wystąpienia publiczne	☐ Doskonale☐ Dobre☐ Zadowolające☐ Słabe Komentarze:

Umiejętności językowe	☐ Doskonale ☐ Dobre ☐ Zadowalające ☐ Słabe Komentarze:
Umiejętności badawcze	☐ Doskonale ☐ Dobre ☐ Zadowalające ☐ Słabe Komentarze:
Podejmowanie decyzji	☐ Doskonale ☐ Dobre ☐ Zadowalające ☐ Słabe Komentarze:
Uczenie się poprzez doświadczenie	☐ Doskonale ☐ Dobre ☐ Zadowalające ☐ Słabe Komentarze:
Negocjacje i perswazja	☐ Doskonale ☐ Dobre ☐ Zadowalające ☐ Słabe Komentarze:
Wytrwałość i motywacja	☐ Doskonale ☐ Dobre ☐ Zadowalające ☐ Słabe Komentarze:
Różnorodność kulturowa	☐ Doskonale ☐ Dobre ☐ Zadowalające ☐ Słabe Komentarze:
Formułowanie informacji zwrotnej	☐ Doskonale ☐ Dobre ☐ Zadowalające ☐ Słabe Komentarze:
Delegowanie odpowiedzialności	☐ Doskonale ☐ Dobre ☐ Zadowalające ☐ Słabe Komentarze:
Samodzielna praca	☐ Doskonale ☐ Dobre ☐ Zadowalające ☐ Słabe Komentarze:
Rozwój zawodowy	☐ Doskonale ☐ Dobre ☐ Zadowalające ☐ Słabe Komentarze:

Narzędzie 2: **Plan działania**

Imię i nazwisko:			
Ogólny cel:			
Data:	Data 1. przeglądu działań:	Data 2. przeglądu działań:	Data 3. przeglądu działań:

Podsumowanie planu działania:

Napisz trzy priorytetowe cele wynikające z Twojego planu działania
(ta część powinna być uzupełniona pod koniec spotkania)

Gdzie chcę być za okres 3 – 6 miesięcy?	
Gdzie chcę być za okres 6 – 12 miesięcy?	
Gdzie chcę być za okres 12 – 18 miesięcy?	

Działania przygotowujące

Przyszłe cele zawodowe Długo i krótko-terminowe cele	
Działania i okres realizacji Jakie działania zostaną podjęte? Jaka będzie częstotliwość spotkań?	
Umiejętność szukania pracy Jak to zrobię? Gdzie chcę to zrobić	

Poszukiwane role zawodowe	Odpowiednie doświadczenie/kwalifikacje posiadane	Doświadczenie/kwalifikacje wymagane
1		
2		
3		
4		

Narzędzie 2: **Plan działania (c.d.)**

Potrzeby: Co musisz spełnić, abyś mógł uzyskać zatrudnienie? (spróbuj opracować i uzyskać konkretne odpowiedzi w kwestii: umiejętności, obszarów rozwoju, pracy tymczasowej, ewentualnych przeszkód, itp.)	
Bariery i przeszkody na drodze zatrudnienia	Potrzebne umiejętności: Sugerowane rozwiązanie:
Potrzeby w zakresie podstawowych umiejętności	Potrzebne umiejętności: Sugerowane rozwiązanie:
Potrzeby w zakresie wsparcia w nauce i rozwoju	Potrzebne umiejętności: Sugerowane rozwiązanie:
Potrzeba wsparcia w pracy	Potrzebne umiejętności: Sugerowane rozwiązanie:

Cele osobiste			
Obszar rozwoju - Co chcesz osiągnąć? Bądź konkretny i realistyczny w swoich planach.	Działalność rozwojowa - Co zrobisz, aby to osiągnąć?	Wyznaczenie terminu - Kiedy to zrobisz?	Spodziewane rezultaty - Skąd będziesz wiedział, że już osiągnąłeś to, co chciałeś?
Od teraz przez okres najbliższych 3-6 miesięcy			
Okres 6-12 miesięcy			
Okres 12-18 miesięcy			

Program działania – Jak uważasz, co możesz osiągnąć poprzez te działania w ramach projektu?	
Pewność siebie i asertywność	
Umiejętności w zakresie technologii informatycznych	Program Word: Program Excel: Internet:
Umiejętności językowe	Język mówiony: Język pisany:
Doświadczenie w procesie zatrudnienia (przygotowanie CV, umiejętność poszukiwania pracy, techniki prowadzenia rozmów)	

Oświadczenie uczestnika: Oświadczam, że dane zawarte w tym formularzu są prawdziwe i zgodne ze stanem mojej wiedzy, wyznaczone cele odzwierciedlają moje potrzeby. Podpisano: _____ Data: _____	
Oświadczenie pracownika: Oświadczam, że potrzeby klienta/klientki zostały ocenione, a działania zostały wspólnie uzgodnione. Podpisano: _____ Data: _____	

Narzędzie 3: **Wyznaczanie celów zawodowych**

Przed utworzeniem poniższego planu, migrant powinien wraz z doradcą zidentyfikować swoje umiejętności, motyw i cele. Plan działania jest tworzony podczas zajęć warsztatowych, a następnie omawiany przed całą grupą – każdy z uczestników otrzymuje informację zwrotną od trenera/doradcy.

Nasz cel musi być zgodny z zasadą ‘SMART’

- > **Specific (konkretny)** = Czy mój cel może być podzielony na mniejsze etapy?
- > **Measurable (mierzalny)** = Skąd będę wiedział, że osiągnąłem mój cel?
- > **Attainable (osiągalny)** = Czy jestem w stanie osiągnąć mój cel?
- > **Relevant (istotny)** = Czy mój cel jest ważny w moim życiu? Jakie posiadam zasoby?
- > **Time-bound (określony w czasie)** = Kiedy chcę osiągnąć mój cel?

Plan działania krok po kroku

1. Ustal swój zawodowy cel.
2. Kiedy chcesz osiągnąć ten cel?
3. Jaka jest Twoja motywacja, aby osiągnąć ten cel?
4. Określ, co powinieneś zrobić, żeby osiągnąć ten cel (zmienić, nauczyć się, itp.).
5. Podziel swoje działania na mniejsze etapy - określ co powinieneś zrobić w pierwszym etapie, a co w kolejnych.
6. Określ ramy czasowe dla każdego etapu (kiedy chcesz osiągnąć każdy etap).
7. Określ, co pomoże Tobie w osiągnięciu celu (kompetencje, ludzie, itp.)
8. Określ, co musisz poprawić, aby osiągnąć ten cel.

> **Mój plan działania**

Mój cel:

Motywacja:

Pierwszy krok:

Drugi krok:

Narzędzie 4: **Dobre rady jak stworzyć właściwe CV**

OBSZAR	INFORMACJE, KTÓRE POWINNY BYĆ ZAWARTE:
Dane osobowe	• Imię i nazwisko • Adres • Numer telefonu • Adres e-mail
Profil	Napisz krótki akapit o sobie Zadaj sobie następujące pytania: Jakie umiejętności masz do zaoferowania? Czemu będziesz odpowiednim pracownikiem? Co chcesz osiągnąć? Jakie masz doświadczenie? Jakie są Twoje przyszłe plany/cele?
Umiejętności	Obejmują: • Znajomość języka oraz płynność językowa • IT/znajomość obsługi komputera • Wszelkie inne umiejętności, np. szkolenie z zakresu udzielania pierwszej pomocy
Doświadczenie zawodowe	Zacznij od opisu ostatniego zatrudnienia: • Daty • Stanowiska • Obowiązki i osiągnięcia
Edukacja	Zacznij od opisu ostatniego osiągnięcia: • Daty • Nazwa szkoły/lokalizacja • Obszar i kwalifikacje osiągnięte
Zainteresowania	Fakultatywnie: Jeśli chcesz coś w tej sekcji napisać, pamiętaj, aby treść była krótka i oryginalna – tak, żeby brzmiało to ciekawie
Referencje	Zawsze uwzględnij to na końcu CV: Referencje dostępne na życzenie

>>>

Narzędzie 4: **Dobre rady jak stworzyć właściwe CV (c.d.)**

- Zmień swoje CV dla każdego stanowiska, o które się starasz, postaraj się ująć tylko te najistotniejsze informacje dla konkretnego stanowiska.
- Sprawdź czy nie popełniłeś żadnych błędów ortograficznych lub gramatycznych – poproś kogoś o przeczytanie tego dokumentu.
- Wykorzystaj w opisie te umiejętności, które są właściwe dla danego stanowiska pracy.
- Upewnij się, że układ treści przedstawionych w dokumencie jest czytelny.
- Nigdy nie pisz więcej niż na 2 strony.
- Nie pisz "CV" na górze strony – to oczywiste, jaki to dokument!

DOŚWIADCZENIE ZAWODOWE

EDUKACJA

ZAINTERESOWANIA

Referencje dostępne na życzenie

NAGŁÓWKI CV

IMIĘ I NAZWISKO

ADRES

NUMER TELEFONU

ADRES E-MAIL

Narzędzie 5: **Lista 10 pytań najczęściej zadawanych podczas rozmowy kwalifikacyjnej**

1. Co jest Twoją największą słabością?

Istnieje kilka sposobów jak możesz odpowiedzieć na pytanie o Twoją największą słabość. Możesz wspomnieć pewne cechy, umiejętności, które nie są istotne z punktu widzenia stanowiska, o które się starasz, lub po prostu zamienić negatywną cechę w pozytywną.

2. Co jest Twoją najmocniejszą stroną?

Kiedy zostaniesz spytany o swoją najmocniejszą stronę wymień cechy, umiejętności, które kwalifikują Ciebie do pracy na danym stanowisku. Najlepszym sposobem jest wskazanie tych umiejętności i zdobytych doświadczeń, które bezpośrednio powinny być wykorzystane w tej pracy.

3. Czy dobrze współpracujesz z innymi ludźmi?

Firmy chcą wiedzieć czy kandydat potrafi pracować z innymi ludźmi. Jako osoba ubiegająca się o dane stanowisko, powinieneś odpowiedzieć na to pytanie nieco szerzej niż tylko, że lubisz współpracować z innymi. Pracodawcy nie chcą zatrudniać osób, które nie potrafią się dogadać z innymi pracownikami, ponieważ może to zakłócać pracę zespołową, a nawet prowadzić do konfliktów w organizacji. Takie pytanie ma na celu rozeznanie czy kandydat posiada pewne umiejętności społeczne, które są dla wielu pracodawców bardzo ważne. Po pierwsze, ważne, żebyś wspomniat jak przebiegała Twoja dotychczasowa współpraca z innymi ludźmi oraz co było jej efektem. Po drugie, postaraj się podać przykłady sytuacji, w których wykorzystasteś swoje umiejętności społeczne. Podając konkretne przykłady, przekonasz pracodawcę, że rzeczywiście posiadasz umiejętności przydatne w pracy zespołowej.

4. Jak radzisz sobie ze stresem w pracy?

Dobrym pomysłem jest podanie przykładu, w jaki sposób poradziłeś sobie ze stresem podczas tej rozmowy. W ten sposób możesz pokazać jak funkcjonujesz w sytuacjach stresowych.

5. Powiedz mi coś o sobie

Warto przygotować sobie wcześniej to, co chcesz powiedzieć pracodawcy o sobie. Jakie swoje cechy chcesz wspomnieć, co jest Twoją główną siłą, jaka będzie korzyść dla pracodawcy w wyniku zatrudnienia Ciebie. Dzięki temu, będziesz mógł szybko zdobyć uwagę pracodawcy oraz zainteresować rekrutera swoją osobą. Zwiększy to Twoje szanse na bycie zapamiętanym, co może przyczynić się do uzyskania zatrudnienia.

6. Na jakie trudności napotkałeś w poprzednich miejscach pracy? Jak sobie z nimi radziłeś?

Kiedy rekruter spyta Ciebie : „Jak poradziłeś sobie z tym wyzwaniem?” – pamiętaj, żeby podać konkretne przykłady, w jaki sposób wybrnąłeś z trudnej sytuacji. Wspomnij w jaki sposób zbadasteś problem i jak znalazłeś rozwiązanie.

>>>

Narzędzie 5: **Lista 10 pytań najczęściej zadawanych podczas rozmowy kwalifikacyjnej (c.d.)**

7. Na czym polega właściwa obsługa klienta?

Kiedy ubiegasz się o stanowisko pracy, na którym będziesz bezpośrednio obsługiwał klientów, rekruter może zadać Ci pytanie: „Na czym polega właściwa obsługa klienta?”. Rekruter chce się dowiedzieć, co dla Ciebie oznacza jakość obsługi klienta i jak będziesz w stanie ją dostarczać klientom.

Poniżej znajduje się kilka przykładowych odpowiedzi, które możesz wykorzystać w trakcie rozmowy.

- Właściwa obsługa klienta oznacza posiadanie gruntownej wiedzy na temat oferowanych produktów, usług oraz gotowość do pomocy klientom w dokonaniu najlepszego wyboru.
- Właściwa obsługa klienta oznacza traktowanie klienta z szacunkiem, a także służenie klientowi pomocą.
- Właściwa obsługa klienta to oferowanie skutecznej pomocy w przyjazny sposób. Relacje nawiązane z klientem, pozwolą mu na odróżnienie tej firmy od innych.

8. Co możesz wnieść do firmy?

Najlepszym sposobem na odpowiedzenie na to pytanie jest odniesienie się do sytuacji w przeszłości ze wskazaniem co zostało już osiągnięte oraz co jeszcze można osiągnąć w przyszłości. Staraj się podać konkretne przykłady, kiedy efektywnie wykonywałeś swoje obowiązki, co ulepszyłeś w poprzednim miejscu pracy i w jaki sposób osiągałeś cele. Możesz odnieść swoje umiejętności do celów wyznaczonych i osiągniętych w poprzednim miejscu pracy. Powinieneś przekonać rekrutera, że posiadasz niezbędne cechy i umiejętności przydatne na danym stanowisku pracy, takie jak: sprośanie wyzwaniom w przeszłości, elastyczność, dyplomację, czy umiejętność współpracy z innymi.

9. Czemu to właśnie Ciebie powinniśmy wybrać na to stanowisko?

Najlepszym sposobem odpowiedzi na takie pytanie jest podanie Twoich umiejętności, które będą z powodzeniem wykorzystywane na danym stanowisku pracy. Warto, abyś wcześniej zapoznał się z opisem stanowiska pracy, tak, żebyś uwzględnił w swojej odpowiedzi właściwe cechy. Ponadto, podkreśl, że naprawdę interesujesz się firmą i danym stanowiskiem pracy.

10. Co możesz zrobić dla firmy?

Idąc na rozmowę kwalifikacyjną powinieneś wcześniej dokładnie się zapoznać z profilem działalności firmy, a także z wyznaczoną wizją i misją firmy. Odpowiadając na to pytanie, postaraj się udowodnić dlaczego Twoje doświadczenie zawodowe oraz wykształcenie, umiejętności i osiągnięcia stanowią Twój atut. Następnie porównaj swoje cele z celami firmy, wspominając co osiągnąłeś w innych miejscach pracy. Staraj się mówić spokojnie, jednocześnie wykazując zainteresowanie firmą.

Pamiętaj:

- 1.** Zawsze ubieraj się tak, żeby osiągnąć odpowiedni efekt – liczy się pierwsze wrażenie.

- 2.** Zawsze zjawiaj się na czas, planując podróż weź pod uwagę ewentualne opóźnienia środków transportu. Jeśli spóźnienie jest zbyt duże zadzwoń, wyjaśnij i przeproś.

- 3.** Uścisk dłoni i kontakt wzrokowy podczas rozmowy kwalifikacyjnej odgrywają istotną rolę.

- 4.** Przygotuj się do rozmowy. Przed spotkaniem dowiedz się jak najwięcej o firmie.

- 5.** Jeśli zaoferują Ci napój, poproś o szklankę wody.

- 6.** Zapoznaj się z opisem swojego przyszłego stanowiska pracy. Jeśli coś wyda Ci się niezrozumiałe, nie wahaj się zadać pytanie.

- 7.** Jeśli uważasz, że potrzebujesz dodatkowe szkolenia, zapytaj o taką możliwość.

- 8.** Zgłoś wszelkie wydarzenia, które zaplanowałeś, a mogą one kolidować z pracą (np. zarezerwowane wakacje, ustalone terminy wizyty u lekarza, itp.).

- 9.** Gdy rozmowa dobiega końca, spytaj kiedy możesz się spodziewać wyników rozmowy.

- 10.** Zawsze podaj rękę swojemu rozmówcy na koniec spotkania. Nie zapomnij podziękować za spotkanie i poświęcony czas.

4.6: Linki do polecanych materiałów

Foundations for Work

Program szkolenia online został specjalnie zaprojektowany dla młodych migrantów, jako, że młodych ludzi kryzys gospodarczy szczególnie dotknął. Pośród migrantów, jest to grupa najbardziej narażona na trudności związane z pozyskaniem zatrudnienia oraz jego utrzymaniem.

www.foundationsforwork.eu

Ethnocatering

Pomysł na ten biznes narodził się w Ośrodku Kultury InBáze w Pradze. Tam Kobiety rozpoczęły dzielenie się swoimi przepisami na potrawy kuchni regionalnej, a także zorganizowały degustację swoich potraw. Wkrótce po tym wydarzeniu, kobiety wspierane przez Ośrodek Kultury InBáze, postanowiły założyć firmę cateringową, zapewniającą przysmaki z różnych stron świata w Pradze. Organizacja zyskała miano profesjonalnej firmy cateringowej, konkurującej na rynku wraz z innymi podmiotami.

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

www.ethnocatering.cz/en/

Pathways to Work

Interaktywny i wielojęzyczny kurs szkoleniowy, umożliwiający migrantom zdobycie wiedzy niezbędnej w uzyskaniu zatrudnienia lub zmianie aktualnej pracy na lepszą.

www.pathwaystowork.eu

Tłumacz językowy jako odskocznia od pracy

Projekt dotyczy opracowania oraz udostępnienia programu szkoleniowego stworzonego przez Dacorum CVS (Wielka Brytania), kierowanego do migrantów, biegle mówiących w języku danego kraju. Osoby te za sprawą szkolenia mogłyby zostać tłumaczami dla innych migrantów, którzy

nie opanowali języka obowiązującego w danym państwie w stopniu pozwalającym na swobodną komunikację. Takie działanie przyczyniłoby się do zbudowania pomostu pomiędzy migrantami nie posługującymi się sprawnie językiem obcym a innymi organizacjami.

www.interpretertraining.eu

Kwestie zatrudnienia, sprawy społeczne i integracja Unii Europejskiej

Odpowiedzialność za kształt polityki w obszarze zatrudnienia, spraw społecznych jest dzielona pomiędzy organami Unii Europejskiej a krajami członkowskimi. Komisja Europejska koordynuje i monitoruje politykę każdego z państw członkowskich, promuje najlepsze praktyki zastosowane w dziedzinach takich jak zatrudnienie, ubóstwo, wykluczenie społeczne oraz kwestie emerytur. Ponadto, ustanawia prawo i kontroluje wdrażanie przepisów w obszarze prawa w pracy, a także koordynuje zarządzanie systemami zabezpieczenia społecznego w krajach członkowskich.

www.ec.europa.eu/social/main.jsp?langId=en&catId=1

Dyskusja na temat polityki zatrudnienia migrantów

To narzędzie zostało opracowane specjalnie, aby umożliwić dyskusję na temat polityki zatrudniania migrantów w całej Europie. Umożliwia to wykorzystanie „mądrości tłumu” i ma na celu harmonizację polityki w obszarze zatrudniania migrantów. Ta interaktywna platforma służy wymianie doświadczeń i współpracy pomiędzy ekspertami, pracownikami administracji na szczeblu lokalnym, regionalnym oraz krajowym, a także organizacjami pozarządowymi i migrantami.

www.immigrationpolicy2.eu

5: Zasoby określonego kraju

5.1: Materiały i narzędzia polecane w Polsce

Pierwsze kroki w Polsce

Jeśli jesteś obcokrajowcem, który szuka pracy w Polsce, ważne jest, abyś zdobył informacje na temat tego kraju. Znajomość polskiego prawa, obowiązujących przepisów oraz zwyczajów w dziedzinie życia i pracy w Polsce jest niezbędna dla pomyślnego pobytu w kraju. Informacje istotne dla migrantów są prezentowane na stronie internetowej Urzędu do spraw Cudzoziemców. Możesz tam znaleźć:

- informacje dotyczące historii Polski,
- obowiązujące przepisy,
- informacje dotyczące zakwaterowania oraz opieki medycznej.

Informacje dostępne są na stronie:

www.udsc.gov.pl/PIERWSZE,KROKI,W,POLSCE,2082.html

Ważne dokumenty

Jeśli planujesz dłuższy pobyt w kraju, warto, żebyś zapoznał się z odpowiednimi dokumentami, takimi jak na przykład: wniosek o wydanie wizy krajowej, wniosek o zezwolenie na osiedlenie się, wniosek o nadanie statusu uchodźcy, itp. Odwiedź stronę Urzędu do spraw Cudzoziemców, aby zdobyć więcej informacji:

www.udsc.gov.pl/Formularze,240.html

Instrukcja dla obcokrajowców

Jeśli potrzebujesz informacji w zakresie ogólnych zagadnień (jak na przykład warunki pobytu w Polsce), chcesz zasięgnąć informacji w kwestii przedłużenia wizy – odwiedź poniższą stronę internetową: **www.szczecin.uw.gov.pl**

Podstawowe informacje

Informacje zawarte na stronie dotyczą podstawowych kwestii w dziedzinach: pobytu w Polsce, pracy w Polsce, edukacji, systemu opieki zdrowotnej i innych. Warto zapoznać się ze swoimi prawami i obowiązkami w Polsce:

www.migrant.info.pl

Kursy języka polskiego

Wiele polskich uczelni prowadzi kursy języka polskiego. Możesz wziąć udział w kursie, jeśli szukasz pracy w Polsce i chcesz poprawić swoje umiejętności językowe. Znajomość języka polskiego znacznie zwiększa szanse na rynku pracy. Niektóre z oferowanych kursów są bezpłatne.

Aby uzyskać więcej informacji, odwiedź stronę internetową uniwersytetu w mieście swojego pobytu lub odwiedź poniższą stronę internetową:

www.info-migrator.pl

Tworzenie CV

Dobrze przygotowane CV ukazuje najważniejsze informacje o właścicielu. Ważne jest, aby stworzyć ten dokument we właściwej formie. Informacje powinny być zawarte w odpowiednich sekcjach, pamiętając o chronologii wydarzeń. Postępując zgodnie z instrukcjami na stronie będziesz mógł wygenerować swoje CV z jasno przedstawionymi umiejętnościami i kwalifikacjami.

Odwiedź stronę internetową, na której znajdziesz doskonałe narzędzie do tworzenia CV:

<http://europass.cedefop.europa.eu/en/documents/curriculum-vitae>

EMAT – Zespół projektowy

Praxis

Yesenia San Juan – Menedżer projektu
Fabricio Catroppa – Doradca ds. zatrudnienia
Mel Steel – Menedżer projektu
Vaughan Jones – Dyrektor naczelny
www.praxis.org.uk

Fundacion Laboral del Metal

Karin Volpato – Doradca ds. badań i rozwoju
www.fundacionlaboraldelmetal.es

Uniwersytet Szczeciński

Prof. Piotr Niedzielski – Menedżer projektu
Dr Katarzyna Łobacz – Pracownik naukowy
Dr Magdalena Majchrzak – Pracownik naukowy
Jordan Klimek – Pracownik naukowy
Magdalena Ławicka – Pracownik naukowy
Natalia Pawlik – Pracownik administracyjny
www.univ.szczecin.pl

EPMA

Radek Bejda – Menedżer projektu
Iva Walterova – Menedżer projektu
Irina Zalisova – Dyrektor naczelny
www.epma.cz

Iberika

Felix Demme – Koordynator projektów europejskich
Monica Seemann – Dyplomowany tłumacz
Nina Kirschner – Językoznawca
www.iberika.de

The Gilfillan Partnership:

Colin Gilfillan – Dyrektor naczelny
Liz Mackie – Dyrektor naczelny
www.gpartnership.co.uk

EKSCR (partner do stycznia 2013 r.)

Marketa Cudlinova – Nauczyciel
Eva Kavkova – Dyrektor naczelny
www.ekscr.cz

Alex Hall – copywriter

David Cross – osoba odpowiedzialna za projekt
www.my-folio.co.uk



Partnerzy

Praxis Community Projects

Pott Street
Londyn E2 0EF
Wielka Brytania

www.praxis.org.uk



The Gilfillan Partnership

11 Lowther Road
Kingston, Surrey KT2 6LL
Wielka Brytania

www.gpartnership.co.uk

THE GILFILLAN PARTNERSHIP
RESEARCH AND CONSULTANCY SERVICES

Iberika

Wilmsdorfer Str. 50/51
10627 Berlin
Niemcy

www.iberika.de



Fundación Laboral del Metal

C / Joaquin Salas, 19
Peñacastillo – Santander
39011 Hiszpania

www.fundacionlaboraldelmetal.es



Uniwersytet Szczeciński

Wydział Zarządzania i Ekonomiki Usług
ul. Cukrowa 8
71-004 Szczecin
Polska

www.usz.edu.pl

University of Szczecin



European Project and Management Agency (EPMA)

Prvního Pluku 12a
Praga 8
18600
Czechy

www.epma.cz



Praca naukowa finansowana ze środków finansowych na naukę w latach 2012-2014 przyznanych na realizację projektu międzynarodowego współfinansowanego

EUROPEAN
MIGRANT ADVISER
TOOLKIT
www.migrant-toolkit.eu



Program
Uczenie się
przez całe życie

With the support of
the lifelong learning programme
of the European Union