

Zuzanna Rejmer-Ronowicz, Marta Piegat-Kaczmarczyk  
Bartosz Smożer, Ewa Kownacka, Dorota Madej  
Jakub Oniszczyk, Radosław Orszczyśzyn



## “Międzykulturowy Ośrodek Doradztwa Zawodowego...”

... od koncepcji do realizacji.”

„Projekt „Międzykulturowe Centrum Adaptacji Zawodowej” realizowany przy udziale środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Inicjatywy Wspólnotowej EQUAL”

**Międzykulturowy Ośrodek Doradztwa Zawodowego... od koncepcji do realizacji.**

Warszawa 2007.

**Dorota Madej**  
**Jakub Oniszczyk**  
**Zuzanna Rejmer-Ronowicz**  
**Bartosz Smoter**  
**Ewa Kownacka**  
**Radosław Oryszczyszyn**

**Recenzent:**

prof. dr hab. Tadeusz Pilch

**Projekt graficzny okładki:**

Damian Stępień

**Skład:**

Dagmara Matuszak

**Korekta językowa:**

Małgorzata Koroś

Copyright © dla **Krajowy Ośrodek Wspierania  
Edukacji Zawodowej i Ustawicznej**

ul. Spartańska 1B  
02-637 Warszawa  
tel. (48 22) 844-34-38  
fax (48 22) 646-52-51

e-mail: sekret@koweziu.edu.pl  
<http://www.koweziu.edu.pl>

Publikacja została zrealizowana w ramach Projektu *Międzykulturowe Centrum Adaptacji Zawodowej*.

Projekt ten został zrealizowany przy udziale środków **Europejskiego Funduszu Społecznego** w ramach Inicjatywy Wspólnotowej **EQUAL**.

ISBN 978-83-88780-81-3

Druk i oprawa:  
Drukarnia OFF-Print,  
ul. Sołtysowska 22a, 31-589 Kraków

# Spis treści

<b>WSTĘP</b> .....	5
<b>ROZDZIAŁ 1. Projekt Międzykulturowe Centrum Adaptacji Zawodowej</b> .....	7
<b>Dorota Madej</b>	
1.1. Cel Projektu .....	7
1.2. Beneficjenci .....	7
1.3. Partnerzy .....	8
1.4. Struktura Międzykulturowego Centrum Adaptacji Zawodowej .....	9
1.5. Zadania Partnerów .....	9
1.5.1. Zadania Uniwersytetu Warszawskiego, czyli działalność MCAZ przy ulicy Ogrodowej ..	10
1.5.2. Zadania Krajowego Ośrodka Wspierania Edukacji Zawodowej i Ustawicznej .....	12
1.5.3. Zadania Warszawskiego Centrum Pomocy Rodzinie .....	13
1.5.4. Zadania Centrum Kształcenia i Rehabilitacji w Konstancinie .....	13
1.5.5. Zadania Fundacji Przeciwko Handlowi Ludźmi i Niewolnictwu La Strada .....	13
1.5.6. Zadania Stowarzyszenia Interwencji Prawnej .....	13
1.6. Rezultaty działań zrealizowanych przez Krajowy Ośrodek Wspierania Edukacji Zawodowej i Ustawicznej .....	14
1.7. Dane statystyczne dotyczące beneficjentów bezpośrednich, którzy skorzystali z oferty Międzykulturowego Centrum Adaptacji Zawodowej .....	14
<b>ROZDZIAŁ 2. Koncepcja Międzykulturowego Ośrodka Doradztwa Zawodowego</b> .....	16
<b>Jakub Oniszczyk</b>	
2.1. Strategia Międzykulturowego Ośrodka Doradztwa Zawodowego .....	16
2.2. Zasady funkcjonowania Ośrodka .....	17
2.3. Monitoring i ewaluacja działalności Międzykulturowego Ośrodka Doradztwa Zawodowego ..	18
<b>ROZDZIAŁ 3. Dobre praktyki: doradztwo zawodowe w MODZ</b> .....	20
<b>Zuzanna Rejmer-Ronowicz</b>	
3.1. Rodzaje świadczonej pomocy .....	20
3.2. Metody pracy .....	22
3.3. Klienci MODZ korzystający z usług doradcy zawodowego .....	26
3.4. Współpraca z instytucjami zewnętrznymi .....	28
3.5. Wnioski z działalności, czyli co udało się osiągnąć oraz co jeszcze można zrobić .....	30
<b>ROZDZIAŁ 4. Dobre praktyki: doradztwo prawne w MODZ</b> .....	33
<b>Bartosz Smoter</b>	
4.1. Świadczone usługi / Rodzaje świadczonej pomocy .....	33
4.2. Metody pracy .....	34
4.3. Wnioski / Najczęściej pojawiające się problemy wśród beneficjentów / klientów .....	39
4.4. Współpraca z instytucjami zewnętrznymi .....	42
4.5. Co się udało zrealizować .....	43
4.6. Czego się nie udało zrealizować .....	44
<b>ROZDZIAŁ 5. Dobre praktyki: doradztwo psychologiczne w MODZ</b> .....	46
<b>Ewa Kownacka</b>	
5.1. Świadczone usługi .....	46
5.1.1. Rozwój zakresu świadczonych usług .....	46
5.1.2. Modyfikacje sposobu informowania o świadczonych usługach .....	47
5.2. Najczęściej pojawiające się problemy wśród beneficjentów .....	49

5.2.1. Stres akulturacyjny .....	49
5.2.2. Inne najczęściej występujące problemy .....	50
5.3. Metody pracy .....	51
5.3.1. Kompetencje psychologa na stanowiskach „psycholog” i „doradca kulturowy” .....	52
5.3.2. Współpraca psychologa z zespołem ośrodka .....	53
5.4. Współpraca z instytucjami zewnętrznymi .....	55
5.5. Co udało się osiągnąć .....	55
5.6. Co można byłoby poprawić w przyszłości. ....	56

**ROZDZIAŁ 6. Ewaluacja koncepcji Międzykulturowego Ośrodka Doradztwa Zawodowego .....** 60

***Radosław Oryszczyszyn***

6.1. Opis wyników ewaluacji .....	60
6.2. Wnioski i rekomendacje .....	73

## WSTĘP

Od wstąpienia Polski do Unii Europejskiej 1 maja 2004 roku do krajów unijnych, w celach zarobkowych, wyjechało 1 120 tysięcy Polaków co stanowi około 3% ludności Polski<sup>1</sup>.

Powszechnie mówi się o migracji zarobkowej Polaków do Irlandii. Według danych z listopada 2006 r. w Irlandii zarejestrowanych, czyli posiadających numer PPS (*Personal Public Service Number* – po polsku – Osobisty Numer Usług Publicznych) jest 80 tys. Polaków<sup>2</sup>. Bank Światowy w raporcie *Migracja siły roboczej z nowych państw członkowskich* zauważa, że o ile zyskują na tym zjawisku kraje przyjmujące, gdyż po pierwsze poprzez rejestracje maleje w tych krajach szara strefa, po drugie zaś zyskują wykwalifikowaną kadrę, o tyle tracą kraje wysyłające, gdyż wyjeżdżają wykwalifikowani pracownicy, a ponadto reprezentacja poszczególnych branż nie jest równomierna, co w przypadku Polski skutkuje deficytem specjalistów w branży budowlanej i medycznej.

Aby zapobiec negatywnym skutkom tych migracji Bank Światowy proponuje dwa rozwiązania. Z jednej strony wygospodarowanie środków na zatrzymanie pracowników poprzez wzrost pensji dla pracowników tych „odpływających branży”, z drugiej natomiast otwarcie granic dla pracowników ze wschodniej części Europy.

O ile w przypadku wyjazdu pracowników z Polski mówimy o migracjach zarobkowych, o tyle w przypadku napływu potencjalnej „siły roboczej” mówimy także o migracjach przymusowych, kiedy to podjęcie pracy nie jest celem samym w sobie, lecz wynika z późniejszej konieczności funkcjonowania w kraju, do którego przybyło się, „trafiło się” w celu ochrony własnego życia. Problem migracji przymusowych to problem uchodźstwa, imigracji. Nie mniej problematyczna jest także kwestia repatriacji.

Aby pomóc uchodźcom, imigrantom i repatriantom w funkcjonowaniu na polskim rynku pracy w 2006 roku w ramach programu EQUAL zawiązało się Partnerstwo Międzykulturowe Centrum Adaptacji Zawodowej. Centrum mieści się w Warszawie, a jego działania skierowane są do uchodźców, repatriantów oraz imigrantów przebywających na terenie województwa mazowieckiego. W ramach Centrum powołany został Międzykulturowy Ośrodek Doradztwa Zawodowego (MODZ), który oferuje uchodźcom, repatriantom i imigrantom wieloaspektową pomoc doradcą: prawną, psychologiczną, zawodową. I tak, Ośrodek tworzą współpracujący ze sobą doradcy: doradca zawodowy, doradca prawny i psycholog międzykulturowy, którzy w ramach swoich kompetencji świadczą pomoc osobom odmiennym kulturowo.

Publikacja *Międzykulturowy Ośrodek Doradztwa Zawodowego... od koncepcji do realizacji* jest zbiorem dobrych praktyk wypracowanych przez ww. doradców. Odwołując się do swoich doświadczeń z ponad rocznej pracy doradczej w Ośrodku, wskazują na punkty newralgiczne w pracy z osobami odmiennymi kulturowo. Wskazują momenty, w których działania doradcze mogą przynieść sukces doradcy bądź porażkę.

Ze względu na swój charakter niniejsza publikacja skierowana jest do osób bezpośrednio pracujących z uchodźcami, repatriantami i imigrantami oraz do decydentów kształtujących politykę instytucji państwowych, organizacji, a także regionów, czy państwa.

<sup>1</sup> Wg raportu europejskiej organizacji pozarządowej European Citizen Action Service (ECAS) dotyczącego przepływu pracowników w Unii Europejskiej: *ECAS Report on Free Movement of Workers – Who's Still Afraid of EU Enlargement?* – wrzesień 2006 r. – [www.ecas.org/file\\_uploads/1182.pdf](http://www.ecas.org/file_uploads/1182.pdf).

<sup>2</sup> Wg *Emigracja zarobkowa Polaków do Irlandii. Raport z badań* opracowany na zlecenie Związku Biur Porad Obywatelskich – Warszawa, listopad 2006 r. – [www.zbpo.org.pl/page/pl/aktualnosci/raport\\_amp8222em/](http://www.zbpo.org.pl/page/pl/aktualnosci/raport_amp8222em/).

Celem publikacji jest propagowanie idei doradztwa opartego na współpracy zespołu eksperckiego świadczącego kompleksową pomoc osobom odmiennym kulturowo. Doświadczenia doradców mają na celu uwrażliwić odbiorców publikacji na pewne problemy związane z pracą z migrantami. Wydaje się, że wiele z zaproponowanych rozwiązań jest gotowych do wdrożenia.

Rozdziały poświęcone doświadczeniom doradców poprzedza rozdział dotyczący Projektu *Międzykulturowe Centrum Adaptacji Zawodowej* (rozdział 1) oraz rozdział dotyczący koncepcji funkcjonowania MODZ (rozdział 2). Publikację zamyka raport z ewaluacji Ośrodka (rozdział 6).

Wyrażamy nadzieję, że prezentowane w publikacji dobre praktyki przyczynią się do rozwoju wieloaspektowego poradnictwa świadczonego osobom odmiennym kulturowo.

## ROZDZIAŁ 1.

### Projekt Międzykulturowe Centrum Adaptacji Zawodowej

Dorota Madej

Projekt *Międzykulturowe Centrum Adaptacji Zawodowej* realizowany jest w ramach tematu A programu Inicjatyw Wspólnotowych EQUAL *Ułatwianie wchodzenia i powrotu na rynek pracy osobom mającym trudności z integracją lub reintegracją na rynku pracy, celem promowania rynku pracy otwartego dla wszystkich.*

Partnerstwo funkcjonuje na mocy Umowy o Partnerstwie na Rzecz Rozwoju z dnia 8 lutego 2006 r. zawartej pomiędzy **Uniwersytetem Warszawskim (UW)**, będącym jednocześnie Administratorem Partnerstwa oraz **Krajowym Ośrodkiem Wspierania Edukacji Zawodowej i Ustawicznej (KOWEZiU)**, **Warszawskim Centrum Pomocy Rodzinie (WCPR)**, **Fundacją Przeciwko Handlowi Ludźmi i Niewolnictwu La Strada** oraz **Centrum Kształcenia i Rehabilitacji Sp. z o.o. (CKiR)**, a także **Stowarzyszeniem Interwencji Prawnej (SIP)**.

Ramy czasowe Projektu: luty 2006 – marzec 2008.

Działalność Partnerstwa koncentruje się wokół Międzykulturowego Centrum Adaptacji Zawodowej (MCAZ) znajdującego się przy ulicy Ogrodowej 28/30 w Warszawie.

Zawiązanie się Partnerstwa wynikało z narastającej potrzeby wsparcia środowisk migracyjnych w obliczu następujących zjawisk:

- zwiększającego się napływu imigrantów, uchodźców i repatriantów na terytorium Polski,
- dyskryminacji skutkującej trudnościami w adaptacji społecznej i zawodowej,
- niedoskonałości rozwiązań prawnych obowiązujących w Polsce,
- niewielkiej świadomości społeczeństwa polskiego na temat funkcjonowania migrantów w Polsce,
- niewielkiej świadomości oraz niewielkich kompetencji kulturowych przedstawicieli służb społecznych,
- wynikającego z powyższego braku zaplecza kadrowego i infrastrukturalnego do pracy z osobami odmiennymi kulturowo.

W odpowiedzi na te zjawiska, jak i na podstawie wniosków z przeprowadzonych analiz naukowych oraz konsultacji z instytucjami publicznymi i stowarzyszeniami zajmującymi się osobami odmiennymi kulturowo, pracodawcami oraz środowiskami migrantów, repatriantów i uchodźców, sformułowano cel Projektu, określono grupy beneficjentów oraz zadania poszczególnych Partnerów, a także inne wytyczne dotyczące realizacji Projektu<sup>3</sup>.

#### 1.1. Cel Projektu

Celem Partnerstwa jest *przeciwdziałanie społecznemu wykluczeniu poprzez zwalczanie dyskryminacji na rynku pracy i ułatwianie wchodzenia na ten rynek osobom odmiennym kulturowo przybywającym do Polski jako imigranci, uchodźcy lub repatrianci.*

Cel ten realizowany jest poprzez wieloaspektowe poradnictwo, szkolenia, kursy kwalifikacyjne, a także poprzez działalność wydawniczą oraz lobbingsową.

#### 1.2. Beneficjenci

Projekt skierowany jest do dwóch grup beneficjentów. Jedną z nich stanowią beneficjenci bezpośredni, czyli środowiska migracyjne, drugą zaś przedstawiciele służb spo-

<sup>3</sup> *Strategia i opis projektu.* Załącznik 1 do Umowy o Partnerstwie na Rzecz Rozwoju.

łecznych, czyli instytucji świadczących szeroko rozumianą pomoc tym pierwszym oraz pracodawcy.

I tak, wśród **beneficjentów bezpośrednich** wyróżniamy:

- przebywających na terenie Polski migrantów: uchodźców, imigrantów i repatriantów,
- organizacje i stowarzyszenia migrantów.

Co jest zasadnicze dla Projektu, beneficjentami bezpośrednimi są osoby legalnie przebywające na terenie Polski. Jest to warunek jaki muszą spełnić, aby w ramach Projektu mogła być świadczona im pomoc.

Zaś do **beneficjentów pośrednich** zaliczają się:

- urzędy wojewódzkie i samorządy lokalne, kuratoria oświaty, urzędy pracy,
- organizacje i stowarzyszenia pracodawców, organizacje ds. kobiet, instytucje kształcenia i doskonalenia zawodowego dorosłych,
- służby pracy, ośrodki pracy socjalnej, doradztwa zawodowego, instytucje kształcenia i doskonalenia nauczycieli, doradców zawodowych, służb społecznych, administracji publicznej.

### 1.3. Partnerzy

Partnerstwo *Międzykulturowe Centrum Adaptacji Zawodowej* tworzą:

- **Instytut Profilaktyki Społecznej i Resocjalizacji Uniwersytetu Warszawskiego** – UW oprócz zadań wynikających z administrowania Projektem, realizuje wiele zadań na rzecz beneficjentów Projektu (więcej w: 1.5.1. *Zadania Uniwersytetu Warszawskiego, czyli działalność MCAZ przy ulicy Ogrodowej*).
- **Krajowy Ośrodek Wspierania Edukacji Zawodowej i Ustawicznej** – publiczna, centralna, finansowana przez Ministra Edukacji Narodowej placówka doskonalenia nauczycieli z obszaru kształcenia zawodowego i ustawicznego. Do zadań placówki należy metodyczne wsparcie nauczycieli kształcenia zawodowego i ustawicznego oraz doradców zawodowych poprzez organizację szkoleń, opracowanie materiałów metodycznych oraz wydawanie publikacji. Zadania Partnera w Projekcie realizuje zespół Wydziału Poradnictwa Zawodowego.
- **Warszawskie Centrum Pomocy Rodzinie** – jednostka organizacyjna m.st. Warszawy, realizująca zadania z zakresu pomocy społecznej. Do obszarów działań WCPR należy: rehabilitacja społeczna i zawodowa osób niepełnosprawnych, współpraca oraz nadzór nad domami pomocy społecznej oraz placówkami opiekuńczo-wychowawczymi, wspieranie rodzin zastępczych oraz usamodzielnianych wychowanków tych rodzin i placówek opiekuńczo-wychowawczych, a także pomoc osobom i rodzinom znajdującym się w sytuacjach kryzysowych oraz integracja uchodźców.
- **Fundacja Przeciwko Handlowi Ludźmi i Niewolnictwu La Strada** – jedna z dziewięciu niezależnych organizacji pozarządowych tworzących międzynarodową sieć inicjatywy *La Strada Program Prewencji Handlu Kobietami z Europy Środkowej i Wschodniej*, który działa w dziewięciu krajach, takich jak: Białoruś, Bośnia i Hercegowina, Bułgaria, Holandia, Macedonia, Mołdawia, Polska, Republika Czeska i Ukraina. Głównym zadaniem sieci jest działanie na rzecz wzmocnienia pozycji kobiet oraz propagowanie ich praw, łącznie z prawem do podejmowania decyzji o emigracji i zarobkowaniu za granicą. Prowadzone są też działania na rzecz ochrony kobiet przed przemocą i wykorzystaniem oraz działania prewencyjne przeciwko handlowi ludźmi.
- **Centrum Kształcenia i Rehabilitacji Sp. z o.o.** – prowadzi działalność w zakresie doskonalenia zawodowego. W CKiR realizowany jest model rehabilitacji kompleksowej zawierającej rehabilitację zawodową, społeczną i usprawniającą. Centrum posiada duże zaplecze dydaktyczno-hotelowe oraz rekreacyjne.



- **Stowarzyszenie Interwencji Prawnej** – realizuje działania na rzecz osób dyskryminowanych i zagrożonych marginalizacją poprzez poradnictwo prawne oraz reprezentowanie klientów przed organami państwowymi. Działania SIP skupione są szczególnie na pomocy uchodźcom i osobom ubiegającym się o status uchodźcy; więźniom i byłym więźniom. Stowarzyszenie zajmuje się również działalnością na rzecz dzieci i młodzieży, w tym także przebywającej w instytucjach opiekuńczo-wychowawczych oraz rodzinach adopcyjnych.

Do realizacji zadań Działania 2 Projektu przystąpili następujący z ww. Partnerów: Uniwersytet Warszawski, Krajowy Ośrodek Wspierania Edukacji Zawodowej i Ustawicznej, Warszawskie Centrum Pomocy Rodzinie, Fundacja Przeciwno Handlowi Ludźmi i Niewolnictwu La Strada, Centrum Kształcenia i Rehabilitacji Sp. z o.o. Za realizację zadań w Działaniu 3 odpowiedzialni są UW, KOWEZiU oraz SIP.

#### **1.4. Struktura Międzykulturowego Centrum Adaptacji Zawodowej**

Od początku trwania Projektu do sierpnia 2007 roku Centrum mieściło się przy ulicy Koszykowej, co było istotne ze względu na sąsiedztwo Urzędu ds. Repatriacji i Cudzoziemców (teraz Urzędu do Spraw Cudzoziemców) oraz siedzibę Biura Wysokiego Komisarza Narodów Zjednoczonych do Spraw Uchodźców (UNHCR). Biorąc pod uwagę stale rosnące zainteresowanie uchodźców, repatriantów i imigrantów usługami Centrum oraz, co za tym idzie, rozwój wielu form jego działalności w sierpniu Centrum zmieniło lokalizację i mieści się obecnie przy ulicy Ogrodowej.

Międzykulturowe Centrum Adaptacji Zawodowej tworzą – realizujące zadania merytoryczne

- następujące komórki organizacyjne:
  - Międzykulturowy Ośrodek Doradztwa Zawodowego,
  - Dział szkoleń,
  - Dział ds. organizacji konferencji, seminariów i promocji,
  - Dział studiów podyplomowych,
  - Stanowisko ewaluatora.

Strukturę organizacyjną Centrum przedstawia znajdujący się na końcu tego rozdziału rysunek 1.

#### **1.5. Zadania Partnerów**

Zadania Partnerów w Projekcie mają różny charakter i wynikają ze specyfiki działalności statutowej instytucji partnerskich. Partnerzy, ze względu tę specyfikę, działają na rzecz beneficjentów bezpośrednich lub pośrednich, bądź na rzecz obydwu grup beneficjentów. Zadania Partnerów w podziale na grupy odbiorców przedstawia tabela 1.

**Tabela 1.** Partnerzy i ich zadania w odniesieniu do poszczególnych typów beneficjentów

Partner	Zadania na rzecz beneficjentów	
	bezpośrednich	pośrednich
UW	<ul style="list-style-type: none"> <li>– kursy adaptacyjne, kursy zawodowe</li> <li>– poradnictwo prawne, zawodowe, psychologiczne</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– studia podyplomowe</li> <li>– szkolenia</li> <li>– seminaria</li> </ul>
KOWEZiU		<ul style="list-style-type: none"> <li>– szkolenia</li> <li>– publikacje</li> <li>– seminaria</li> </ul>

WCPR	– Klub Uchodźcy – rekrutacja beneficjentów	
La Strada	– Wietnamski Telefon Zaufania	
CKiR	– kursy zawodowe	
SIP		– seminaria – ekspertyzy

### 1.5.1. Zadania Uniwersytetu Warszawskiego, czyli działalność MCAZ przy ulicy Ogrodowej

Centrum realizuje zadania zarówno na rzecz imigrantów, uchodźców i repatriantów, jak i na rzecz służb publicznych zajmujących się wsparciem i pomocą osobom odmiennym kulturowo.

I tak, na rzecz **beneficjentów bezpośrednich** świadczone są następujące rodzaje pomocy:

- interwencja w sytuacjach kryzysowych,
- kursy, szkolenia, warsztaty,
- poradnictwo psychologiczne, zawodowe i prawne.

Co się tyczy **interwencji kryzysowej** miała ona miejsce tylko w kilku przypadkach. W toku działalności Centrum okazało się, że nie jest to działalność dominująca i Centrum de facto zyskało charakter Centrum świadczącego nie pomoc doraźną lecz długoterminową. Działania Centrum zatem mają charakter długoterminowy i koncentrują się na rozwoju beneficjentów (kursy, szkolenia, warsztaty) oraz na poradnictwie świadczonym w Międzykulturowym Ośrodku Doradztwa Zawodowego. Reasumując działania Centrum zasadzają się na działalności szkoleniowej i doradczej.

W ramach **działalności szkoleniowej** realizowane są dwa rodzaje szkoleń: **szkolenia adaptacyjne**, które dostarczają wiedzy i umiejętności niezbędnych do funkcjonowania nie tylko na polskim rynku pracy, ale w ogóle w społeczeństwie polskim oraz **szkolenia zawodowe** będące szkoleniami specjalistycznymi dającymi uprawnienia czy kwalifikacje do wykonywania zawodu lub czynności zawodowych.

Do **kursów adaptacyjnych** należą:

- **Małe Polonikum** – 160 h; program kursu obejmuje: język polski (112 h), kultura polska (12 h), podstawy prawa polskiego (12 h), poruszanie się po rynku pracy (12 h), komunikacja międzykulturowa (12 h).
- **Podstawy prawa** – 20 h; program: obowiązki i prawa cudzoziemca w Polsce; uzyskanie numeru NIP, PESEL; wynajęcie mieszkania (meldunek); prawo pracy; prawo rodzinne; działalność gospodarcza, naturalizacja.
- **Planowanie rozwoju zawodowego** – 40 h; program: określenie preferencji zawodowych, metody poszukiwania pracy, plan realizacji celów, pisanie dokumentów aplikacyjnych, przygotowanie do rozmowy kwalifikacyjnej, autoprezentacja.

Do **kursów zawodowych** należą:

- **prawo jazdy kategorii B** – 60 h; program kursu obejmuje: 30 godzin wykładów i ćwiczeń na komputerowym programie testów; 30 godzin jazdy z instruktorem, badania lekarskie,
- **prawo jazdy kategorii D** – program: wstępne badania psychotechniczne, badania lekarskie, zasady ruchu drogowego, teoria i praktyka poruszania się autobusem, kurs na przewóz osób,

- **kurs pilotów wycieczek** – 120 h; program: przepisy prawne, obsługa ruchu turystycznego, geografia turystyczna w Polsce,
- **kurs masażu 1 stopnia** – 120 h; program kursu obejmuje: anatomia człowieka, masaż klasyczny, sportowy, relaksacyjny, odchudzający, izotermiczny i inne,
- **kurs masażu 2 stopnia** – 120 h; kurs zaawansowany dla uczestników kursu masażu 1 stopnia,
- **kurs komputerowy z fizykoterapią** – program kursu obejmuje: kurs komputerowy podstawowy, zajęcia z rehabilitacji, zajęcia z kulturoznawstwa, warsztaty z psychologiem; jest to kurs wyjazdowy współrealizowany przez CKiR w Konstancinie,
- **kurs komputerowy podstawowy i średnio zaawansowany** – 40 h; program: obsługa programów WORD, EXCEL oraz poruszanie się po Internecie,
- **kurs gastronomiczny „Kucharz”** – 50 h; program: zasady żywienia, zajęcia praktyczne, bezpieczeństwo i higiena pracy,
- **kurs fryzjerski** – 140 h; program: elementy anatomii, dobieranie uczesań do typu urody, strzyżenie, rozjaśnianie, karbowanie, trwała ondulacja, farbowanie i inne,
- **obsługa wózków widłowych** – 60 h; dający uprawnienia kierowcy wózków widłowych, podnośników napędzanych kategorii I, II, III,
- **manicure & pedicure** – 50 h; program kursu obejmuje: manicure klasyczny, biologiczny, francuski, schorzenia: profilaktyka i leczenie, masaż kończyn, naklejanie paznokci, ozdabianie paznokci, pedicure,
- **księgowość** – 120 h; program: podstawy księgowości.

Liczbę zrealizowanych edycji prezentuje tabela 2.

**Tabela 2.** Zrealizowane szkolenia

Nazwa	Liczba zrealizowanych edycji
kursy adaptacyjne	
Małe Polonikum	IX
Podstawy prawa dla cudzoziemców	IV
Planowanie rozwoju zawodowego	V
kursy zawodowe	
Prawo jazdy kategorii B	III
Prawo jazdy kategorii D	I
Kurs pilotów wycieczek	I
Kurs masażu 1 stopnia	II
Kurs masażu 2 stopnia	I
Kurs komputerowy z fizykoterapią	II
Kurs komputerowy podstawowy	III
Kurs komputerowy średnio zaawansowany	II
Kurs gastronomiczny	I
Kurs fryzjerski	I

Obsługa wózków widłowych	I
Manicure & pedicure	II
Księgowość	I

Co się tyczy **działalności doradczej**, to jest ona realizowana w ramach Międzykulturowego Ośrodka Doradztwa Zawodowego. Jest to struktura istniejąca w ramach Międzykulturowego Centrum Adaptacji Zawodowej, sprzężona z nim zarówno działaniami, jak i lokalowo. Opieka merytoryczna nad MODZ sprawowana jest we współpracy z Krajowym Ośrodkiem Wspierania Edukacji Zawodowej i Ustawicznej.

Modelu funkcjonowania MODZ dotyczy rozdział 2 niniejszej publikacji.

Na rzecz **beneficjentów pośrednich** realizowane są następujące działania:

- **Studia podyplomowe:**

- „**Wspieranie osób odmiennych kulturowo na rynku pracy**”, realizowane we współpracy z Działem Studiów Podyplomowych Instytutu Profilaktyki Społecznej i Resocjalizacji, Wydziału Stosowanych Nauk Społecznych i Resocjalizacji Uniwersytetu Warszawskiego. Studia prowadzone trybem zaocznym trwają 2 semestry (150 h – zajęcia obowiązkowe + 30 h – zajęcia fakultatywne). Studia skierowane są do menedżerów oświaty, pracowników socjalnych, doradców zawodowych, doradców rehabilitacyjnych. Program studiów obejmuje bloki tematyczne dotyczące aspektów prawnych, społecznych, psychologicznych i pedagogicznych funkcjonowania osób odmiennych kulturowo w Polsce. Zrealizowano 2 edycje studiów.

- **Szkolenia dla służb publicznych:**

- szkolenie „**Praca z klientem wielokulturowym**” skierowane jest do pracowników służb społecznych zajmujących się wprowadzaniem uchodźców, imigrantów i repatriantów na polski rynek pracy. Program szkolenia obejmuje następujące bloki tematyczne: „Prawa przysługujące uchodźcom oraz osobom posiadającym zgodę na pobyt tolerowany w świetle obowiązujących przepisów”, „Jak skutecznie pomagać cudzoziemcom w znalezieniu pracy”, „Prawa socjalne uchodźców w praktyce – doświadczenie Warszawskiego Centrum Pomocy Rodzinie w pracy z osobami legitymującymi się statusem uchodźcy”, „Praca z osobami po traumatycznych przeżyciach – jak skutecznie pomagać innym i chronić siebie”, „Cudzoziemcy w Polsce – ogólna charakterystyka, specyfika pracy z cudzoziemcami z punktu widzenia doradcy prawnego”. Zrealizowano 6 edycji szkolenia.

- **Seminaria i konferencje m.in.:**

- „**Pedagogika społeczna wobec zjawiska migracji i uchodźstwa**” (listopad 2006 r.),
- „**Kara w kulturze i religii**” (marzec 2007 r.),
- „**Dom i ojczyzna we współczesnym świecie**” i „**(Złudne) obietnice wielokulturowości**” (listopad 2007 r.).

### 1.5.2. Zadania Krajowego Ośrodka Wspierania Edukacji Zawodowej i Ustawicznej

Do zadań KOWEZiU należy:

- współorganizacja Międzykulturowego Ośrodka Doradztwa Zawodowego,
- organizacja szkoleń dla doradców zawodowych,

- kulturowa adaptacja narzędzi stosowanych przez doradców zawodowych,
- opracowywanie materiałów metodycznych.

### **1.5.3. Zadania Warszawskiego Centrum Pomocy Rodzinie**

Do zadań WCPR należy:

- pomoc w rozpowszechnianiu wśród uchodźców informacji o organizowanych przez Międzykulturowe Centrum Adaptacji Zawodowej kursach adaptacyjnych oraz programach rehabilitacji zawodowej,
- współpraca w zakresie diagnozowania sytuacji i potrzeb zawodowych uchodźców oraz kierowanie uchodźców do doradcy zawodowego pracującego w MODZ,
- współpraca w zakresie analizy potrzeb szkoleniowych pracowników socjalnych oraz koordynacja i pomoc w naborze pracowników socjalnych zainteresowanych uczestnictwem w szkoleniach,
- prowadzenie Klubu Uchodźcy, działającego po 4 godziny w poniedziałki i czwartki. W ramach Klubu odbywają się zajęcia z języka angielskiego dla grupy początkującej i zaawansowanej (2 razy w tygodniu po 1,5 h). Uchodźcy mają także dostęp do sali komputerowej. W ramach działalności Klubu organizowane są różne spotkania i imprezy z udziałem różnych organizacji, także działających na rzecz uchodźców.

### **1.5.4. Zadania Centrum Kształcenia i Rehabilitacji w Konstancinie**

Do zadań CKiR w Konstancinie należy rehabilitacja zawodowa uchodźców z różnego rodzaju dysfunkcjami ruchowymi połączona z intensywnym kursem komputerowym.

### **1.5.5. Zadania Fundacji Przeciwko Handlowi Ludźmi i Niewolnictwu La Strada**

Do zadań Fundacji Przeciwko Handlowi Ludźmi i Niewolnictwu La Strada należy:

- prowadzenie Telefonu Zaufania wietnamskojęzycznego dla kobiet znajdujących się w sytuacji kryzysowej i wymagających usamodzielnienia w wejściu na rynek pracy,
- zapewnienie doraźnej opieki odmiennym kulturowo kobietom,
- nabór, organizacja i prowadzenie szkoleń rozwijających kompetencje pracujących z osobami odmiennymi kulturowo w sytuacji przemocy i handlu ludźmi,
- koordynacja kontaktów i współpracy z instytucjami pomocowymi.

### **1.5.6. Zadania Stowarzyszenia Interwencji Prawnej**

Do zadań SIP należy:

- opracowanie i publikacja ekspertyz dotyczących zagadnień prawnych oraz funkcjonowania migrantów na rynku pracy,
- przygotowanie materiałów obejmujących zagadnienia prawne dotyczące integracji cudzoziemców,
- prowadzenie działań lobbingsowych wśród decydentów i ekspertów mających na celu przekonanie ich do wprowadzenia niezbędnych zmian w prawie lub w praktyce, ułatwiających migrantom funkcjonowanie na rynku pracy, w tym spotkania z decydentami oraz ekspertami, przygotowywanie opinii aktów prawnych i w miarę możliwości uczestnictwo w procesie legislacyjnym oraz monitorowanie tego procesu w celu wyselekcjonowania ważnych projektów aktów prawnych do zaopiniowania.

## **1.6. Rezultaty działań zrealizowanych przez Krajowy Ośrodek Wspierania Edukacji Zawodowej i Ustawicznej**

Zadania Wydziału Poradnictwa Zawodowego KOWEziU wynikają z działalności statutowej Ośrodka i realizowane są tylko na rzecz **beneficjentów pośrednich**, a koncentrują się na doskonaleniu i rozwoju kompetencji międzykulturowych doradców zawodowych poprzez opracowywanie **materiałów metodycznych, kulturową adaptację narzędzi** stosowanych przez doradców w pracy z osobami odmiennymi kulturowo oraz **organizację szkoleń**.

W ramach Projektu KOWEziU opublikowało materiały metodyczne – M. Piegat-Kaczmarczyk, Z. Rejmer-Ronowicz, B. Smoter, E. Kownacka (2007). *Podjęcie wielokulturowe w doradztwie zawodowym. Praktyczny poradnik dla doradcy zawodowego pracującego z klientem odmiennym kulturowo*. Warszawa: KOWEziU. Autorami publikacji są doradcy pracujący w Międzykulturowym Ośrodku Doradztwa Zawodowego oraz trener pracujący z grupami wielokulturowymi. W *Podjęciu...* poruszono kwestie prawne oraz psychologiczne funkcjonowania osób odmiennych kulturowo, a także opisano metodykę pracy doradcy zawodowego w poradnictwie indywidualnym i grupowym oraz metodykę pracy w grupie wielokulturowej.

Ośrodek opublikował także opracowaną przez pracowników naukowych Uniwersytetu im. Adama Mickiewicza ankietę rejestracyjną – H. Dołęga-Herzog, T. Herzog, M. Rosalska, A. Wawrzonek (2007). *Praca w Polsce – Dobry start. Ankieta rejestracyjna dla obcokrajowców*. Warszawa: KOWEziU. Ankietę składającą się z czterech kwestionariuszy przetłumaczono na cztery języki: angielski, francuski, rosyjski i wietnamski.

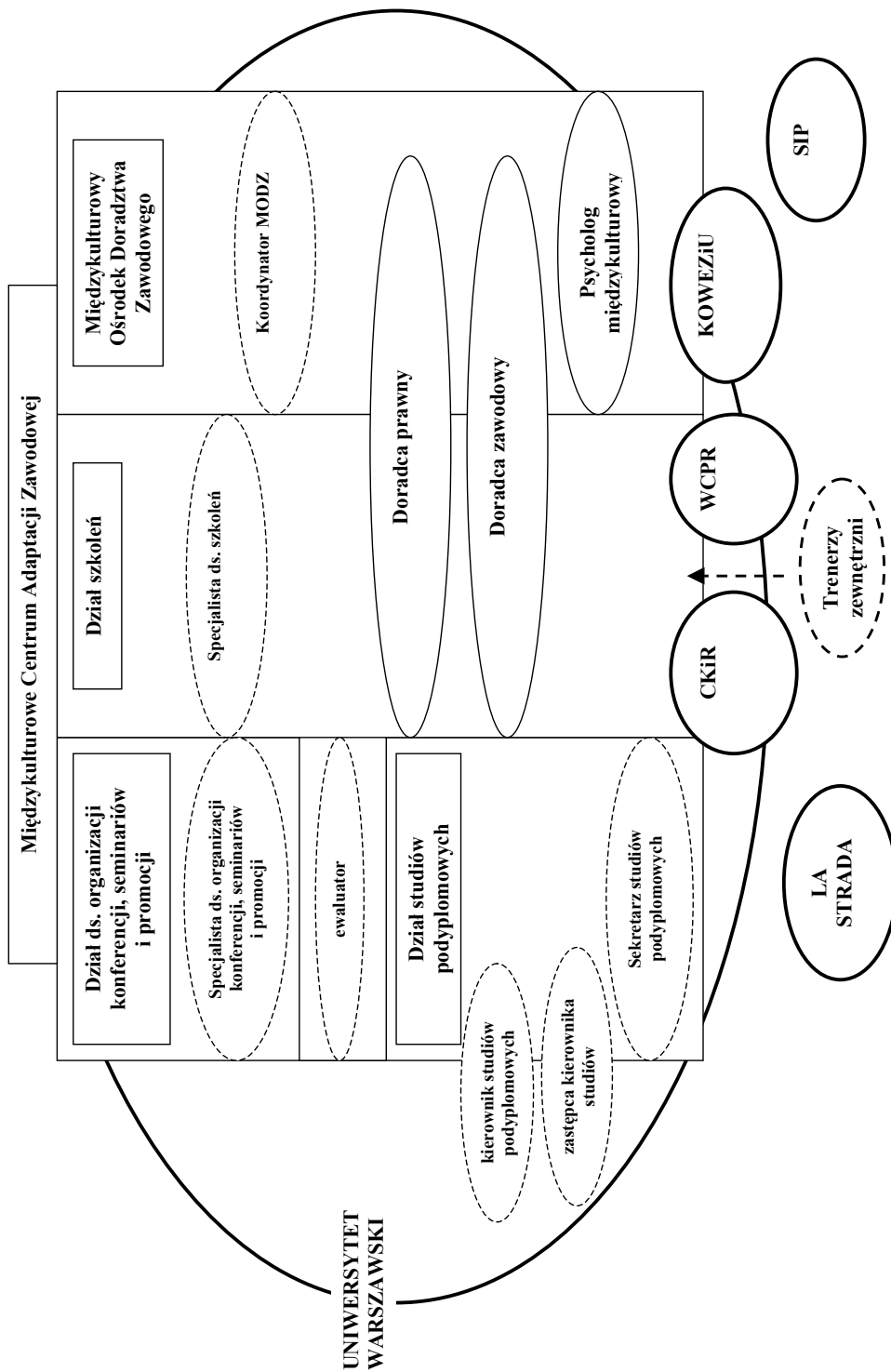
W oparciu o powyższe publikacje opracowano program szkolenia „Wielokulturowość w doradztwie zawodowym”. Dwudziestodwugodzinne warsztaty skierowane są do doradców zawodowych, pracowników socjalnych, pracowników kształcenia zawodowego i ustawicznego oraz innych przedstawicieli służb społecznych pracujących z osobami odmiennymi kulturowo. Trenerami są autorzy wymienionych publikacji. W związku z tym program szkolenia obejmuje blok prawny, psychologiczny oraz rozbudowany blok dotyczący pracy indywidualnej i grupowej z osobami odmiennymi kulturowo. Program szkolenia obejmuje również blok przedstawiający możliwości wykorzystania ankiety *Praca w Polsce...* w codziennej pracy z cudzoziemcem.

W ramach współorganizowania i usprawniania pracy Międzykulturowego Ośrodka Doradztwa Zawodowego, KOWEziU jest też współodpowiedzialne za organizację cyklu seminariów „Wielokulturowość w doradztwie zawodowym – tworzenie Sieci Współpracy”, podczas których zaproszono do współpracy, poprzez stworzenie sieci współpracy, doradców zawodowych i pośredników pracy z urzędów pracy oraz agencji zatrudnienia, a także pracodawców.

## **1.7. Dane statystyczne<sup>4</sup> dotyczące beneficjentów bezpośrednich, którzy skorzystali z oferty Międzykulturowego Centrum Adaptacji Zawodowej**

Z usług Międzykulturowego Centrum Adaptacji Zawodowej łącznie skorzystało 375 osób. Co się tyczy kategorii społeczno-prawnej, zdecydowaną większość stanowią uchodźcy (190), dużą grupę stanowią „inne – migranci” (144). Stosunkowo niewielką grupę stanowią repatrianci (32). Wśród beneficjentów Projektu przeważają mężczyźni (64%). Co się tyczy wieku, to zdecydowaną większość beneficjentów Centrum (82%), stanowią osoby w wieku produktywnym. Jeśli zaś chodzi o wykształcenie beneficjentów połowa ma wykształcenie średnie, a wyższe (w tym wyższe zawodowe) 35% beneficjentów. Co daje wśród beneficjentów Projektu dobrze wykształconą, niekiedy posiadającą wysokie kwalifikacje, grupę potencjalnych pracowników (ponad 80%). Jak zatem w odniesieniu do powyższego prezentuje się status beneficjentów Centrum na rynku pracy? Otóż mimo tych dość optymistycznych danych 67% beneficjentów stanowią osoby bezrobotne.

<sup>4</sup> Stan na 31 listopada 2007 r.



Rysunek 1. Schemat Międzykulturowego Centrum Adaptacji Zawodowej

## ROZDZIAŁ 2.

### Koncepcja Międzykulturowego Ośrodka Doradztwa Zawodowego Jakub Oniszczyk

W ramach zawiązanego Partnerstwa i w odniesieniu do jego celu Uniwersytet Warszawski oraz KOWEziU wspólnie podjęli się realizacji zadania, polegającego na organizacji działalności **Międzykulturowego Ośrodka Doradztwa Zawodowego**, zapisanego w dokumencie *Strategia i opis Projektu „Międzykulturowe Centrum Adaptacji Zawodowej”* jako Cel 4 – *Opracowanie i testowanie modelu międzykulturowego doradztwa zawodowego*. Powstała koncepcja funkcjonowania Międzykulturowego Ośrodka Doradztwa Zawodowego, opisująca ogólne założenia stanowiące ramy jego działania w praktyce z uwzględnieniem:

1. strategii MODZ (cele, odbiorcy usług, oczekiwane efekty, sposoby działania),
2. zasad funkcjonowania (zespół doradczy MODZ, umawianie wizyt klientów, rozmowa doradcza, konsultacje dla członków zespołu doradczego, system referencji),
3. monitoringu oraz ewaluacji działalności Ośrodka.

#### **2.1. Strategia Międzykulturowego Ośrodka Doradztwa Zawodowego**

##### **Cele:**

- pomoc beneficjentom ostatecznym MODZ w szeroko rozumianej adaptacji zawodowej poprzez doradztwo zawodowe, prawne i psychologiczno – międzykulturowe,
- stworzenie skutecznego modelu pracy z klientem w Ośrodku,
- rozwój koncepcji doradztwa dla migrantów odmiennych kulturowo,
- identyfikacja i inicjowanie współpracy pomiędzy instytucjami, mogącymi udzielić beneficjentom ostatecznym pomocy w obszarze: adaptacji zawodowej, prawnym i psychologiczno – międzykulturowym.

##### **Odbiorcy usług**

Klientami MODZ są beneficjenci ostateczni Projektu IW EQUAL *Międzykulturowe Centrum Adaptacji Zawodowej*, tj. **uchodźcy, migranci i repatrianci** przebywający na terenie województwa mazowieckiego.

##### **Oczekiwane efekty:**

- wzrost poziomu zatrudnienia beneficjentów ostatecznych, w tym również samozatrudnienia,
- zaprojektowanie skutecznego modelu pracy doradcy zawodowego z klientem będącym uchodźcą, imigrantem, repatriantem,
- opracowanie materiałów dotyczących działań Ośrodka,
- stworzenie systemu referencyjnego w obszarze adaptacji zawodowej, prawnym i psychologiczno – międzykulturowym,
- wzrost stopnia integracji społecznej i zawodowej beneficjentów ostatecznych.

##### **Sposoby działania**

**Międzykulturowy Ośrodek Doradztwa Zawodowego świadczy pomoc zgłaszającym się beneficjentom poprzez indywidualne poradnictwo zawodowe, doradztwo prawne, doradztwo psychologiczne.**



**Indywidualne poradnictwo zawodowe** obejmujące diagnozę sytuacji zawodowej klienta, diagnozę potrzeb edukacyjnych i szkoleniowych, asystowanie i pomoc w zarządzaniu rozwojem zawodowym, kierowanie na kursy i szkolenia podnoszące lub dostosowujące kwalifikacje zawodowe beneficjentów do standardów obowiązujących na terenie Polski, asystowanie przy załatwianiu formalności umożliwiających autoryzację kompetencji zawodowych beneficjentów na terenie Polski, system referencyjny umożliwiający pomoc ze strony innych instytucji, tworzenie i aktualizację baz danych dotyczących kształcenia, doradztwa zawodowego i zatrudniania osób odmiennych kulturowo.

**Doradztwo prawne** obejmujące analizę sytuacji prawnej klienta, pomoc w kwestiach związanych z pracą w Polsce (nadanie numeru NIP, PESEL, ubezpieczenie medyczne, prawo pracy, umowy najmu itd.), stworzenie systemu referencyjnego umożliwiającego uzyskanie pomocy prawnej ze strony innych instytucji, tworzenie i aktualizację bazy danych zawierającej akty prawne regulujące sytuację migrantów.

**Doradztwo psychologiczne** obejmujące diagnozę psychologiczną klienta, rozwój umiejętności zarządzania przez migranta procesami akulturacji i adaptacji społeczno-zawodowej, pomoc w zarządzaniu relacjami z otoczeniem społecznym, mediowanie w konfliktach z otoczeniem społecznym, asystowanie w działaniach zmierzających do uzyskania systematycznej pomocy psychologicznej lub psychiatrycznej, tworzenie i aktualizację bazy danych dotyczących pomocy psychologicznej dla imigrantów, uchodźców.

## **2.2. Zasady funkcjonowania Ośrodka**

### **Zespół doradczy MODZ**

W skład zespołu doradczego Międzykulturowego Ośrodka Doradztwa Zawodowego wchodzi: kierownik MODZ, doradca zawodowy, prawnik, psycholog międzykulturowy, opiekunka do dzieci.

### **Umawianie wizyt klientów MODZ**

Wizyty osób chcących skorzystać z konsultacji z jednym z doradców są umawiane przez pracowników Partnerstwa, przy którym znajduje się MODZ. Zapisy na konsultacje odbywają się telefonicznie. Osoba umawiająca dopytuje o cel wizyty, w razie konieczności informuje o ofercie MODZ i proponuje konsultację, kierując do właściwego członka zespołu, w godzinach pracy Ośrodka. Przyjmowane będą zgłoszenia od beneficjentów ostatecznych. Każdy klient ma założoną indywidualną kartę klienta dokumentującą pracę, uzupełnianą przez poszczególnego członka zespołu doradczego Ośrodka prowadzącego spotkanie z klientem.

### **Rozmowa doradcza**

Ośrodek realizuje mieszany model doradztwa zawodowego zorientowanego na problem, klienta i środowisko, wykorzystując tradycje kierunków odwołujących się do zdolności poznawczych i racjonalnych, a także możliwości rozwojowych i adaptacyjnych osób funkcjonujących w obszarze pogranicza kulturowego.

W indywidualnym poradnictwie zawodowym istotne jest rozpoznanie potrzeb osoby przychodzącej/zgłaszającej się do doradcy i pomoc we wprowadzeniu zmian w obszarze edukacji i pracy. Trudności stworzenia jednolitego modelu porady wynikają ze zróżnicowania potrzeb tych klientów. Możliwe jest jednak określenie kluczowych punktów rozmowy indywidualnej doradcy z klientem MODZ:

- Osoba poszukująca pomocy u doradcy zawodowego przedstawia subiektywną charakterystykę własnej sytuacji oraz definiuje dostrzegane problemy.

- Doradca weryfikuje obraz sytuacji i problemu, rozmawiając z klientem, analizując jego dokumentację i zbierając potrzebne informacje. Podstawą definicji sytuacji jest uwzględnienie trojkiego rodzaju odniesień: modeli, systemu znaczeń, wartości i oczekiwań charakterystycznych dla kręgu kulturowego klienta, modeli, systemu wartości, znaczeń i oczekiwań charakteryzujących polski rynek pracy oraz indywidualnych potrzeb, problemów i oczekiwań klienta. Istotnym elementem podjętej diagnozy jest określenie zbieżności i rozbieżności pomiędzy wspomnianymi systemami oraz określenie środków umożliwiających uzyskanie ich spójności.
- Doradca konfrontuje klienta ze stwierdzonym problemem / potrzebą (sytuacja klienta wg doradcy).
- Klient ustosunkowuje się do informacji przekazanych przez doradcę. Decyduje, czy i w jakim zakresie zamierza podjąć działania doprowadzające do zmiany swojej sytuacji.
- Klient i doradca wspólnie ustalają realny, indywidualny plan działania.
- Podstawową, choć nie jedyną formą pracy doradcy jest rozmowa. Jeżeli zachodzi taka potrzeba, doradca proponuje klientowi konsultacje z innymi członkami zespołu doradczego (psychologiem międzykulturowym, prawnikiem) lub/i kieruje do innych, kompetentnych w danym zakresie placówek.
- W przypadkach, gdy klientem jest osoba nieletnia, doradca podejmuje działania jedynie za zgodą prawnego opiekuna.

### **Konsultacje dla członków zespołu doradczego**

Konsultacje dla członków zespołu doradczego pozwalają im omówić w gronie zespołu, np. trudną sytuację podczas rozmowy z klientem, specyficzną sytuację klienta Ośrodka, dylematy doradcy. Konsultacje służą wsparciu pracy członków zespołu. Przedmiotem konsultacji może być omówienie: problemów klientów, pracy lub problemów doradców, pracy lub problemów MODZ. Konsultacje mogą być organizowane w formie stałych spotkań członków zespołu doradczego, lub spotkań organizowanych przez kierownika na wniosek członka zespołu doradczego.

### **System referencji**

W sytuacjach wykraczających poza kompetencje lub możliwości działania MODZ, zalecane jest kierowanie klientów do innych instytucji kompetentnych i właściwych dla zgłaszanej przez klienta sprawy. Informacje na temat instytucji są gromadzone w bazie danych Projektu, a pracownicy MODZ utrzymują kontakt z innymi instytucjami. W uzasadnionych przypadkach, pracownik zespołu Ośrodka asystuje klientowi podczas pierwszego kontaktu z instytucją.

### **2.3. Monitoring i ewaluacja działalności Międzykulturowego Ośrodka Doradztwa Zawodowego**

Monitoring MODZ będzie polegał na prowadzeniu statystyki wizyt, z uwzględnieniem danych metryczkowych klientów, czasu trwania wizyty, liczby wizyt przypadających na jednego klienta. Monitoring będzie prowadzony przez doradcę zawodowego, prawnika i psychologa w postaci opracowania miesięcznych raportów na przygotowanym formularzu.

Ewaluacja MODZ obejmie liczbę i strukturę socjodemograficzną klientów, ilość i zakres udzielonych porad, ilość i zakres udzielanej asysty, typy pojawiających się problemów zgłaszanych przez klientów, pomiar poczucia kompetencji doradców na początku ich pracy i pod koniec trwania Projektu (ankieta ze skalami pomiaru), opis problemów pojawiających się w pracy MODZ i sposoby radzenia sobie z nimi, ogólną ocenę efektywności pracy Ośrodka.

W ramach ewaluacji MODZ zostanie przeprowadzone badanie satysfakcji klienta oraz badanie skuteczności działań doradczych.

Za monitoring oraz ewaluację Międzykulturowego Ośrodka Doradztwa Zawodowego będzie odpowiadał specjalista ds. ewaluacji zatrudniony przez administratora Projektu.

## ROZDZIAŁ 3.

### Dobre praktyki: doradztwo zawodowe w MODZ

Zuzanna Rejmer-Ronowicz

#### 3.1. Rodzaje świadczonej pomocy

W strukturach Międzykulturowego Ośrodka Doradztwa Zawodowego zatrudniony został doradca zawodowy. Zadaniem doradcy było wsparcie klientów Ośrodka w planowym podnoszeniu ich kwalifikacji zawodowych oraz pomoc w uzyskaniu wiedzy o nich samych, o otoczeniu i uwarunkowaniach, które w każdym momencie życia mają istotne znaczenie dla ich funkcjonowania zawodowego. Nadrzędnym celem działań doradcy było wspieranie klientów Ośrodka we wchodzeniu na rynek pracy lub/oraz umacnianie ich pozycji na tym rynku.

W ramach działalności MODZ doradca, w trakcie indywidualnych sesji doradczych, oferował od początku działania Ośrodka następujące usługi:

- udzielanie beneficjentom ostatecznym informacji o zawodach, polskim rynku pracy, oraz o możliwościach kształcenia się,
- udzielanie klientom Ośrodka pomocy w ocenie swoich predyspozycji, zainteresowań i uzdolnień zawodowych, jak również potencjału zawodowego,
- pomoc w dokonywaniu wyboru najwłaściwszej ścieżki zawodowej (możliwości przekwalifikowania, doksztalcania się),
- wsparcie klientów Ośrodka w dokonywaniu analizy rynku pracy pod kątem własnych preferencji zawodowych oraz tworzeniu planów działania,
- pomoc w podejmowaniu decyzji dotyczącej wyboru kursu zawodowego, szkoły / uczelni,
- kierowanie beneficjentów ostatecznych na kursy i szkolenia realizowane przez MCAZ<sup>5</sup>, zgodne z planami zawodowymi klienta,
- zapoznavanie beneficjentów ostatecznych z metodami i technikami poszukiwania pracy,
- pomoc w przygotowaniu dokumentów aplikacyjnych oraz wsparcie w przygotowaniu się do rozmów z pracodawcą,
- pomoc i asystowanie w autoryzacji dyplomów lub innych zawodowych kompetencji.

Należy zaznaczyć, że nie wszystkie z wymienionych usług świadczonych przez doradcę cieszyły się taką samą popularnością wśród klientów Ośrodka.

#### Preferencje klientów co do rodzaju świadczonej pomocy

Najmniej popularne wśród beneficjentów Międzykulturowego Ośrodka Doradztwa Zawodowego były następujące usługi:

- udzielanie klientom Ośrodka pomocy w ocenie swoich predyspozycji, zainteresowań i uzdolnień zawodowych, jak również potencjału zawodowego,
- pomoc w dokonywaniu wyboru najwłaściwszej ścieżki zawodowej (możliwości przekwalifikowania, doksztalcania się),

---

<sup>5</sup> Międzykulturowe Centrum Adaptacji Zawodowej, w którego skład wchodził Międzykulturowy Ośrodek Doradztwa Zawodowego.

- wsparcie klientów Ośrodka w dokonywaniu analizy rynku pracy pod kątem własnych preferencji zawodowych oraz tworzeniu planów działania.

Z kolei największą popularnością wśród beneficjentów ostatecznych MODZ cieszyły się poniższe usługi:

- kierowanie na kursy i szkolenia realizowane przez MCAZ, zgodne z planami zawodowymi klienta,
- zapoznavanie z metodami i technikami poszukiwania pracy,
- pomoc w przygotowaniu dokumentów aplikacyjnych oraz wsparcie w przygotowaniu się do rozmów z pracodawcą.

Co więcej, zdecydowana większość klientów Międzykulturowego Ośrodka Doradztwa Zawodowego oczekiwała od doradcy zawodowego usług, które z reguły są świadczone przez pośredników pracy. Przede wszystkim beneficjenci spodziewali się, że doradca będzie dysponował bankiem ofert pracy oraz, że będzie podejmował aktywne działania w celu pozyskiwania od pracodawców ofert zatrudnienia zgodnych z oczekiwaniami klientów.

Analiza preferencji klientów, w zakresie usług oferowanych przez doradcę zawodowego w trakcie konsultacji indywidualnych, pokazuje iż większość beneficjentów wyznaczała sobie krótkoterminowe cele zawodowe. Beneficjenci raczej nie byli zainteresowani pomocą doradcy, która miała na celu wsparcie ich rozwoju zawodowego w perspektywie długoterminowej. Stronili również od rodzaju pomocy, mającej na celu zwiększenie ich wglądu w siebie – uświadomienie sobie własnego potencjału i preferencji zawodowych. Mało atrakcyjne było dla nich też przeanalizowanie tego, w jaki sposób mogliby wykorzystywać posiadane kwalifikacje zawodowe i uzdolnienia podczas wykonywania pracy w Polsce.

Klienci Ośrodka zdecydowanie woleli korzystać z rodzaju pomocy, w efekcie której mogli jak najszybciej uzyskać namacalne i wymierne korzyści (np. skontaktowanie ich z potencjalnymi pracodawcami). Nadrzędnym celem, jaki przyświecał klientom było jak najszybsze znalezienie pracy, lub też ukończenie kursu zawodowego, który pozwoliłby szybko wejść na rynek pracy. Należy zaznaczyć, że często to, jaki to był kurs, czy też jaki rodzaj pracy, było kwestią wtórną w stosunku do (a) terminu rozpoczęcia kursu / możliwości podjęcia pracy oraz (b) wysokości zarobków w danej branży / na danym stanowisku pracy.

Można wskazać następujące powody, dla których w opisany wcześniej sposób kształtowały się preferencje klientów Ośrodka co do rodzaju pomocy udzielanej ze strony doradcy zawodowego zatrudnionego w MODZ:

- różnice kulturowe w zakresie postrzegania czasu. Większość klientów korzystających z usług doradcy zawodowego pochodziła z krajów o kulturach bardziej tradycyjnych<sup>6</sup> niż kultura polska. Osoby z kultur tradycyjnych z reguły nie postrzegają czasu liniowo, żyją chwilą obecną. Co może tłumaczyć preferencje klientów do skupiania się na celach krótkoterminowych oraz niechęć do tworzenia długoterminowych planów działania.
- różnice w zakresie postrzegania roli i celu aktywności zawodowej człowieka. W krajach o kulturze nietradycyjnej (zurbanizowanej), do których również zalicza się kultura polska, działalność zawodową postrzega się jako cel sam w sobie, mówi się o robieniu kariery, o jej planowaniu. Z kolei w kulturach bardziej tradycyjnych z reguły praca w pierwszej kolejności ma być źródłem dochodu, to czy wpisuje się w zainteresowania jednostki jest rzeczą wtórną. Co więcej w krajach o kulturach bardziej tradycyjnych zawód bardzo czę-

<sup>6</sup> Klasyfikacja kultur za: H. Grzymała-Moszczyńska (2000). *Uchodźcy: podręcznik dla osób pracujących z uchodźcami*. Kraków: Wydawnictwo „Nomos”, s. 68.

sto przekazywany jest z „ojca” na syna. W związku z tym idea dobierania zawodu / wykonywanej pracy do swoich predyspozycji i zainteresowań może być dla części klientów niezrozumiała.

- syndrom wyuczonej bezradności. Przekładał się na oczekiwania w stosunku do doradcy. Co objawiało się chęcią delegowania na doradcę odpowiedzialności za wejście klienta na rynek pracy / zmiany miejsca pracy.
- brak wiedzy na temat tego, czym zajmuje się doradca zawodowy, co również przekładało się na oczekiwania formułowanie w stosunku do doradcy.
- brak informacji dotyczących rynku pracy w Polsce / posiadanie informacji zniekształconych połączone z koniecznością szybkiego wejścia na rynek pracy. Klienci Ośrodka często nie posiadali informacji o tym, na pracowników z jakich branż jest największe zapotrzebowanie na rynku pracy oraz na temat tego, jakie są zarobki w różnych branżach / na konkretnych stanowiskach pracy. W związku z tym, chcąc się zabezpieczyć przed niemożnością znalezienia pracy często chcieli kształcić się w wszelkich możliwych kierunkach. Z drugiej strony cenne były dla nich wszelkie informacje, które pozwoliłyby im jak najszybciej znaleźć pracę.

Rozwinięcie omówienia wymienionych przyczyn preferencji beneficjentów co do świadczonych usług znajdzie Czytelnik również w kolejnych częściach niniejszego rozdziału.

### **Modyfikacje wprowadzone w zakresie świadczonej pomocy**

W odpowiedzi na zapotrzebowanie zgłaszane przez klientów MODZ oraz uwzględniając specyfikę sytuacji psychospołecznej klientów korzystających z jego usług, doradca zawodowy – obok rodzajów pomocy wypunktowanych na początku podrozdziału 3.1 – skupił się również na świadczeniu następujących usług:

- nawiązywanie kontaktów z instytucjami rynku pracy oraz potencjalnymi pracodawcami w celu pozyskiwania informacji o ofertach prac atrakcyjnych i dostępnych dla klientów MODZ,
- przygotowanie beneficjentów Ośrodka do aktywnego poszukiwania zatrudnienia, prezentowania się na rynku pracy,
- podejmowanie działań umożliwiających klientom poznanie reguł i trendów rządzących polskim rynkiem pracy,
- kreowanie wśród klientów MODZ aktywnej, przedsiębiorczej postawy wobec rynku pracy, przezwyciężania bierności, radzenia sobie w sytuacjach trudnych i stresogennych.

W kolejnej części tego rozdziału Czytelnik będzie mógł przeczytać, jakie formy i metody pracy zastosowano w celu skutecznego świadczenia wymienionych powyżej usług.

### **3.2. Metody pracy**

Zgodnie z założeniami w Międzykulturowym Ośrodku Doradztwa Zawodowego świadczone były usługi z zakresu poradnictwa zawodowego w formie indywidualnych konsultacji. Jednocześnie w ramach działalności Międzykulturowego Centrum Adaptacji Zawodowej realizowane były grupowe zajęcia warsztatowe służące aktywizacji zawodowej beneficjentów ostatecznych Projektu. Szkolenia te stanowiły cenne uzupełnienie usług oferowanych przez doradcę zawodowego w ramach funkcjonowania Ośrodka, dlatego w niniejszej części publikacji opisane zostaną metody pracy stosowane w ramach zarówno poradnictwa indywidualnego, jak i grupowych zajęć warsztatowych.

## Poradnictwo indywidualne

Główna forma pracy stosowana przez doradcę zawodowego w MODZ – porada indywidualna – oferowała klientom Ośrodka bezpośredni, indywidualny i pełen dyskrekcji kontakt z doradcą.

Podstawową metodą indywidualnej pracy doradcy z klientami Ośrodka była rozmowa doradcza przebiegająca zgodnie ze ściśle określonymi fazami i z wykorzystaniem specyficznych technik. Na cały proces doradczy składać mogło się kilka konsultacji z doradcą. W miarę jak z usług doradcy korzystała coraz większa rzesza klientów, coraz bardziej zauważalna stawała się wśród nich zdecydowana preferencja w zakresie stylu udzielania pomocy przez doradcę zawodowego.

### *Preferencje klientów co do stylu doradczego*

Zgodnie z klasyfikacją zaproponowaną przez Alicję Kargulową<sup>7</sup> można wyróżnić trzy typy poradnictwa:

- a) liberalne, w którym relacja klient – doradca ma charakter partnerski, to klient wie najlepiej czego chce, a doradca ma mu jedynie pomóc w uświadomieniu sobie swoich potrzeb i potencjału,
- b) dialogowe, gdzie klient i doradca są partnerami wspólnie podejmującymi decyzje, doradca występuje w roli konsultanta, który zwraca klientowi uwagę na różne czynniki wpływające na klienta, zachęca do rozpatrywania sytuacji z różnych perspektyw,
- c) dyrektywne, w którym doradca występuje z pozycji eksperta, zna sposoby rozwiązania danego problemu i daje klientowi gotowe przepisy.

Klienci Ośrodka zdecydowanie woleli, gdy doradca pracował w sposób dyrektywny. Przyczyn takich preferencji należy upatrywać – podobnie jak w przypadku preferencji klientów co do rodzaju świadczonych usług – w typowej dla pewnej części klientów wyuczonej bezradności, jak również w niewiedzy na temat tego, czym zajmuje się doradca zawodowy oraz w różnicach kulturowych<sup>8</sup>.

Doradca zawodowy pracujący w Ośrodku, mając na uwadze (a) preferencje swoich klientów, co do stylu prowadzenia konsultacji, (b) oczekiwania rynku pracy, który preferuje ludzi aktywnych i samodzielnie kreujących swoje życie zawodowe, (c) konieczność przeciwdziałania syndromowi wyuczonej bezradności zaobserwowanemu u części klientów, z reguły starał się przyjmować dialogowy styl pracy. Okazało się, iż jest to zadowalająca forma pracy dla klientów, a jednocześnie pozwalała ona na realizowanie nadrzędnego celu poradnictwa, jakim jest szeroko rozumiane wzmocnienie zawodowego potencjału klienta.

### *Techniki wykorzystywane w trakcie rozmowy doradczej*

Doradca, w trakcie indywidualnych konsultacji z klientami Ośrodka, korzystał z różnorodnych narzędzi i technik wspierających proces doradczy. Dalej zostaną one pokrótce scharakteryzowane ze wskazaniem, które z nich okazały się najbardziej skuteczne:

- wywiad zawodowy. W ramach rozmowy doradczej przeprowadzany był wywiad zawodowy, podczas którego doradca zbierał informacje dotyczące edukacji i przebiegu pracy

<sup>7</sup> A. Kargulowa (1989). *Poradnictwo jako wiedza i system działań. Wstęp do poradownictwa*. Wrocław: Wydawnictwo Uniwersytetu Wrocławskiego.

<sup>8</sup> W kulturach tradycyjnych do osób pełniących w danej społeczności ważne funkcje (np. nauczyciel) ludzie odnoszą się z dużym respektem, który wyraża się m.in. oddaniem tej osobie inicjatywy w kontaktach, z drugiej strony zaś oczekiwaniem, że osoba ta będzie posiadała wiedzę ekspercką, którą podzieli się w zależności od potrzeb.

klienta. Dzięki zebranych informacjom doradca mógł dokładnie rozeznąć się w sytuacji klienta i skonfrontować posiadaną wiedzę z jego oczekiwaniami i z deklarowanymi celami. Kolejnym krokiem było podjęcie decyzji o zastosowaniu określonej strategii pomocy (np. udzielenie informacji zawodowych, określenie potencjału zawodowego). Wywiad taki, stanowił kluczową część większości rozmów doradczych. Należy podkreślić, że był przez klientów odbierany jako naturalna część rozmowy doradczej, a przez to okazał się metodą bardzo skuteczną.

- analizy „papier – ołówek” (zestawienia, porównania, analiza SWOT). Doradca proponował klientom sporządzanie różnego rodzaju analiz w formie wykresów, zestawień czy porównań (np. analiza SWOT). Z reguły jednak klienci nie widzieli celu zapisywania różnych informacji, o których np. mowa była w trakcie rozmowy doradczej. Metoda „papier – ołówek” jest mało naturalna poza kulturą zachodnią, z tego względu doradca raczej odchodził od stosowania tego rodzaju narzędzi wspomagających proces doradczy.
- testy i kwestionariusze. Wykorzystywane do badania predyspozycji i preferencji zawodowych klientów. Mimo dużej użyteczności tych narzędzi używano ich sporadycznie, głównie w pracy z repatriantami oraz osobami pochodzącymi z krajów bliskich kulturowo (i językowo) Polsce – Ukraina, Białoruś. Niewielkie wykorzystanie testów i kwestionariuszy było spowodowane po pierwsze nie zawsze wystarczającymi umiejętnościami językowymi klientów, po drugie zaś niechęcią wielu osób do przeprowadzania pisemnych analiz, czego powodów należy upatrywać – podobnie jak w przypadku pozostałych metod „papier – ołówek” – w różnicach kulturowych. Doradca raczej skupiał się na prowadzeniu rozmowy diagnozującej potencjał zawodowy klienta niż zachęcaniu go do bardziej formalnego stosowania analiz w formie wykresów, czy zestawień.
- samodzielne poszukiwanie informacji. Forma samodzielnej – wykonywanej poza konsultacjami z doradcą – pracy klienta. Osoba korzystająca z porady proszona była na przykład o zweryfikowanie informacji o zarobkach w interesującej ją branży. Doradca podsuwał możliwe sposoby uzyskania takiej wiedzy, inicjatywa jednak należała do klienta. Metoda przynosząca duże efekty w postaci pobudzania klientów do działania, dająca im możliwość wypracowania umiejętności samodzielnego zdobywania wiedzy o rynku pracy oraz weryfikacji własnej sytuacji zawodowej w kontekście zmieniających się potrzeb tego rynku. Niestety zdecydowana większość klientów była niechętna tego rodzaju aktywności właśnie dlatego, że wymagało to od nich dużego osobistego zaangażowania. Metoda ta sprawdzała się jedynie w przypadku osób bardzo zmotywowanych do osiągnięcia wyznaczonych sobie celów i/lub przy dużym wsparciu ze strony doradcy.
- inicjowanie bezpośrednich kontaktów z potencjalnymi pracodawcami. Doradca zachęcał klientów do bezpośredniego nawiązywania kontaktów telefonicznych / e-mail – w trakcie indywidualnych konsultacji zawodowych – z potencjalnymi pracodawcami. Klienci choć z początku często byli niechętni, w końcu podejmowali w tym zakresie inicjatywę. Czasami doradca w obecności klienta wykonywał telefon do pracodawcy niejako ośmielając klienta do zdecydowania się na wykonanie takiego telefonu. Ta forma pracy okazała się bardzo efektywna, część klientów dzięki podjęciu takiej aktywności otrzymała pracę.

#### *Co sprzyjało / nie sprzyjało osiągnięciu wymiernych efektów w ramach poradnictwa indywidualnego*

Decydującą dla powodzenia procesu doradczego okazała się kwestia zbudowania dobrej, trwałej i opartej na wzajemnym zaufaniu relacji klient – doradca. Z reguły zbudowanie dobrej relacji było czasochłonne i przedłużało proces doradczy, ale jak wynika z doświadczeń, zawsze procentowało owocną współpracą.



Doradca miał większą szansę pomóc klientowi jeżeli podczas konsultacji bazował przede wszystkim na rozmowie doradczej, w mniejszym stopniu odwołując się do korzystania z dodatkowych narzędzi i technik pracy.

Zdecydowanie pomocna w trakcie konsultacji indywidualnych była nieformalna atmosfera pracy panująca w MODZ.

Pewną przeszkodę mogły stanowić nieporozumienia wynikające z uwarunkowanego kulturowo wzoru zachowania niektórych klientów. Mianowicie część klientów swoje oczekiwania co do doradcy lub negatywne opinie na różne tematy wolała komunikować, nie wprost, w mocno zawołowanej formie (wysoki kontekst wypowiedzi<sup>9</sup>). Dodatkowo problematyczne było – także z reguły kulturowo uwarunkowane – luźne podejście do czasu charakterystyczne dla niektórych klientów. W kulturach polichronicznych nie przykładano dużej wagi do umówionych terminów spotkań, w związku z tym zdarzały się sytuacje, w których klienci na zaplanowane na godzinę spotkanie spóźniali się 30 minut.

### **Grupowe zajęcia warsztatowe**

Zajęcia grupowe były prowadzone w ramach działalności szkoleniowej MCAZ. Warsztaty zwiększające potencjał zawodowy i możliwości uzyskania / zmiany pracy prowadzone były w ramach kursu *Małe Polonikum* (obejmowały 12 godzin dydaktycznych). Zorganizowany został również oddzielny kurs *Planowanie rozwoju zawodowego i osobistego* (48 godzin dydaktycznych) w całości poświęcony kwestiom planowania kariery oraz koncentrujący się na zwielokrotnieniu szans jego uczestników na osiągnięcie wyznaczonych sobie celów.

Programy obu kursów były zbliżone, koncentrowały się wokół następujących zagadnień:

- określenie swoich preferencji i potencjału zawodowego,
- opracowywanie indywidualnej ścieżki rozwoju,
- zapoznanie się z metodami poszukiwania pracy,
- zapoznanie się z zasadami konstruowania dobrych dokumentów aplikacyjnych,
- przygotowanie do rozmów kwalifikacyjnych i negocjacji z pracodawcą.

Ponieważ na kurs *Planowanie rozwoju zawodowego i osobistego* przeznaczonych było więcej godzin dydaktycznych, na zajęciach tych rozbudowany został blok poświęcony rozpoznaniu posiadanych kompetencji i predyspozycji zawodowych oraz planowaniu swojej drogi zawodowej. Rozszerzona została również część dotycząca praktycznego przygotowania się do rozmów kwalifikacyjnych.

Zajęcia odbywały się w małych grupach (8–16 osób) przy zastosowaniu aktywizujących technik pracy m.in. takich jak: odgrywanie ról, praca w małych grupach, miniwykład, dyskusja i burza mózgów. Obok wymienionych metod pracy zastosowano dodatkowe bardziej niekonwencjonalne formy pracy:

- przeprowadzanie wywiadów zawodowych z lokalną ludnością. Polegało to na zaangażowaniu uczestników kursu w pozyskiwanie informacji na temat specyfiki pracy w danym zawodzie / branży bezpośrednio od osób, które wykonują dany zawód. Zdobywanie informacji wymagało wyjścia z sali szkoleniowej i udania się do firmy / instytucji, gdzie pracują osoby wykonujące zawód, którym zainteresowany jest dany uczestnik kursu. Metoda ta z początku budziła spory sprzeciw ze strony uczestników zajęć. Jednak kiedy już ktoś z grupy zdobywał się na odwagę i udawało mu się porozmawiać z interesującą

---

<sup>9</sup> E.T. Hall (1999). *Taniec życia: inny wymiar czasu*. Warszawa: Wydawnictwo Literackie „Muza”.

go osobą to reszta uczestników z dużym zaangażowaniem podejmowała się wykonania stojącego przed nimi zadania. Ta forma pracy przynosiła bardzo duże wymierne efekty w postaci wzrostu motywacji uczestników do aktywnego poszukiwania pracy i informacji zawodowych. Zdarzało się też, że wykonując to zadanie uczestnicy znajdowali dla siebie miejsce pracy.

- wycieczki, obserwacje, spotkania z potencjalnymi pracodawcami. Obok wymienionych wcześniej, to jedna z najcenniejszych form pracy. Udział uczestników kursu w wizytach o charakterze poznawczym w instytucjach rynku pracy i biurach doradztwa personalnego dawał im praktyczną wiedzę na temat zasad, na jakich funkcjonują te instytucje; często była to również okazja do skorzystania z usług tych instytucji.

#### *Co sprzyjało / nie sprzyjało osiągnięciu wymiernych efektów w ramach poradnictwa grupowego*

Warte powtórzenia zaakcentowania jest to, że praca z grupą odegrała szczególną rolę w aktywizacji zawodowej klientów korzystających z usług MODZ i stanowiła niezbędny wręcz uzupełnienie indywidualnej formy poradnictwa zawodowego. Jednocześnie należy zaznaczyć, że aktywizacja zawodowa metodami warsztatowymi była utrudniona w pracy z klientami z kultur tradycyjnych, którzy często nie rozumieli i nie widzieli sensu proponowanych im aktywności.

Niemniej jednak zajęcia grupowe wśród ich uczestników owocowały wzrostem wiary we własne siły i kompetencje oraz zwiększeniem motywacji do działania. Przyjazna atmosfera podczas warsztatów sprzyjała uzyskiwaniu konstruktywnych informacji zwrotnych. Klienci przez interakcje z innymi uczestnikami warsztatów uzyskiwali wiedzę na temat swoich zachowań w sytuacjach społecznych. Przez ćwiczenie różnych umiejętności zaczynali lepiej i pewniej funkcjonować na rynku pracy. Można było również zauważyć prawidłowość, że dłuższe zajęcia grupowe przynosiły lepszy efekt, ponieważ dawały możliwość lepszego zintegrowania się uczestników oraz omówienia dodatkowych zagadnień i przećwiczenia konkretnych umiejętności. Po kursie 48 godzinnym zdecydowanie więcej osób uzyskało zatrudnienie.

### **3.3. Klienci MODZ korzystający z usług doradcy zawodowego**

Z usług świadczonych w MODZ w zakresie doradztwa zawodowego, zgodnie z założeniami, korzystali cudzoziemcy legalnie przebywający na terenie Polski. W zależności jednak od tego, skąd pochodził klient, jaki był powód przyjazdu do Polski, a także od tego, jaki był jego status prawny w Polsce, napotykał on na różnego rodzaju trudności i bariery w adaptacji zawodowej. Dalej pokrótce scharakteryzowana zostanie sytuacja psychospołeczna oraz charakterystyczne problemy klientów Ośrodka wpisujących się w następujące kategorie społeczne: uchodźcy, repatrianci oraz pozostali imigranci. Przedstawione zostaną również czynniki i działania, które – jak wynika z doświadczeń zebranych w trakcie działania MODZ – pomagają przeciwdziałać problemom osób należących do poszczególnych grup społecznych w wejściu i funkcjonowaniu na polskim rynku pracy.

#### **Sytuacja psychospołeczna oraz problemy w adaptacji zawodowej klientów Ośrodka**

##### *Repatrianci*

Repatrianci, czyli osoby pochodzenia polskiego, które przybyły do RP na podstawie wizy repatriacyjnej i na drodze procesu repatriacji uzyskały obywatelstwo polskie, raczej nie na-

potykały w procesie wchodzenia na polski rynek pracy problemów natury formalno-prawnej. Osoby te z reguły pochodzą z terenów byłego ZSSR. Repatrianci dosyć szybko odnajdywali się w polskiej rzeczywistości i jeżeli była taka potrzeba w krótkim czasie zdobywali potrzebną wiedzę (np. zdobycie informacji o metodach poszukiwania pracy, podniesienie kompetencji językowych). W ich wypadku problem i duże utrudnienie często stanowił negatywny stereotyp (tzw. Ruskiego) funkcjonujący w polskim społeczeństwie. Niektórzy klienci informowali doradcę zawodowego MODZ o objawach dyskryminacji (z powodu akcentu) ze strony potencjalnych pracodawców.

### *Uchodźcy*

Uchodźcy, czyli osoby, które wyjechały ze swojego kraju z powodu prześladowań stanowiły jedną z większych grup klientów korzystających z usług MODZ. Jednocześnie w obrębie tej grupy można wyróżnić, w zależności od przydzielonego statusu prawnego – dwie kategorie osób: osoby ze statusem uchodźcy oraz osoby z pobytem tolerowanym.

Wspólne dla osób zarówno ze statusem uchodźcy, jak i z pobytem tolerowanym, były podobne doświadczenia życiowe – zarówno te przed przyjazdem do Polski, jak i po przyjeździe do naszego kraju (ubieganie się o status uchodźcy łączące się zazwyczaj z pobytem w ośrodku dla uchodźców).

Osoby, które przyjechały do Polski szukając schronienia przed prześladowaniami miały zdecydowanie najwięcej trudności w wejściu i funkcjonowaniu z sukcesem na polskim rynku pracy. Podobnie jak w przypadku innych kategorii klientów problemy w szybkiej adaptacji zawodowej tych osób wynikały po części z: (a) **różnic kulturowych** (np. w kwestii myślenia o karierze, budowania relacji międzyludzkich) i **doświadczanego szoku kulturowego**, (b) **nieznajomości zasad, jakimi rządzi się polski rynek pracy** oraz **posiadania zniekształconych informacji** co do możliwości uzyskiwania pracy i wysokości wynagrodzenia w poszczególnych branżach, (c) **niewystarczającej znajomości języka polskiego**, (d) **stereotypów i uprzedzeń ze strony polskich pracodawców**.

Jednocześnie w przypadku tych osób często kluczowymi barierami uniemożliwiającymi im adaptację zawodową w Polsce były nurtujące ich, w wyniku traumatycznych doświadczeń, **problemy natury psychologicznej** np. PTSD (po angielsku – *Post Traumatic Stress Disorder*) – zespół stresu pourazowego. Do tego dochodził także syndrom **wyuczonej bezradności**, który pojawiał się u tych osób często w konsekwencji długotrwałego przebywania w ośrodku dla uchodźców.

Równocześnie należy zaznaczyć, że osoby, które otrzymały status uchodźcy znajdowały się w nieco lepszej sytuacji niż te, którym przyznano pobyt tolerowany. Po pierwsze, osoby posiadające status uchodźcy mają prawo do udziału w programach integracyjnych, w ramach których mają m.in. zapewnioną naukę języka polskiego, oraz dostają zasiłek integracyjny. Po drugie, na niekorzyść osób z pobytem tolerowanym działa konieczność przedłużania praktycznie co roku ważności karty pobytu. Fakt ten sprawia, że pracodawcy niechętnie zatrudniają osoby z pobytem tolerowanym mylnie uznając, że wraz z upływem daty ważności karty jej właściciel traci prawo do legalnego przebywania na terenie RP.

### *Inni imigranci*

W tę, bardzo szeroką, kategorię wpisują się osoby przyjeżdżające z zagranicy do Polski w celu osiedlenia się (zamieszkania na stałe) lub na pobyt czasowy.

Trudno charakteryzować tę grupę ponieważ jest ona bardzo zróżnicowana, można jednak wskazać, jako główną przeszkodę na drodze adaptacji zawodowej tych osób na polskim rynku pracy, **różnice kulturowe** między kulturą polską a kulturą kraju, z którego przyjeżdża

cudzoziemiec. Często problem stanowiła również niewystarczająca znajomość języka polskiego oraz brak wiedzy na temat specyfiki polskiego rynku pracy i zasad poszukiwania zatrudnienia. Stereotypy ze strony Polaków, w zależności od kraju pochodzenia cudzoziemca oraz branży w jakiej szukał zatrudnienia, stanowiły utrudnienie (np. Pakistańczyk szukający zatrudnienia w korporacji w dziale personalnym) lub ułatwienie (np. Egipcjanin szukający pracy w branży gastronomicznej).

### **Wnioski dla pracy doradczej – co okazało się istotne**

W związku z powyższymi trudnościami klientów MODZ z wejściem na polski rynek pracy i funkcjonowaniem na nim kluczowe dla powodzenia pracy doradczej okazały się następujące czynniki i działania:

- osoba doradcy. Okazało się, że niezbędne w pracy z klientami Ośrodka było przygotowanie międzykulturowe i psychologiczne doradcy zawodowego zatrudnionego w MODZ.
- współpraca z psychologiem. Zwłaszcza w przypadku klientów będących uchodźcami często niezbędne było, obok aktywizacji zawodowej, objęcie ich opieką psychologiczną. Stały kontakt i współpraca doradcy zawodowego z psychologiem były ważne ponieważ: (a) każdy ze specjalistów mógł, widząc taką potrzebę, kierować swojego klienta na równoległe konsultacje do drugiego doradcy, (b) to co się działo w zawodowej sferze funkcjonowania klienta mogło być równoległe uzupełnianie działaniami pomocowymi w sferze psychiki.
- pośredniczenie w kontaktach między klientem a pracodawcą. W niektórych przypadkach niezbędne okazało się wchodzenie doradcy zawodowego w rolę pośrednika między potencjalnym pracodawcą a klientem Ośrodka. Było to pomocne w sytuacji, w której istniała uzasadniona obawa, że potencjalny pracodawca nie będzie chciał uwzględnić cudzoziemca jako możliwego kandydata do pracy np. z obawy przed brakiem dokumentów uprawniających do podjęcia pracy, lub też z powodu posiadanych stereotypów i uprzedzeń. Pracodawcy rozmawiając z przedstawicielem MODZ chętniej wykazywali się chęcią odbycia rozmowy kwalifikacyjnej z cudzoziemcem.
- kursy adaptacyjne. Obok usług z zakresu doradztwa zawodowego świadczonych w formie indywidualnych konsultacji oraz grupowych warsztatów, niezwykle ważne w przezwyciężaniu barier utrudniających klientom MODZ funkcjonowanie na rynku pracy były tzw. kursy adaptacyjne. Oprócz języka polskiego były to następujące kursy: komunikacja międzykulturowa, kultura polska, podstawy prawa polskiego, poruszanie się po rynku pracy. Zajęcia prowadzono w ramach szkoleń oferowanych przez MCAZ. Udział w tych kursach pozwalał ich uczestnikom lepiej rozeznąć się w otaczającej ich rzeczywistości oraz dostrzegać kulturowe podłoże niektórych sytuacji, z jakimi mieli do czynienia w Polsce.
- intensywne promowanie roli cudzoziemców na polskim rynku pracy. Bardzo pomocne okazały się również spotkania pracowników MODZ oraz MCAZ z pracodawcami i pracownikami różnorodnych instytucji związanych z doradztwem zawodowym i rynkiem pracy. W trakcie tych spotkań m.in. pokazywano jakie korzyści może mieć pracodawca zatrudniając cudzoziemców i przybliżano prawne kwestie dotyczące zatrudniania obcokrajowców.

### **3.4. Współpraca z instytucjami zewnętrznymi**

W celu zintensyfikowania działań na rzecz wspierania rozwoju zawodowego, wejścia oraz satysfakcjonującego funkcjonowania na rynku pracy klientów MODZ, podejmowana była współpraca z różnego rodzaju instytucjami zewnętrznymi.

## **Współpraca z instytucjami I i III sektora**

Przede wszystkim podejmowano współpracę z innymi instytucjami non profit głównie zajmującym się świadczeniem usług na rzecz cudzoziemców (m.in. Polska Akcja Humanitarna, Caritas Polska, Stowarzyszenie Interwencji Prawnej). Należące do sektora państwowego: urzędy pracy, ośrodki pomocy społecznej oraz ośrodki dla uchodźców stanowiły kolejną grupę instytucji, z którymi nawiązano współpracę. Szczególnie intensywna i owocna współpraca łączyła pracowników MODZ z Warszawskim Centrum Pomocy Rodzinie, które było Partnerem w Projekcie.

Współpraca zarówno z instytucjami sektora I, jak i organizacjami non profit była niezmiernie ważna po pierwsze dlatego, że instytucje te świadczą różnego rodzaju usługi, które jedynie częściowo zazębiają się. Wiedza na temat tego, jakiego rodzaju kursy, programy pomocowe, czy jacy specjaliści są dostępni w innych instytucjach dawała możliwość przekierowywania klientów trafiających do MODZ do miejsc, w których mogli otrzymać oczekiwaną pomoc. Zdarzało się, że klienci Ośrodka byli odsyłani do innych instytucji w sytuacji, gdy np. na kursie języka polskiego oferowanym przez MCAZ nie było już miejsc, gdy musieliby czekać kilka tygodni na spotkanie z doradcą zawodowym MODZ. Do innych instytucji kierowano również klientów w sytuacji, gdy poszukiwali pomocy, której nie mogli uzyskać w MODZ. Należy również podkreślić, że z drugiej strony do MODZ często trafiały osoby skierowane przez pracowników innych instytucji.

Kolejnym powodem, dla którego ważna była współpraca z instytucjami świadczącymi podobne usługi co MODZ / MCAZ, było to, że często ten sam klient korzystał z usług różnych instytucji. Zdarzało się na przykład, że klient trafiając do kolejnego doradcy zawodowego po raz wtóry pisał CV, ponieważ nie przyznawał się nie chcąc urazić doradcy, z którym się właśnie spotkał, że taki dokument już ma stworzony. Wymiana informacji pomiędzy pracownikami tych instytucji pozwalała na wzajemne uzupełnianie się w zakresie świadczonych danemu klientowi usług.

Przepływ informacji między instytucjami non profit był również cenny ponieważ do tych organizacji często zgłaszali się pracodawcy poszukujący pracowników. Dzięki wymianie informacji między pracownikami trzeciego sektora wiedza o ofertach pracy docierała do szerszej rzeszy potencjalnych zainteresowanych.

Współpraca była również nawiązywana z organizacjami non profit, które swoich działań w zakresie pomocy społecznej nie koncentrują sensu stricto na pomocy cudzoziemcom. W efekcie takiej właśnie współpracy Stowarzyszenie Autokreacja podjęło się realizacji szkolenia „Autokreacja”, służącego aktywizacji zawodowej cudzoziemców mających prawo do podjęcia pracy w Polsce. Należy zaznaczyć, że wcześniej uczestnikami szkoleń „Autokreacja” zawsze byli obywatele polscy.

Ponieważ szkolenie „Autokreacja” przyniosło niespodziewanie wręcz pozytywne efekty i z całą pewnością stanowi wzór do naśladowania, zostało szerzej opisane.

### **Dobre praktyki – Szkolenie „Autokreacja”**

Szkolenie trwało tydzień i odbywało się z dala od miejsca zamieszkania. Uczestnicy zajęć na cały tydzień zostali „wywiezieni” na Mazury. Program szkolenia obejmował zajęcia integracyjne, warsztaty z doradcą zawodowym poświęcone określeniu swoich preferencji zawodowych oraz poznaniu metod poszukiwania pracy. Odbyła się również seria spotkań z przedstawicielami dużych firm (Sheraton Hotels & Resorts, BP Polska Sp. z o.o.) oraz firm doradztwa personalnego (Adecco Poland Sp. z o.o., HRK S.A.).

Możliwość zdobycia wiedzy na temat specyfiki pracy w tak dużych międzynarodowych firmach, a także usłyszenia od kolejnych osób, jakie są wymagania wobec kandydatów do pracy, przyczyniła się do tego, że uczestnicy szkolenia zaczęli dostrzegać, że to oni przede wszystkim w poszukiwaniu pracy muszą wykazać się aktywnością, muszą mieć pomysł na siebie. W wyniku przeprowadzonych zajęć bardzo wzrosła motywacja uczestników do aktywnego poszukiwania pracy. Co więcej osoby biorące udział w tym projekcie zaczęły wierzyć w to, iż mimo że nie są Polakami mają szanse dostać pracę odpowiadającą ich kompetencjom i aspiracjom.

Fakt, iż uczestnicy zajęć przebywali ze sobą cały tydzień w jednym miejscu przyczynił się do zawarcia wielu przyjaźni. Wiele osób biorących udział w tym wyjeździe nadal utrzymuje ze sobą kontakt i pomaga sobie nawzajem. Na etapie pisania tej publikacji już można wskazać uczestników szkolenia, którzy podjęli pracę na interesujących ich stanowiskach. Jest wielce prawdopodobne, że w najbliższym czasie kolejne osoby będą znajdować zatrudnienie.

Program „Autokreacja” przyniósł wymierne wyniki i został przeprowadzony bardzo profesjonalnie i z dużym zaangażowaniem ze strony osób go realizujących. W związku z tym, z całą pewnością warto, aby inne instytucje i organizacje świadczące usługi na rzecz cudzoziemców podjęły współpracę ze Stowarzyszeniem Autokreacja i wspierały jego działania na rzecz aktywizacji zawodowej cudzoziemców.

### **Współpraca z instytucjami II sektora**

Podjęto również działania mające na celu zainicjowanie długotrwałej współpracy z sektorem prywatnym. Po pierwsze nawiązano kontakty z agencjami pośrednictwa pracy i doradztwa personalnego. W wyniku tej współpracy do MODZ trafiały oferty pracy, które mogły być szczególnie interesujące dla klientów Ośrodka (np. praca na danym stanowisku wymagała znajomości języka obcego). Co więcej pracownicy tych firm, kontaktujący się z doradcą Ośrodka, stali się swoistymi ambasadorami kwestii zatrudniania cudzoziemców. Dochodziło również, o czym także była mowa we wcześniejszej części tego rozdziału, do wizyt klientów MODZ w firmach związanych z rynkiem pracy. W efekcie tych spotkań klienci chętniej korzystali z usług firm doradztwa personalnego, tym samym zwiększając sobie możliwość uzyskania zatrudnienia.

### **3.5. Wnioski z działalności, czyli co udało się osiągnąć oraz co jeszcze można zrobić**

W tym miejscu, podsumowując część publikacji dotyczącą doradztwa zawodowego w MODZ, wskazane zostaną działania, które przyniosły pozytywny efekt. Przedstawione zostaną również propozycje zmian, które usprawniłyby funkcjonowanie Ośrodka oraz przyczyniły się do osiągnięcia jeszcze lepszych rezultatów.

#### **Co jest osiągnięciem:**

- przyjazna i rodzinna atmosfera. Zdecydowanie dużym sukcesem, zarówno osób pracujących w MODZ jak i pracowników MCAZ, przy którym funkcjonował Ośrodek, było stworzenie bardzo przyjaznej i rodzinnej atmosfery panującej w Międzykulturowym Centrum. Udało się tego dokonać dzięki dużemu zaangażowaniu pracowników biura w swoją pracę, otwartości na drugiego człowieka oraz dużej innowacyjności i elastyczności w stosowaniu sposobów niesienia pomocy.

Panująca w biurze atmosfera skutkowała tym, że klienci chętnie wracali do MODZ / MCAZ ponieważ mieli poczucie, że znajdują tam pomoc albo przynajmniej uzyskują in-

formacje, gdzie taką pomoc uzyskać. Co więcej osoby, które korzystały z usług MODZ / MCAZ polecały tę instytucję swoim znajomym. Niejednokrotnie również zdarzyło się, że do Ośrodka zgłaszali się – w poszukiwaniu pracowników – pracodawcy, którzy o istnieniu MCAZ / MODZ dowiadywali się od swoich pracowników, którzy kiedyś korzystali z jego usług.

- elastyczność doradcy w zakresie świadczonych usług. Doradca w miarę swoich możliwości modyfikował zakres oferowanych usług względem potrzeb i oczekiwań swoich klientów. Pomimo, iż początkowo nie przewidywano działań na rzecz pozyskiwania ofert pracy z rynku to doradca w miarę swoich możliwości starał się je gromadzić i przekazywać swoim klientom.
- podjęcie długotrwałej i regularnej współpracy z organizacjami zewnętrznymi. Współpraca z instytucjami zewnętrznymi w bardzo znaczący sposób przyczyniała się do wzrostu szans klientów Ośrodka na zatrudnienie. Przede wszystkim klienci mieli ułatwiony dostęp do ciekawych ofert pracy, szybciej również dowiadywali się o ciekawych szkoleniach, czy programach służących rozwojowi kompetencji i umiejętności ważnych na rynku pracy.
- zastosowanie innowacyjnych metod aktywizacji zawodowej. W celu wsparcia klientów Ośrodka we wchodzeniu na polski rynek pracy oraz w satysfakcjonującym ich funkcjonowaniu na nim, stosowano innowacyjne formy pracy, np. przeprowadzanie wywiadów zawodowych z lokalną ludnością. Działania te w połączeniu z bardziej tradycyjnymi metodami przynosiły wymierne efekty w postaci wejścia wielu klientów Ośrodka na rynek pracy.

#### **Co warto zmienić:**

- doradca zawodowy w Ośrodku. Okazało się, że usługi świadczone przez doradcę zawodowego w MODZ cieszyły się bardzo dużym zainteresowaniem. Zdarzały się takie okresy, kiedy do doradcy trzeba było zapisać się z kilkutygodniowym wyprzedzeniem. W związku z tym zaistniała potrzeba, by w Ośrodku doradca pracował na cały etat, a nie tak jak to miało miejsce na konsultacje poświęcał 8 godzin w tygodniu. Innym rozwiązaniem mogłoby być stworzenie zespołu doradców.
- organizacja pracy. Mało efektywna okazała się również organizacja pracy Ośrodka. Zabrakło osoby, która zajmowałaby się rejestracją klientów, koordynowaniem pracy doradców i mogłaby wspierać przepływ informacji między doradcami. Ponieważ doradcy nie pracowali w Ośrodku w tych samych dniach wymiana informacji między nimi był utrudniona.
- zapisy na konsultacje. Umawianie klientów na konkretny dzień i godzinę nie za bardzo sprawdziło się, głównie z powodu kulturowo uwarunkowanego luźnego stosunku do harmonogramów. Klienci często bardzo spóźniali się na konsultacje lub przychodzili umówionego dnia, ale nie o umówionej godzinie. Z tego powodu być może sensowe byłoby zastosowanie rozwiązania, jakie sprawdza się w jednej z brytyjskich organizacji o podobnym profilu działalności – My Time z Birmingham. Mianowicie w organizacji, o której mowa, wyznaczony jest jeden dzień w tygodniu na konsultacje ze specjalistą w danej dziedzinie. Nie ma zapisów na konsultacje, a osoby, które chcą się spotkać z doradcą przychodzą w dzień konsultacji i ustawiają się w kolejce.
- pośrednik pracy. Zdecydowanie zabrakło w Ośrodku pośrednika pracy, który nawiązywałby współpracę z pracodawcami i w sposób systematyczny pozyskiwałby oferty pracy. Doradca podejmował działania w tym zakresie, lecz w porównaniu z potrzebami okazały się one niewystarczające.

- karta obiegowa. Wielu klientów, zwracających się o pomoc do doradców w MODZ, korzystało z usług doradców świadczących podobne usługi w innych instytucjach. W związku z powyższym sensownym rozwiązaniem byłoby stworzenie tzw. karty obiegowej, do której wpisywane mogłyby być wszystkie wizyty klienta w różnych instytucjach. Wprowadzenie karty mogłoby przyczynić się do tego, że pracownicy tych instytucji nie powtarzaliby wobec klienta tych samych czynności, ale mogłoby uzupełniać się w swych działaniach.



## ROZDZIAŁ 4.

### Dobre praktyki: doradztwo prawne w MODZ

Bartosz Smoter

#### 4.1. Świadczone usługi / Rodzaje świadczonej pomocy

Doradztwo prawne w ramach Międzykulturowego Ośrodka Doradztwa Zawodowego było jednym z trzech komponentów pomocy konsultacyjnej skierowanej do pojedynczego klienta-beneficjenta Międzykulturowego Centrum Adaptacji Zawodowej. Zakres pomocy prawnej obejmował w pierwszej kolejności analizę prawną sytuacji klienta-cudzoziemca w kontekście jego pobytu w Polsce, a następnie konkretne porady, z zakresu różnych dziedzin prawa, dotyczące elementarnych czynności prawno-administracyjnych, jakie cudzoziemiec powinien podjąć zaraz po uzyskaniu legalnego pobytu na terytorium Polski. Pomoc była skierowana tylko do cudzoziemców, którzy przebywali w Polsce legalnie oraz do repatriantów celem ich adaptacji społeczno-zawodowej w naszym państwie.

Zatem głównym zadaniem doradcy prawnego była pomoc prawna dotycząca niezbędnych działań, jakie musi podjąć cudzoziemiec po uzyskaniu jednej z form legalnego pobytu w Polsce. Zakres ten został jasno zdefiniowany w koncepcji funkcjonowania MCAZ, aby uniknąć ewentualnych nieporozumień związanych z oczekiwaniami potencjalnych beneficjentów, którzy mogliby liczyć na pomoc prawną z zakresu każdej dziedziny prawa.

Kolejnym zadaniem doradcy prawnego było ewentualne asystowanie cudzoziemcom podczas załatwiania formalności w urzędach oraz podejmowanie ewentualnych interwencji. W ramach świadczonej pomocy najczęściej dochodziło do interwencji telefonicznych. W kilku sytuacjach doradca prawny był obecny wraz z cudzoziemcem w konkretnej instytucji celem realizacji jego prawa.

Równolegle należało stworzyć system referencyjny umożliwiający cudzoziemcom skorzystanie z pomocy innych kompetentnych instytucji w zakresie, w którym MODZ nie był właściwą organizacją. Doradca prawny informował cudzoziemca o innych organizacjach pozarządowych, udzielających porad prawnych w innych dziedzinach prawa.

Doradca prawny prowadził systematyczną bazę pojedynczych klientów wraz z dokumentacją oraz informacją na temat udzielonej pomocy. Baza ta była cennym instrumentem w pracy z beneficjentem, gdyż umożliwiała doradcy prawnemu, jak i pozostałym doradcom funkcjonującym w ramach MODZ, bieżącą analizę sytuacji prawno-społecznej cudzoziemca.

Była również prowadzona baza danych zawierająca akty prawne regulujące sytuację cudzoziemców w Polsce.

Doradca prawny współpracował również z pozostałymi doradcami funkcjonującymi w ramach Międzykulturowego Ośrodka Doradztwa Zawodowego, z doradcą międzykulturowym i doradcą zawodowym.

W ramach konkretnych świadczonych usług były przede wszystkim konsultacje prawne dotyczące następujących spraw:

- uzyskania numeru PESEL,
- uzyskania numeru NIP,
- uzyskania zameldowania,
- uzyskania lokalu socjalnego,
- prawa pracy – konsultacje dotyczące:

- umowy o pracę oraz innych umów cywilnoprawnych dotyczących świadczenia pracy (umowa zlecenie oraz umowa o dzieło),
- uzyskania informacji o procedurze założenia własnej działalności gospodarczej,
- kwestii dotyczących możliwości podróżowania poza granice Polski,
- kwestii związanych z możliwością podjęcia pracy za granicą,
- kwestii związanych z zawarciem małżeństwa,
- rejestracji narodzin dziecka,
- procedur związanych z nostryfikacją dyplomów ukończenia szkół oraz uzyskania konkretnych umiejętności,
- procedur związanych z przedłużeniem legalnego pobytu na terytorium Polski,
- procedur związanych z uzyskaniem obywatelstwa polskiego,
- procedur związanych z uzyskaniem zezwolenia na pracę na terytorium Polski,
- procedur związanych z uzyskaniem dokumentu podróży,
- wymiany prawa jazdy.

#### **4.2. Metody pracy**

Doradztwo prawne odbywało się w ramach indywidualnych konsultacji. Na każdą konsultację była przeznaczona jedna godzina. Konsultacje odbywały się w ramach elementarnych standardów udzielania porad prawnych. Spotkanie z cudzoziemcem miało charakter poufny. Odbywało się w języku zrozumiałym dla cudzoziemca. Najczęściej był to język polski, angielski oraz rosyjski. W przypadkach, kiedy występowały trudności w porozumieniu się, cudzoziemiec bądź doradca prawny starał się znaleźć tłumacza, najczęściej osobę władającą językiem cudzoziemca oraz językiem angielskim lub polskim. Jednak takie sytuacje były bardzo rzadkie. Konsultacja prawna odbywała się w wydzielonym pomieszczeniu w warunkach dających komfort i swobodę rozmowy. Spotkanie rozpoczynało się od poinformowania cudzoziemca o charakterze i zakresie udzielanej pomocy w ramach doradztwa prawnego. Następnie rozpoczynała się właściwa rozmowa, podczas której cudzoziemiec prezentował problem prawny, z jakim zwrócił się do doradcy prawnego. Doradca prawny poprzez umiejętne prowadzenie rozmowy, w tym zadawanie pytań ogólnych, szczegółowych, oraz poprzez zebranie i analizę odpowiednich dokumentów w sprawie badał problem prawny. Po stworzeniu pełnego stanu prawno-faktycznego sprawy cudzoziemca, konfrontował go z aktualnymi przepisami prawa w tym zakresie. Następnie informował, w sposób zrozumiały i dostosowany do możliwości percepcyjnych cudzoziemca, o możliwościach rozwiązania problemu, zawsze pozostawiając ostateczną decyzję cudzoziemcowi. W przypadku, gdy udzielenie pomocy prawnej podczas spotkania było niemożliwe, dochodziło do kolejnego spotkania, w ramach którego doradca prawny informował o możliwych rozstrzygnięciach zaistniałego dylematu prawnego. Jeżeli rezultatem spotkania miało być przygotowanie dokumentu prawnego, bądź pomoc w wypełnieniu formularza prawnego, pomoc doradcy prawnego była realizowana tylko za uprzednią zgodą cudzoziemca. Co do zasady, doradca prawny informował o konieczności zebrania różnych dokumentów, czy przygotowaniu ich, bądź ich złożeniu w odpowiednich urzędach i zachęcał cudzoziemca do samodzielnego realizowania porady celem rozwiązania dylematu prawnego. Dopiero w sytuacjach, w których cudzoziemiec nie był kompetentny do realizacji porady prawnej poprzez brak umiejętności przygotowania pisma, lub gdy napotykał na wszelakie trudności w urzędach, wówczas interweniował doradca prawny. W takich sytuacjach doradca prawny redagował pisma procesowe oraz osobiście towarzyszył cudzoziemcowi w urzędach podczas załatwiania konkretnych spraw.

Kluczowym elementem pracy doradczej z klientem odmiennym kulturowo jest umiejętność prowadzenia rozmowy w taki sposób, aby cudzoziemiec mógł zrozumieć na czym polega jego problem prawny i jak go można rozwiązać. Wymaga to ogromnej cierpliwości

i zdolności do mówienia o prawie możliwe najprostszym językiem. W takich momentach warto korzystać z porównań i metafor, które poprzez swój obraz ułatwiają zrozumienie zagadnienia. Często, w przypadku zawilego problemu prawnego składającego się z kilku zagadnień, aby wyjaśnić i naświetlić pełen obraz sytuacji cudzoziemcowi należy posłużyć się narzędziami piśmiennymi i za pomocą kartki oraz pisaka rozrysować dylemat prawny.

Jednocześnie doradca prawny chcący pracować z cudzoziemcami pochodzącymi najczęściej z krajów rozwijających się, reprezentującymi odmienną kulturę, powinien zapoznać się z elementarnymi informacjami na temat kultury oraz kraju pochodzenia cudzoziemca, aby uniknąć sytuacji, w których cudzoziemiec czy sam doradca prawny będzie czuł się niekomfortowo. Zatem odpowiednie przygotowanie oraz doświadczenie w pracy z osobami odmiennymi kulturowo są istotnymi i niezbędnymi elementami, jakie ułatwiają i umożliwiają efektywną pracę doradcy prawnemu. Same kompetencje merytoryczne dotyczące wiedzy prawniczej, przy braku odpowiednich kwalifikacji z zakresu pracy z cudzoziemcami, nie wystarczą do skutecznej pracy z migrantami.

Dalej zostaną zaprezentowane standardy udzielania pomocy prawnej<sup>10</sup>, którymi kierował się doradca prawny w swojej pracy z beneficjentami w ramach MODZ.

## **Standardy udzielania informacji prawnej oraz prowadzenia poradnictwa prawnego i obywatelskiego**

### Preambuła

Świadomi łączących nas wartości – dążenia do ochrony dobra i interesu klienta, poszanowania prawa oraz godności naszych klientów, niezależnie od różnic występujących między naszymi organizacjami, deklarujemy, że w naszej działalności będziemy kierować się: uczciwością, sumiennością, najlepszą wolą i wiedzą oraz dążeniem do jak najwyższej jakości świadczonych przez nas usług.

Przyjmujemy i rekomendujemy poniższe standardy udzielania informacji prawnej oraz prowadzenia poradnictwa prawnego i obywatelskiego.

### 1. Poufność

**Porady prawne i obywatelskie udzielane są w warunkach i na zasadach pełnej poufności, z uwzględnieniem wyjątków wynikających z obowiązującego prawa.**

Zasada poufności oznacza, że:

- warunki lokalowe oraz sposób świadczenia usług pozwalają na udzielanie porad prawnych i obywatelskich oraz prowadzenia spraw w warunkach poufności,

<sup>10</sup> Standardy zostały opracowane na podstawie projektu „Warto działać dobrze. Wypracowanie wspólnych standardów dotyczących prowadzenia poradnictwa prawnego i obywatelskiego”, finansowego z Funduszu PROBONUS, realizowanego przez Fundację Uniwersyteckich Poradni Prawnych przy współpracy Polskiego Stowarzyszenia Edukacji Prawnej oraz Związku Biur Porad Obywatelskich. Organizacje uczestniczące w wypracowaniu zamieszczonego dokumentu: Fundacja Centrum Praw Kobiet, Fundacja Uniwersyteckich Poradni Prawnych, Helsińska Fundacja Praw Człowieka, Komitet Ochrony Praw Dziecka, Ogólnopolskie Pogotowie dla Ofiar Przemocy w Rodzinie „Niebieska Linia”, Polskie Stowarzyszenie Edukacji Prawnej, Sieć Wspierania Organizacji Pozarządowych SPLOT, Stowarzyszenie Interwencji Prawnej, Stowarzyszenie Przyjaciół Integracji, Związek Biur Porad Obywatelskich.

- sposób przechowywania dokumentacji uniemożliwia dostęp do niej osobom niepowołanym,
- osobom trzecim nie są udzielane informacje na temat prowadzonych spraw oraz klientów bez ich uprzedniej zgody,
- dopuszczalna jest konsultacja merytoryczna danej sprawy z innymi organizacjami lub specjalistami w danej dziedzinie, jednakże, w miarę możliwości, w sposób uniemożliwiający identyfikację klienta,
- klient jest informowany o ograniczeniach zasady poufności, tj. obowiązku przekazania informacji na temat prowadzonej sprawy na żądanie sądu, prokuratury lub innego uprawnionego organu,
- wszyscy udzielający porad znają ograniczenia wynikające z przestrzegania zasady poufności.

## 2. Bezpłatność

**Informacje prawne, porady prawne i obywatelskie udzielane są nieodpłatnie.**

Zasada bezpłatności oznacza, że:

- niedopuszczalne jest żądanie oraz przyjmowanie wynagrodzenia za prowadzenie sprawy lub udzielenie informacji,
- organizacja nie jest zobowiązana do ponoszenia opłat administracyjnych lub sądowych, wynikających z prowadzenia sprawy.

## 3. Rzetelność

**Informacje prawne, porady prawne i obywatelskie udzielane są w sposób rzetelny, konkretny i wyczerpujący, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. Organizacja podejmuje systematyczne działania służące monitorowaniu przestrzegania standardów.**

Zasada rzetelności oznacza, że:

- informacje prawne, porady prawne i obywatelskie udzielane są na podstawie przedstawionego przez klienta stanu faktycznego,
- informacja prawna, porady prawne i obywatelskie udzielane są jedynie po pełnym przeanalizowaniu stanu faktycznego sprawy i odpowiednich przepisów,
- informacje prawne, porady prawne i obywatelskie udzielane są w sposób możliwie pełny i wyczerpujący,
- informacje prawne, porady prawne i obywatelskie udzielane są na podstawie obowiązujących przepisów prawa,
- informacja prawna, porada prawna i obywatelska musi być przekazana w sposób zrozumiały i dostosowany do możliwości percepcyjnych klienta,
- organizacja posiada zasady kontroli wewnętrznej przestrzegania standardów oraz prowadzi co najmniej raz w roku ocenę ich przestrzegania na jasno określonych zasadach.

## 4. Profesjonalizm

**Informacje prawne, porady prawne i obywatelskie udzielane są przez osoby kompetentne, przygotowane do prowadzenia sprawy zarówno merytorycznie, jak i metodologicznie.**

Zasada profesjonalizmu oznacza, że:

- organizacja określa poziom wymagań merytorycznych, znajomości procedur i technik poradniczych oraz umiejętności interpersonalnych osoby udzielającej porad, niezbędnych do udzielania informacji oraz porad prawnych i obywatelskich,
- organizacja określa warunki, na jakich pracownik może samodzielnie udzielać informacji i porad,
- w razie potrzeby, a w zwłaszcza w trudnych lub skomplikowanych sprawach, osoba udzielająca porady prawnej i obywatelskiej konsultuje się z innym prawnikiem lub specjalistą w danej dziedzinie, z zachowaniem zasady poufności,
- student prawa oraz osoba bez doświadczenia w danej dziedzinie ma obowiązek konsultacji z doświadczonym pracownikiem; organizacja zapewnia nadzór merytoryczny na jasno określonych warunkach, znanych osobom udzielającym porady,
- każda osoba udzielająca informacji prawnych, porad prawnych i obywatelskich ma obowiązek stałego podnoszenia swoich kwalifikacji; organizacja określa zasady podnoszenia kwalifikacji przez swoich pracowników.

#### 5. Samodzielność klienta

**Informacja prawna, porady prawne i obywatelskie udzielane są z poszanowaniem autonomii klienta, w sposób mobilizujący klienta do możliwie najszerszej aktywności i samodzielności.**

Zasada samodzielności klienta oznacza, że:

- osoba prowadząca sprawę przedstawia możliwe rozwiązania problemu i ich konsekwencje, uwzględniając zarówno zalety, jak i wady poszczególnych rozwiązań, nie podejmuje jednak ostatecznej decyzji za klienta,
- osoba prowadząca sprawę w miarę możliwości zachęca klienta do aktywności i mobilizuje go do samodzielnego działania i uczestniczenia w rozwiązywaniu sprawy.

#### 6. Dostępność usług

**Informacje prawne, porady prawne i obywatelskie udzielane są uprawnionym osobom bez jakiegokolwiek dyskryminacji i w ramach istniejących możliwości.**

Zasada dostępności usług oznacza, że:

- organizacja zapewnia klientom dostęp do swoich usług na jasno określonych, powszechnie znanych zasadach,
- każda osoba uprawniona do uzyskania pomocy traktowana jest w taki sam sposób (nie-dyskryminacja w ramach grupy docelowej organizacji),
- osoba udzielająca informacji prawnej, porad prawnych i obywatelskich może odmówić prowadzenia sprawy w razie wystąpienia konfliktu sumienia lub konfliktu interesów, jest jednak zobowiązana, w miarę możliwości, do wskazania innej osoby mogącej udzielić kompetentnej porady,
- organizacja dąży do uwzględniania zróżnicowanych potrzeb klientów, w szczególności do specyficznych potrzeb osób niepełnosprawnych, poprzez dostosowanie warunków lokalowych oraz sposobu świadczenia usług, bądź uruchomienia alternatywnych form pomocy.

#### 7. Informacja o udzielanej pomocy

**Informacje prawne, porady prawne i obywatelskie udzielane są zgodnie z deklaracją, która określa zakres, zasady i warunki świadczonych przez organizację usług poradniczych.**

Zasada informacji o udzielanej pomocy oznacza, że:

- organizacja posiada zdefiniowany zakres świadczonych usług,
- organizacja określa warunki, na jakich świadczone są usługi, a także podstawy odmowy ich świadczenia,
- organizacja określa grupę docelową, do której skierowane są jej usługi,
- zasady świadczenia usług są dostosowane do specyfiki określonej grupy klientów,
- organizacja określa zasady dokumentowania spraw i przechowywania dokumentów; sposób ich przechowywania jest znany klientowi.

#### 8. Jawność zasad

**Zasady udzielania usług są jawne i powszechnie dostępne.**

Zasada jawności zasad oznacza, że:

- zasady usług poradniczych organizacji są jawne i powszechnie dostępne, w szczególności dla wszystkich klientów, którzy mają możliwość zapoznać się z nimi przed rozpoczęciem udzielania porady,
- standardy usług poradniczych organizacji są znane wszystkim osobom udzielającym porad prawnych i obywatelskich w organizacji,
- każdy nowy pracownik organizacji zapoznawany jest ze standardami usług poradniczych.

#### 9. Zgłaszanie skarg i uwag

**Organizacja zapewnia klientom możliwość zgłaszania skarg lub uwag, dotyczących jakości otrzymanej informacji prawnej, porady prawnej i obywatelskiej oraz sposobu jej udzielenia.**

Zasada zgłaszania skarg i uwag oznacza, że:

- klient ma możliwość wyrażenia swojej opinii o otrzymanej usłudze,
- organizacja określa procedurę zgłaszania skarg i uwag przez klientów oraz sposób ich rozpatrywania,
- organizacja wykorzystuje skargi i uwagi klienta do poprawy jakości pracy,
- informacja o procedurze zgłaszania skarg i uwag znajduje się w miejscu widocznym dla klientów.

#### 10. Współpraca pomiędzy organizacjami poradniczymi

**Organizacje pozarządowe udzielające informacji prawnych, porad prawnych i obywatelskich wspierają się na zasadach partnerskiej współpracy, dzieląc się wzajemnie swoją wiedzą, doświadczeniem i dobrymi praktykami.**

Zasada współpracy pomiędzy organizacjami poradniczymi oznacza, że:

- organizacje współpracują w celu świadczenia usług poradniczych jak najwyższej jakości i zapewnienia klientom kompleksowej informacji prawnej, porady prawnej i obywatelskiej,
- współpraca pomiędzy organizacjami polega w szczególności na konsultowaniu spraw, przekazywaniu pomiędzy organizacjami spraw klientów do merytorycznego prowadzenia, monitorowaniu prawa i praktyki jego stosowania, a także monitorowaniu błędów legislacyjnych i złego stosowania prawa,
- przekazywanie prowadzenia spraw pomiędzy organizacjami następuje według ustalonych pomiędzy organizacjami zasad i odbywa się za zgodą klientów.

## SŁOWNICZEK

**Informacja prawna** – oznacza przekazanie klientowi informacji o powszechnie obowiązującym w Polsce prawie lub praktyce jego stosowania, w szczególności poprzez: podanie i omówienie odpowiednich przepisów, przekazanie wzorów pism prawnych, wręczenie ulotki lub broszury informacyjnej.

**Porada prawna** – skonkretyzowana informacja, mająca zastosowanie w konkretnej sprawie, oparta na danych i materiałach przekazanych przez klienta, udzielona przez prawnika lub studenta prawa pod odpowiednim nadzorem; porada prawna może polegać na sporządzeniu projektu pisma prawnego, w tym procesowego oraz na wspieraniu klienta w jego postępowaniu przed organem administracji lub sądem.

**Porada obywatelska** – polega na wyszukiwaniu w posiadanych zasobach informacyjnych różnych możliwości rozwiązania problemu życiowego, przedstawieniu klientowi możliwych rozwiązań i ich konsekwencji, informacji o prawach i uprawnieniach, wsparciu klienta w dokonaniu wyboru sposobu postępowania z poszanowaniem jego samodzielności w podejmowaniu decyzji oraz w razie potrzeby sporządzeniu wspólnie z klientem planu działania.

### **4.3. Wnioski / Najczęściej pojawiające się problemy wśród beneficjentów / klientów<sup>11</sup>**

Bezpośrednimi beneficjentami MCAZ, w tym MODZ były następujące kategorie cudzoziemców: uchodźcy – w tym osoby, którym przyznano zgodę na pobyt tolerowany; migranci – wszyscy cudzoziemcy przebywający legalnie w Polsce oraz repatrianci.

Wnioski płynące z działalności funkcjonowania MCAZ przez pryzmat doradztwa prawnego należy podzielić ze względu na kategorie cudzoziemców, którym była udzielana pomoc prawna.

#### **Osoby przebywające w Polsce nielegalnie**

Generalnym wnioskiem jest fakt, iż nie można w żaden sposób podjąć jakichkolwiek działań natury doradztwa prawnego celem integracji cudzoziemców w Polsce na rzecz osób przebywających nielegalnie. Nielegalny pobyt obcokrajowca w Polsce dyskwalifikuje go jako podmiot mający możliwość podjęcia różnych działań celem integracji ze społeczeństwem polskim w związku z brakiem uprawnień, takich jak: niemożliwość uzyskania zameldowania czy numeru PESEL. Wymienione czynności prawno-administracyjne są niezbędnym elementem do podjęcia przez cudzoziemca jakiegokolwiek aktywności integracyjnej na terytorium Polski.

Tym niemniej cudzoziemcy przebywający w Polsce nielegalnie podejmują działania umożliwiające im funkcjonowanie w społeczeństwie polskim. Znakomita większość osób podejmuje nielegalną pracę. Najczęściej osoby z nieuregulowanym statusem pobytu znajdują zatrudnienie na Stadionie Dziesięciolecia w Warszawie, dotyczy to w szczególności osób z Indii, Pakistanu, Afryki, Wietnamu. Inną formą pracy jest pomoc w domu (sprzątanie, opieka nad starszymi osobami). Ta praca podejmowana jest głównie przez kobiety pocho-

<sup>11</sup> Podrozdział ten został opracowany na podstawie analizy przygotowanej w 2006 r. przez B. Smotera dla Instytutu Spraw Publicznych zatytułowanej „Wnioski z praktyki pomocy prawnej osobom o uregulowanym statusie na przykładzie działań Międzykulturowego Centrum Adaptacji Zawodowej”.

dzące z byłych republik ZSRR. Kolejną strategią radzenia sobie w Polsce jest podejmowanie starań zmierzających do wejścia w związek małżeński z obywatelem polskim, co umożliwia legalizację pobytu cudzoziemca.

Opisane wcześniej działania umożliwiają cudzoziemcom kontakt z Polakami, polską tradycją oraz kulturą. Jednocześnie należy zwrócić uwagę na istniejące zjawisko dyskryminacji osób przebywających nielegalnie w Polsce. Są one często podmiotem oszustw wynikających z braku możliwości roszczenia przez nich sprawiedliwości, gdyż każde ich ujawnienie się przed organami władzy publicznej w Polsce grozi zatrzymaniem, osadzeniem w areszcie w celu wydalenia oraz deportacją.

Następująca analiza charakterystyki zagadnień natury prawnej podnoszonych przez cudzoziemców przebywających legalnie w Polsce zostanie zaprezentowana przez pryzmat formy legalnego statusu obcokrajowca w naszym państwie.

### **Uchodźcy oraz osoby, którym udzielono zgody na pobyt tolerowany**

Status uchodźcy oraz pobyt tolerowany są szczególnymi formami legalnego pobytu; są instytucją ochrony międzynarodowej, która jest zapisana w *Konwencji genewskiej*<sup>12</sup> o uchodźcach z 1951 roku, której stroną jest Polska. Cudzoziemcy przebywający w Polsce w związku z uzyskaniem statusu uchodźcy bądź zgody na pobyt tolerowany przybyli do naszego kraju w związku z prześladowaniami, jakich doznawali w krajach pochodzenia. Ich wyjazd z kraju pochodzenia nie był dobrowolny. Zostali oni przez obiektywne okoliczności o cechach prześladowania zmuszeni do opuszczenia swoich państw. W związku z prawnymi uregulowaniami europejskimi po otrzymaniu statusu uchodźcy bądź pobytu tolerowanego są zobowiązani do życia i integracji w tym państwie Unii Europejskiej, które przyznało im ten status.

Osoby te stanowiły największy procent beneficjentów MCAZ. W polskiej perspektywie 90% cudzoziemców posiadających status uchodźcy bądź pobyt tolerowany to obywatele Federacji Rosyjskiej pochodzenia czeczeńskiego. Grupa tych cudzoziemców posiada najszerszy zakres uprawnień podczas pobytu w Polsce, przy czym osoby z pobytem tolerowanym nie są objęte pełnym programem integracyjnym ze strony państwa. Jednocześnie osoby te szczególnie potrzebują wszelkiej pomocy, w tym prawnej, celem adaptacji społecznej w Polsce. Głównymi barierami dla realizacji działań o charakterze integracyjnym, w tym działań natury prawnej są:

1. wyuczona przez młodych ludzi bezradność życiowa związana z toczącym się konfliktem zbrojnym w Czeczenii,
2. problemy natury psychologiczno-psychicznej związane z traumatycznymi przeżyciami w kraju pochodzenia,
3. problemy natury zdrowia fizycznego, wiele osób jest niepełnosprawnych,
4. inne, nieeuropejskie postawy kulturowe,
5. inna tradycja kulturowa rodziny, w tym inny wzór roli kobiety w społeczeństwie.

Wyszczególnione problemy są głównymi przyczynami trudności w adaptacji społeczno-zawodowej tej grupy cudzoziemców w Polsce. W związku z powyższym MCAZ realizował szereg działań mających przezwyciężyć ww. bariery. MCAZ był organizatorem kursu *Male Polonicum*, w ramach którego cudzoziemcy uczyli się języka polskiego, polskiej kultury, komunikacji międzykulturowej, poruszania się po rynku pracy oraz podstaw prawa polskiego. Równolegle były

<sup>12</sup> *Konwencja genewska – Konwencja dotycząca statusu uchodźców, sporządzona w Genewie dnia 28 lipca 1951 r.* (DzU, 1991, nr 119, poz. 515 i 516).



organizowane kursy zawodowe, takie jak: kurs pilota wycieczek, kurs masażu, a także kurs nauki prawa jazdy. Niezależnie od *Małego Polonicum* prowadzone były szkolenia z podstaw prawa polskiego oraz założenia działalności gospodarczej. Obok porad prawnych, odbywały się konsultacje z doradcą zawodowym oraz psychologiem międzykulturowym.

**Jednocześnie należy jednak podjąć równoległe działania skierowane do osób pracujących, czy stykających się w swojej pracy zawodowej z tą kategorią cudzoziemców, celem przeszkolenia i przygotowania ich do pracy z cudzoziemcami.**

Rekomenduje się podjęcie działań o charakterze:

1. edukacyjnym rozwijających wrażliwość oraz kompetencje międzykulturowe, a także znajomość przepisów prawnych – skierowanych do pracowników administracji samorządowej (urzędy dzielnicy, ośrodki pomocy społecznej, placówki pomocy medycznej, urzędy pracy);
2. promocyjnym wspierających budowanie wielokulturowych zespołów pracowniczych – skierowanych do pracodawców (Konfederacja Polskich Pracodawców);
3. afirmacyjnym budujących świadomość obecności uchodźców w Polsce poprzez szkolenia, warsztaty w instytucjach szkolnych (gimnazja, licea ogólnokształcące i profilowane, szkoły wyższe).

Wymienione działania o charakterze prawno-edukacyjno-promocyjnym przygotowują osoby, które staną na drodze adaptacji społeczno-zawodowej cudzoziemców w Polsce.

### **Migranci**

Migrantami w rozumieniu MCAZ są wszyscy cudzoziemcy przebywający w Polsce legalnie z zamiarem osiedlenia się na dłuższy okres czasu. W zakres tej kategorii cudzoziemców wchodzi m.in.: studenci, małżonkowie obywateli polskich, członkowie rodzin cudzoziemców wykonujących pracę w Polsce, inni cudzoziemcy wykonujący pracę. Cudzoziemcy ci przybyli do Polski z własnej woli. Ich decyzja o wyjeździe z kraju pochodzenia nie była podyktowana przymusem.

Osoby te stanowią mniejszy procent beneficjentów MCAZ. Największą grupę cudzoziemców-migrantów korzystających z pomocy MCAZ stanowią obywatele państw byłego ZSRR (głównie Białorusini oraz Ukraińcy). Analizując ich postawy integracyjne należy podkreślić dużą łatwość tych osób w rozwiązywaniu wszelkich spraw natury prawnej. Zróżnicowane powody, dla których otrzymali możliwość legalnego pobytu w Polsce, decydują o różnicach w uprawnieniach, jakie przysługują migrantom w naszym kraju.

Głównymi barierami dla integracji cudzoziemców-migrantów w Polsce są:

1. Ograniczony dostęp do uprawnień, w tym: ograniczony dostęp do rynku pracy, do edukacji w szkołach wyższych; trudności w uzyskaniu kolejnych form legalnego pobytu zmierzających do uzyskania obywatelstwa polskiego.
2. Zamierzony czasowy pobyt cudzoziemców w Polsce w celach zarobkowych czy edukacyjnych.

Powyższe problemy są głównymi trudnościami migrantów w podjęciu działań integracyjnych w Polsce. Jednocześnie należy podkreślić, iż znakomita większość beneficjentów MCAZ, mimo tych barier, bardzo dobrze adaptuje się w polskim społeczeństwie, często znajdując „pracę na czarno”. Centrum podejmuje szereg działań mających na celu przezwyciężenie ww. barier. Konkretnie aktywności zostały już wcześniej przedstawione.

Wobec tej kategorii cudzoziemców rekomenduje się następujące działania – zmiany w zakresie regulacji prawnych:

1. ułatwiających dostęp do rynku pracy (np. programy kwotowe, obniżenie opłat za wydanie zezwolenia, skrócenie okresu weryfikacji dostępności polskiej siły roboczej itp.);
2. dotyczących systemu edukacyjnego na poziomie uniwersyteckim umożliwiającego taki sam dostęp jak obywatelom Polski;
3. ułatwiających otrzymanie kolejnych form legalnego pobytu zmierzających do uzyskania obywatelstwa polskiego.

Powyższe rekomendacje mają charakter stricte prawny. Jedynie zmiana przepisów prawa umożliwi podjęcie kolejnych działań, rekomendowanych w zakresie adaptacji uchodźców, wobec migrantów celem ich skutecznej integracji.

### **Repatrianci**

Ta kategoria cudzoziemców była najmniej reprezentowana wśród wszystkich beneficjentów pomocy prawnej w ramach MCAZ. Podczas całego programu zgłosiło się do doradcy prawnego zaledwie kilka osób z tym statusem. Najczęściej osoby te posiadały już obywatelstwo polskie. Natomiast problemy prawne, z jakimi zwracali się o pomoc do doradcy prawnego, dotyczyły sfer życia nie związanych z adaptacją społeczno-zawodową w Polsce. Repatrianci otrzymują pomoc ze strony państwa polskiego w postaci: pomocy finansowej, możliwości uczestniczenia w kursach języka polskiego i adaptacji w społeczeństwie polskim oraz aktywizacji zawodowej. W związku z powyższym nie jest możliwym zaprezentowanie wniosków wpływających z pomocy prawnej tej grupie osób przebywających w Polsce.

### **Konkluzje**

Podsumowując wnioski oraz rekomendacje, wypływające z pomocy prawnej udzielanej cudzoziemcom w ramach MCAZ, dzielą się one w zależności od podstawy prawnej legalnego pobytu cudzoziemca w Polsce.

W przypadku osób, które otrzymały w naszym kraju status uchodźcy bądź pobyt tolerowany, wnioski oraz rekomendacje mają charakter zmian postaw społecznych zarówno samych cudzoziemców jak i obywateli polskich. Natomiast w przypadku cudzoziemców-migrantów wnioski oraz rekomendacje dotyczą zmian o charakterze systemowym.

Dwuletnie doświadczenia funkcjonowania MCAZ wskazują na słuszność podjętych działań. Cudzoziemcy odnosili się z ogromnym zainteresowaniem do aktywności prowadzonych przez Centrum.

#### **4.4. Współpraca z instytucjami zewnętrznymi**

Doradca prawny podczas swojej pracy z cudzoziemcami często korzystał ze współpracy z instytucjami zewnętrznymi. Współpraca ta obejmowała zarówno sektor trzeci – organizacje pozarządowe oraz sektor pierwszy – instytucje państwowe. W obu przypadkach procentowało doświadczenie pracy doradcy prawnego z tymi instytucjami w przeszłości. Najczęściej współpraca z innymi organizacjami pozarządowymi dotyczyła wymiany informacji z zakresu świadczonej pomocy prawnej, jak również innej pomocy niezbędnej cudzoziemcowi. Natomiast kontakty z instytucjami państwowymi miały na celu najczęściej charakter interwencyjny. Bywały również sytuacje, w których instytucje państwowe pomagały uzyskać doradcy prawnemu niezbędne informacje dotyczące stanu prawno-faktycznego cudzoziemca. Naturalnie obie grupy instytucji były informowane o świadczonych usługach przez MCAZ.

Doradca prawny podczas swojej pracy w MODZ kontaktował się z następującymi instytucjami państwowymi: Szef Urzędu do Spraw Cudzoziemców, Mazowiecki Urząd Wojewódzki (oddział do spraw cudzoziemców), Straż Graniczna, placówki dyplomatyczne, urzędy pra-

cy, Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej, ośrodki pomocy społecznej, urzędy dzielnicy miasta stołecznego Warszawa, urzędy stanu cywilnego, kuratorzy oświaty, wyższe uczelnie państwowe, Biuro Uznawalności Wykształcenia i Wymiany Międzynarodowej, Warszawskie Centrum Pomocy Rodzinie.

Najczęściej współpraca z instytucjami pozarządowymi dotyczyła następujących organizacji: SIP, PAH, Caritas Polska, La Strada, Fundacja „OCALENIE”.

Szczególną uwagę należy zwrócić na współpracę międzynarodową z niemiecką organizacją pozarządową Diakonisches Werk Niederlausitz e.V. Migrationsdienst w jednej ze spraw dotyczącej beneficjenta MODZ. Współdziałanie z tą instytucją w sposób znaczący umożliwiło skuteczne rozwiązanie problemu prawnego cudzoziemca. Sytuacja ta pokazuje, iż w jednoczącej się Europie, szczególnie po wejściu Polski do strefy Schengen, umożliwiającej swobodny przepływ ludzi, w tym migrantów wewnątrz Unii Europejskiej, sytuacja prawna cudzoziemca w Polsce, który już był wcześniej w innym państwie unijnym, ma charakter międzynarodowy. To z kolei rodzi potrzebę nawiązywania współpracy z instytucjami pozarządowymi oraz rządowymi nie tylko na poziomie krajowym, ale również na poziomie międzynarodowym.

#### **4.5. Co się udało zrealizować**

##### **Doradztwo prawne**

Doradztwo prawne świadczone w postaci indywidualnych konsultacji co do zasady spełniło swoje zadania postawione w koncepcji funkcjonowania MODZ. Znakomita większość beneficjentów trafiających do doradcy prawnego, była grupą cudzoziemców uprawnioną do korzystania z pomocy prawnej. Problemy, jakie przedstawiali miały charakter wpisujący się w zakres udzielanej pomocy prawnej. W dużej mierze cudzoziemcy chętnie podejmowali próbę samodzielnej realizacji porady prawnej poprzez samodzielne udawanie się do konkretnej instytucji celem załatwienia konkretnej sprawy. Często nowi beneficjenci trafiali do doradcy prawnego z polecenia kolegi (czy koleżanki), który już korzystał z pomocy MODZ.

##### **Współpraca z psychologiem i doradcą zawodowym**

Podczas dwuletniej pracy z beneficjentami bardzo dobrze funkcjonowała współpraca między doradcami. W jednej ze spraw, z uwagi na szczególną sytuację psychologiczną cudzoziemca, obok doradcy prawnego uczestniczył także psycholog międzykulturowy. Przeprowadzona w ten sposób konsultacja umożliwiła skuteczną pomoc beneficjentowi. Często dochodziło również do spotkań z doradcą zawodowym, który zwracał się z prośbą o wyjaśnienie sytuacji prawnej cudzoziemca w kontekście ewentualnego podjęcia przez niego pracy w Polsce.

Możliwość wzajemnego korzystania z doświadczeń i wiedzy każdego z doradców zatrudnionych w MODZ była bardzo cennym elementem w długofalowej i skutecznej pomocy cudzoziemcowi w jego adaptacji społeczno-zawodowej w Polsce. Funkcjonowanie tych trzech osób w ramach jednej instytucji pozwalało na bezpośredni kontakt cudzoziemca z każdym z doradców działających pod auspicjami jednej organizacji. To wytwarzało bardzo pozytywną i przyjazną atmosferę pracy biura, w której cudzoziemiec czuł wsparcie na wielu płaszczyznach swojego życia, które często się przenikały, i które bez całościowego wsparcia nie zakończyłyby się efektywną pomocą.

##### **Przeszkolenie pracowników MCAZ z zakresu prawnych aspektów zjawiska migracji w Polsce**

Przygotowanie merytoryczne poszczególnych pracowników MCAZ jak i MODZ z zakresu prawnych aspektów zjawiska migracji w Polsce pozwoliło na skuteczną i wydajną pracę

całego zespołu zatrudnionych osób. Dzięki elementarnej wiedzy z zakresu prawa, dotyczącego prawnych instytucji legalizujących pobyt cudzoziemca w Polsce, pracownicy MCAZ mogli profesjonalnie dokonywać pierwszych porad w zakresie skierowania do odpowiedniego doradcy prawnego, czy też kwalifikowania na wszelakie kursy natury społeczno-adaptacyjnej w Polsce. To z kolei zapobiegało niemiłym sytuacjom, w których cudzoziemiec mógłby czuć się rozczarowany niemożnością udzielenia mu pomocy. Tym niemniej trafiali się pojedynczy cudzoziemcy, którzy ze względu na swoją sytuację prawną dotyczącą ich pobytu w Polsce nie mogli być beneficjentami pomocy w ramach MODZ. Niestety zjawisko kwalifikowania nieuprawnionych cudzoziemców do Projektu nasiliło się po zmianach personalnych w zespole MCAZ. Nie było możliwości przeprowadzenia aktualizujących szkoleń z zakresu prawa.

### **Wypracowanie dobrych relacji z instytucjami zewnętrznymi**

Stała współpraca z innymi organizacjami pozarządowymi oraz instytucjami rządowymi była nieocenionym czynnikiem wpływającym na sukces udzielanej pomocy prawnej. Szczególnie permanentny kontakt z instytucjami państwowymi wpływał pozytywnie na budowanie świadomości istnienia w polskim społeczeństwie cudzoziemców, którym często przysługują te same uprawnienia co obywatelom polskim. Podejmowanie współdziałania umożliwiło przełamanie problemów związanych ze złą praktyką niestosowania przepisów prawnych dotyczących cudzoziemców, która była najczęściej rezultatem niezajomości zjawiska migracji i nieumiejętności pracy z klientem odmiennym kulturowo. Jednocześnie częsty kontakt pozwalał na budowanie pozytywnej i przyjaznej atmosfery wokół cudzoziemców wśród urzędników pracujących w różnych instytucjach, spotykających w swojej pracy zawodowej cudzoziemców.

## **4.6. Czego się nie udało zrealizować**

### **Koordinacja pracy MODZ**

Funkcjonowanie trzech doradców w ramach MODZ wymagało koordynacji ze strony osoby niezaangażowanej w pomoc doradcą. Niestety zabrakło osoby, która na bieżąco by pilotowała i organizowała prace Ośrodka poprzez dokonywanie zapisów na konsultacje, monitorowanie i sprawdzanie na bieżąco potrzeb wpływających z pracy doradców z beneficjentami oraz przełożenia tego na konkretne działania pomocowe dla cudzoziemców. Osoba taka byłaby również odpowiedzialna za regularne spotkania doradców celem wymiany doświadczeń. Rezultatem tych spotkań byłyby określone propozycje udoskonalenia dalszej pracy z cudzoziemcami. Podejmowano by, w zależności od potrzeby, różne działania mające na celu integrację obcokrajowców w Polsce np. szkolenia czy warsztaty zawodowe.

### **Pomoc socjalna / Pomoc w poszukiwaniu pracy**

W ramach funkcjonowania MODZ zabrakło osób odpowiedzialnych za pomoc socjalną oraz za pomoc w wyszukiwaniu konkretnych ofert pracy. Wielokrotnie cudzoziemcy natrafiali na problemy ze znalezieniem i wynajęciem mieszkania. Głównymi barierami były problemy językowe i finansowe oraz stereotypy funkcjonujące w społeczeństwie, szczególnie wobec osób narodowości czeczeńskiej. Cudzoziemiec często znający swoje prawa nie mógł ich zrealizować w związku z tymi barierami. Na podobne przeszkody natrafiali cudzoziemcy w związku ze znalezieniem pracy. Wydaje się bardzo istotnym włączenie w zespół doradców osób, które zajęłyby się pracą socjalną i pośredniczeniem w znalezieniu pracy.

### **Regularne szkolenia z zakresu elementarnej wiedzy prawnej dla zespołu pracowników**

W związku z częstymi zmianami przepisów prawnych z zakresu zjawiska migracji istnieje potrzeba przeprowadzania regularnych szkoleń z zakresu elementarnej wiedzy prawnej dotyczącej pobytu cudzoziemców w Polsce dla pracowników MCAZ. Wiedza ta jest niezbędna z uwagi na podejmowane działania o charakterze adopcyjno-zawodowym. Przeprowadzone jedno szkolenie było niestety niewystarczające. Tym bardziej, iż podczas trwania Projektu doszło do zmian kadrowych w zespole pracowników Centrum. Tak więc, o ile w pierwszym etapie funkcjonowania MCAZ pracownicy posiadali odpowiednią wiedzę, o tyle w drugiej części realizacji programu zabrakło takich szkoleń.

## ROZDZIAŁ 5.

### Dobre praktyki: doradztwo psychologiczne w MODZ

Ewa Kownacka

#### 5.1. Świadczone usługi

Doradztwo psychologiczne oferowane w ramach Międzykulturowego Ośrodka Doradztwa Zawodowego obejmowało pomoc psychologiczną oraz poradnictwo kulturowe, świadczone przez psychologa międzykulturowego i terapeutę. Zakresy każdej z usług zostały zdefiniowane tak, aby zminimalizować obszar wspólny, i aby były czytelne zarówno dla doradcy jak i dla beneficjentów. Informacja o nich była rozpowszechniana za pomocą osobnych ulotek. Rola psychologa międzykulturowego pełniona w ramach poradnictwa psychologicznego funkcjonowała pod tradycyjną nazwą „psycholog”, natomiast rola pełniona w ramach poradnictwa akulturacyjnego pod nazwą „doradca kulturowy”. Mimo, że obie funkcje pełnione były przez jedną osobę (z powodów opisanych dalej), przy zapisach zaznaczane było, z jakiego rodzaju poradnictwa chciał skorzystać beneficjent. Zakres pomocy udzielanej przez doradcę kulturowego obejmował:

- wsparcie informacyjne oraz coaching w zakresie norm kultury polskiej,
- wsparcie informacyjne oraz coaching w zakresie procesów komunikacji międzykulturowej,
- wsparcie dla osób dyskryminowanych ze względu na swoje pochodzenie, przynależność etniczną, rasę i wyznawaną religię,
- mediacje międzykulturowe w kontaktach z otoczeniem społecznym,
- radzenie sobie ze stresem w kontaktach międzykulturowych.

Pomoc psychologiczna zaś obejmowała pozostałe trudności natury psychologicznej, wykraczające poza obszar kontaktów międzykulturowych. Jednak zanim został wypracowany ostateczny model i zakres świadczonych usług, przeszły one przez kilka etapów, na których adaptowano je do potrzeb i specyfiki kulturowej beneficjentów. Adaptacji podlegał zarówno obszar pracy psychologa międzykulturowego, jak również sposób docierania do beneficjentów oraz informowania ich o jego roli.

#### 5.1.1. Rozwój zakresu świadczonych usług

Na początku działalności Ośrodka doradztwo psychologiczne miało obejmować jedynie poradnictwo akulturacyjne. W ramach swoich obowiązków psycholog miał wspierać nabywanie kompetencji kulturowych niezbędnych do sprawnego poruszania się w polskiej rzeczywistości, dostarczać wiedzy o normach zachowań, oraz w razie potrzeby mediować w konfliktach natury międzykulturowej pomiędzy beneficjentem a przedstawicielami kultury przyjmującej. Celem tych działań, uzupełnionych o radzenie sobie ze stresem, było łagodzenie stresu akulturacyjnego i wspieranie integracji ze społeczeństwem polskim.

Bardzo szybko okazało się, że ta oferta jest niewystarczająca. Beneficjenci często potrzebowali psychoterapii i poszukiwali pomocy w trudnościach wykraczających poza założone ramy. Dużą grupę stanowili migranci posiadający status uchodźcy lub zgodę na pobyt tolerowany. Były to osoby po traumach, więzione, torturowane, które doświadczyły prześladowań, przeżyły wojnę, skarżące się na objawy pourazowych zaburzeń stresowych. Ponadto klienci zgłaszali: problemy małżeńskie, seksualne, niskie poczucie własnej wartości, lęk przed wystąpieniami publicznymi, bycie dyskryminowanym ze względu na orientację sek-

sualną, chęć przygotowania się do roli rodziców, objawy stresu i żaloby w trakcie i po rozstaniu z parterem życiowym, po stracie rodzica, uzależnienia, objawy zaburzeń osobowości itd. Projekt zakładał, że beneficjenci z takimi problemami będą przekierowywani do innych placówek. Jednak przed wieloma z nich pojawiły się bariery utrudniające uzyskanie pomocy poza MODZ. Podstawowym utrudnieniem był brak znajomości wspólnego języka, w którym klienci i terapeuci (zatrudnieni w placówkach oferujących bezpłatną pomoc), mogliby się porozumieć w stopniu umożliwiającym prowadzenie psychoterapii. Kolejna bariera wynikała ze stresu akulturacyjnego beneficjentów (patrz: podrozdział 5.2). Jednym z czynników wywołujących go są trudności w komunikacji z przedstawicielami społeczeństwa przyjmującego (w tym wypadku z Polakami) wynikające z różnic międzykulturowych i uprzedzeń po obu stronach. Rodzą one frustrację i niechęć do kontaktów społecznych oraz kontaktów z instytucjami reprezentującymi nowy kraj. Powodowało to, że klienci albo wprost odmawiali udania się do innej instytucji, albo po prostu nigdy tam nie docierali. Brak motywacji do dalszego działania osłabiał fakt, że nierzadko był to kolejny raz, kiedy beneficjenci byli „odsyłani” z tym samym problemem. Doświadczali tego jeszcze przed kontaktem z MODZ, a często również w jego ramach (np. spotkanie z psychologiem sugerował doradca prawny lub doradca zawodowy). W fazie szoku kulturowego porażki nie motywują do kolejnych starań, wręcz przeciwnie, mogą prowadzić do depresji, zachowań autoagresywnych, wyuczzonej bezradności (patrz: podrozdział 5.2). Stąd też system referencyjny nie zdawał egzaminu i podjęto decyzję o rozszerzeniu zakresu usług psychologicznych o psychoterapię.

Pozytywny wyjątek stanowiły osoby wymagające hospitalizacji lub leczenia farmakologicznego. W trakcie diagnozy i kolejnych wizyt kontrolnych psycholog towarzyszył beneficjentom pełniąc rolę tłumacza. Było to możliwe, gdyż leczenie farmakologiczne zazwyczaj wymaga spotkań co kilka tygodni. Są one znacznie krótsze i o wiele rzadsze niż sesje psychoterapii. Przy tak dużych odstępach pomiędzy wizytami łatwo dopasować termin, który pasowałby lekarzowi psychiatrze, beneficjentowi i psychologowi. Ponadto pacjenci wymagający hospitalizacji lub leczenia farmakologicznego stanowili niewielki procent osób zgłaszających się do MODZ, i dość dobrze władali językiem polskim. W pozostałych przypadkach, osób wymagających psychoterapii, jeśli psycholog miałby towarzyszyć beneficjentom w regularnych spotkaniach w innych instytucjach, licząc czas potrzebny na przemieszczanie się, sparaliżowałoby to jego pracę. Pojawiłoby się również pytanie o jakość tłumaczenia – psycholog nie jest tłumaczem – oraz umiejętność terapeutów i ich zgodę na pracę z udziałem tłumacza.

### **5.1.2. Modyfikacje sposobu informowania o świadczonych usługach**

W początkowym okresie działalności MODZ beneficjenci podczas procedury rejestracji otrzymywali informację, że w Ośrodku pracuje trzech doradców, a jednym z nich jest psycholog międzykulturowy. W ciągu miesiąca nikt nie skorzystał z poradnictwa akulturacyjnego. Jednocześnie doradca prawny i doradca zawodowy, którzy przyjmowali po kilka osób dziennie, zauważali u wielu swoich klientów potrzebę wsparcia psychologicznego. Mimo, że po raz kolejny informowali o możliwości kontaktu z psychologiem, zachęcali do tego, a nawet umawiali na wizyty, w dalszym ciągu mało kto korzystał z poradnictwa akulturacyjnego. Z rozmów z beneficjentami oraz przedstawicielami rady konsultacyjnej okazało się, że są dwie główne przyczyny nikłego wykorzystania usług psychologicznych. Pierwsza z nich to brak wystarczającej informacji o tym, w jakich sprawach może pomóc psycholog międzykulturowy. O ile terminy „doradca prawny” i „doradca zawodowy” czy „konsultant kariery” były albo znane beneficjentom, albo wystarczająco zrozumiałe na zasadzie skojarzeń, o tyle termin „psycholog” był niezrozumiały lub mylony z „psychiatrą”. Nawet migranci pochodzący z krajów, w których usługi psychologiczne są częścią opieki zdrowotnej, nie do końca mieli świadomość, co mogą

wnieść do ich sytuacji życiowej spotkania z psychologiem (skoro nie jest lekarzem, prawnikiem, ani nie pomaga w poszukiwaniu pracy). Drugą przyczyną „pustego” gabinetu okazały się negatywne skojarzenia z terminem „psycholog”, trzecią zaś – zaplecze kulturowe i stan psychologiczny beneficjentów. Większość z nich pochodziła z kultur relacyjnych, w których bezpośredni kontakt z drugim człowiekiem, nawiązanie osobistej relacji są niezbędne do podjęcia jakichkolwiek wspólnych działań (w tym korzystania z pomocy). Oznacza to dla funkcjonowania ośrodków typu MODZ tyle, że osoby rejestrujące, przyjmujące telefony, pomagające wysłać faks, zrobić ksero itd. czyli takie, które są zawsze na miejscu i beneficjenci mają okazję wejść z nimi w bezpośrednią i wielokrotną interakcję, będą budziły zaufanie i szybko będą postrzegane jako część sieci społecznej migranta. Dodatkowo większość beneficjentów przeżywa stres akulturacyjny, i samo zgłoszenie się do ośrodka, przejście procedury rejestracyjnej są już dużym wysiłkiem. Uprzejme zachowanie osoby rejestrującej, okazana pomoc w drobnej sprawie, poczęstowanie herbatą, przynoszą ulgę i na tle dotychczasowych doświadczeń nierzadko stanowią niezwykle wyjątek. Tym bardziej naturalne jest więc powierzenie swoich problemów, smutków, frustracji komuś kogo już się zna i kto już okazał się pomocny. W połączeniu z brakiem wiedzy o roli psychologa może to prowadzić (i rzeczywiście często prowadziło) do poszukiwania przez beneficjentów wsparcia psychicznego u pracowników administracyjnych lub u innych doradców, i niechęci do zgłaszania się do kolejnej osoby, która dla migranta jest anonimowa, a w dodatku pełni funkcję budzącą negatywne skojarzenia.

Aby zaradzić tej sytuacji psycholog przygotował ulotki informacyjne, osobno o poradnictwie kulturowym, osobno o psychologicznym. Każda z nich zawierała opis tego kim jest doradca, jak pracuje (czyli czego można się spodziewać w trakcie spotkania), oraz kiedy warto się zgłosić do danego doradcy (opis przeżyć, problemów, objawów z którymi warto się zgłaszać). Ponadto po wspólnej dyskusji wszystkich doradców MODZ zdecydowano, że każdy z beneficjentów chcących skorzystać z kursów oferowanych w ramach Projektu, oprócz spotkania z doradcą zawodowym, powinien się spotkać z doradcą kulturowym. W trakcie tego spotkania omawiano oba typy poradnictwa. Beneficjent dowiadywał się, co może uzyskać od doradcy kulturowego, co od psychologa, i z jakimi typami problemów warto się zgłaszać. Dowiadywał się o zasadach pracy (m.in. o tajemnicy zawodowej), o tym, że można przyjść z całą rodziną. W trakcie tego spotkania klient nie otrzymywał żadnej sugestii, co do tego, czy jest mu potrzebne wsparcie psychologiczne lub kulturowe. Oprócz funkcji czysto informacyjnej spotkanie miało na celu zniwelowanie anonimowości psychologa i negatywnych skojarzeń z tym zawodem. Poznanie się, chwila rozmowy, wspólne wypicie herbaty (zawsze doradca kulturowy proponował coś do wypicia) były pierwszym krokiem do nawiązania relacji, która w razie potrzeby pozwoliłaby beneficjentom na zwrócenie się do psychologa. Spotkanie zwiększało też prawdopodobieństwo, że informacja o ofercie MODZ zostanie przekazana bliskim i znajomym. Przedstawiciel kultury relacyjnej i kolektywistycznej, ufający instytucji i ludziom w niej pracującym, jest najcenniejszym medium promocji wśród swojej społeczności.

Pierwsze spotkania trwały od kilkunastu minut (kiedy beneficjent nie miał pytań ani nie zgłaszał potrzeby korzystania z pomocy) do nawet półtorej godziny (kiedy na życzenie klienta przeradzały się w konsultacje kulturowe lub psychologiczne). Mniej więcej połowa beneficjentów korzystających ze wsparcia psychologicznego zdecydowała się na nie w wyniku takiego spotkania. Pozostałe osoby podjęły decyzję na podstawie ulotek, lub opinii znajomych, którzy albo odbyli spotkanie informacyjne z doradcą kulturowym, albo już od jakiegoś czasu korzystali z usług psychologicznych w ramach MODZ.

W momencie powstawania (jesień 2007 r.) tej publikacji postanowiono przetestować jeszcze jeden sposób informowania o ofercie psychologicznej Ośrodka – spotkania z grupami rozpoczynającymi kursy (zawodowe, językowe, kompetencji międzykulturowych).



## 5.2. Najczęściej pojawiające się problemy wśród beneficjentów

Trudno opisać migrantów jako jedną spójną grupę beneficjentów usług psychologicznych. Różnią się od siebie krajem pochodzenia, wyznawaną religią, wykształceniem, wiekiem, doświadczeniem życiowym, sytuacją rodzinną, pozycją społeczną, statusem materialnym. Jedyne, co ich łączy to życie poza krajem, w którym się wychowali. Powoduje to ogromną ilość zmian życiowych, generującą specyficzne problemy i potrzeby tej populacji, wymagające szczególnych metod pracy.

### 5.2.1. Stres akulturacyjny

W początkowym okresie po przyjeździe (nawet do kilku lat) zmiana kraju zamieszkania pociąga za sobą szereg negatywnych konsekwencji<sup>13</sup> i ograniczeń w życiu migranta, mogących stać się źródłem trudności psychologicznych. Okres ten jest dla większości migrantów bardzo obciążający, zarówno psychicznie jak i fizycznie. Nowe otoczenie pełne jest nieznanymi dla organizmu bodźców – zapachów, dźwięków, kształtów, substancji chemicznych i drobnoustrojów, do których cały organizm musi przywyknąć. Pełne jest też niezrozumiałych sytuacji społecznych oraz wyzwań takich, jak tęsknota za domem i zorganizowanie w zasadzie całego życia codziennego od początku, co jest obciążające dla psychiki. Jedną z trudniejszych części tego procesu jest czasowe wejście osoby dorosłej w rolę ucznia, a czasem dziecka (Kownacka, 2006; Grzymała-Moszczyńska, Kownacka, 2005; Kownacka, Tempska, 2001). Tak więc migracja pociąga za sobą:

- zmiany w otoczeniu fizycznym wymagające adaptacji organizmu do nowego środowiska (klimatu, składu pożywienia, drobnoustrojów, substancji chemicznych w otoczeniu, rytmu dnia, nasilenia i jakości bodźców wizualnych, dźwiękowych, zapachowych, smakowych, dotykowych);
- zmiany w otoczeniu społecznym, w wyniku których migrant traci sieć wsparcia społecznego, zmienia się z osoby samodzielnej i kompetentnej kulturowo, w „ucznia” zmuszonego pytać o podstawowe rzeczy, prosić o pomoc w prostych sprawach i często polegać na obcych, w sprawach tak ważnych jak własne zdrowie; zachowanie takie często wywołuje w członkach kultury przyjmującej protekcjonalizm, zniecierpliwienie lub infantyлизację migranta;
- zmiany w funkcjonowaniu psychicznym, wywołane przez zwiększone wymagania nowej sytuacji życiowej i jednocześnie utratę możliwości rozwiązywania problemów za pomocą sprawdzonych do tej pory strategii (brak kontaktów zawodowych, rodziny i przyjaciół, ulubionych miejsc, programów telewizyjnych, potraw itd.), czego konsekwencją jest narastający stres i brak skutecznych strategii redukcji napięcia; ponadto migrant doświadcza emocji, do których nie jest przyzwyczajony – tęsknoty, bezsilności, wstydu, a co za tym idzie brak mu umiejętności radzenia sobie z nimi.

Konsekwencją tych zmian jest proces akulturacji psychologicznej – czyli adaptacji do nowych warunków życia, w trakcie którego nabywane są (lub przypominane w procesie reakulturacji w przypadku reemigrantów) normy, wartości, schematy zachowania obowiązujące w kulturze kraju przyjmującego (Berry, 1989, 1994). Rosnące wymagania otoczenia w połączeniu z brakiem kompetencji, aby im sprostać, powodują narastanie stresu i kumulację negatywnych emocji, nieproporcjonalnie dużą w stosunku do odnoszonych sukcesów i doświadczanej radości oraz zadowolenia. Ponieważ stres ten wynika z procesu akultura-

<sup>13</sup> Oczywiście są również pozytywne, i równoległe otwierają się przed migrantem nowe możliwości, jednak ponieważ nie są przyczyną trudności, dlatego nie zostały tutaj omówione.

cji psychologicznej nosi nazwę stresu akulturacyjnego (Berry, 1989, 1994; Liebkind, 1996). W ostrej formie zwany jest on również szokiem kulturowym, i stanowi w zasadzie nieunikniony koszt akulturacji. Zjawisko to obejmuje funkcjonowanie psychiczne, fizyczne oraz społeczne człowieka i jest rezultatem napotykanym w kulturze przyjmującej trudności, a jego istotą staje się doświadczanie negatywnych emocji, które kumulując się, owocują pogorszeniem ogólnego samopoczucia i satysfakcji z życia, a co za tym idzie całości funkcjonowania człowieka (Bochner, 1994).

Najbardziej znanym podejściem do opisu doświadczenia migranta jest wśród praktyków koncepcja krzywych akulturacji. W jej ramach opracowano trzy różne modele przebiegu szoku kulturowego, model „U”, „J” i „W”. Pierwszy z nich zakłada, że na samym początku dobrostan psychofizyczny migranta jest najwyższy, potem systematycznie pogarsza się, by po jakimś czasie znów wrócić do poziomu wyjściowego – czyli układa się w kształt litery „U” lub „V” (Stewart, Mendenhall, 1991; Zapf, 1993). W drugim modelu samopoczucie migranta jest najgorsze na początku, potem zaś systematycznie poprawia się, tak więc krzywa akulturacyjna przyjmuje kształt litery „J” (Stewart, Mendenhall, 1991). Ostatni z modeli zakłada, że szok kulturowy wielokrotnie nawraca, a samopoczucie migranta przez cały czas, nawet po wieloletnim okresie pobytu w kulturze przyjmującej, obniża się i podnosi, układając w niekończącą się sinusoidę. Model ten opisuje jeszcze jeden proces, a mianowicie zjawisko szoku powrotnego (Stewart, Mendenhall, 1991; Szopski, 2005), czyli procesu readaptacji do kultury ojczystej po dłuższym pobycie za granicą, przebiegające podobnie do szoku kulturowego, z tym że w krótszym czasie i rzadziej z tak intensywnymi objawami.

W modelu „U” występuje najwięcej faz, w ramach których zawiera się najbogatszy repertuar możliwych doświadczeń, przeżyć i zachowań migranta. Stanowią one syntezę różnych i nierzadko sprzecznych wyników badań, gdyż po ponad pół wieku badań nie ma jednego spójnego, stanowiska badaczy co do dynamiki akulturacji (Kownacka, 2006). Dlatego też fazy szoku kulturowego należy traktować jako przegląd zjawisk, a nie jako kryteria diagnostyczne. Celem ich opisu jest przybliżenie i uporządkowanie przeżywanego przez migranta trudności i mechanizmów ich powstawania, a nie bezwzględne dopasowanie jego przeżyć do któregoś z modeli<sup>14</sup>.

Objawy stresu akulturacyjnego mogą stanowić główny problem migranta, a ulga w tym zakresie może być celem terapii samym w sobie. Mogą też być tłem dla dynamiki pracy z inną trudnością beneficjenta. Objawy szoku mogą występować w przebiegu różnych zaburzeń psychicznych, szczególnie zaś zaburzeń związanych ze stresem, a w przypadku uchodźców i osób z pobytem tolerowanym mogą wynikać z zespołu stresu pourazowego. Jednak w każdej z tych sytuacji warto mieć świadomość, czym jest doświadczenie szoku kulturowego, gdyż dostarcza to szerszej perspektywy analizy dynamiki terapii i relacji terapeutycznej.

### **5.2.2. Inne najczęściej występujące problemy**

Ze względu na proces akulturacji oraz bariery integracyjne występujące w społeczeństwie przyjmującym narażające na długotrwały stres, w populacji migrantów najczęściej obserwowałam zaburzenia z kategorii nerwicowych, związanych ze stresem i pod postacią somatyczną – pozycje F40-48 według *Klasyfikacji zaburzeń psychicznych i zaburzeń zachowania w ICD-10* (WHO, 2000)). Są to głównie:

- a) zaburzenia z kategorii F43 – ostra reakcja na stres, zaburzenia stresowe pourazowe i zaburzenia adaptacyjne;

<sup>14</sup> Obszerny opis faz szoku kulturowego, strategii akulturacyjnych, możliwych nieporozumień międzykulturowych i sposobów zapobiegania im znajduje się w: D. Cieślakowska, E. Kownacka, E. Olczak, A. Paszowska-Rogacz (2006). *Doradztwo zawodowe a wyzwania międzykulturowe*. Warszawa: KOWEŻiU.

- b) zaburzenia lękowe z kategorii F41;
- c) zaburzenia autonomiczne występujące pod postacią somatyczną z pozycji F45.3;
- d) a ponadto zaburzenia nastroju z pozycji F32, F33 i F38 – epizod depresyjny, zaburzenia depresyjne nawracające i inne zaburzenia nastroju.

Do listy tej warto dołączyć występujące zdecydowanie rzadziej, jednak pojawiające się w szczególności u uchodźców uporczywe zaburzenia urojeniowe (F22), jednak ich objawy należy oceniać jako urojenia z wielką ostrożnością. Dotyczy to również innych kategorii migrantów. Nawet jeśli powodem przyjazdu do Polski nie była ucieczka przed wojną czy prześladowaniami, to w trakcie samego procesu migracji, lub potem w procesie akulturacji beneficjent mógł przeżyć dramatyczne sytuacje. Coś, co przeciętnemu obywatelowi zakrawa na scenariusz filmu sensacyjnego, albo teorii spisku, i dość łatwo można by to uznać za fikcję okazuje się być rzeczywistym doświadczeniem klienta. W większości trudno jest sprawdzić na ile opowieść klienta jest prawdziwa. Podstawą diagnozy w tym wypadku powinno być to, na czym beneficjent się koncentruje aktualnie, czy nie ma urojeń dotyczących pozostałych pracowników ośrodka, albo instytucji, które psycholog zna i którym ufa.

Jeszcze jednym często występującym problemem migrantów jest kumulacja trudności. W zasadzie rzadko kiedy do psychologa zwracają się osoby z jednym problemem. Często oprócz przeżywanymi trudności psychologicznych klienci mają skomplikowaną sytuację rodzinną, finansową, mieszkaniową itd. Migranci tym różnią się od członków kultury przyjmującej, że mają tę samą kumulację trudności, plus dodatkowo przechodzą stres akulturacyjny, są rozdzieleni z rodziną (lub ją stracili), nie znają języka, ich kwalifikacje zawodowe nie są uznawane, są postrzegani przez pryzmat stereotypów, doświadczyli wielu traum, a część z nich się wielokrotnie powtarzała (bombardowania, tortury, molestowanie seksualne), borykają się z problemami zdrowotnymi i niepełnosprawnością. Często są samotnymi rodzicami z kilkorgiem dzieci (głównie kobiety), albo utrzymują liczną rodzinę w kraju lub za granicą (głównie mężczyźni). Padając ofiarą przemytników ludzi i przedmiotów, mają za sobą doświadczenie aresztu albo więzienia w Polsce (nawet osoby, które ostatecznie uzyskują status uchodźcy lub zgodę na pobyt na terenie RP). Ilość problemów na szczęście jest zwykle równoważona przez zasoby migrantów, np. znajomość kilku języków, umiejętność radzenia sobie w ekstremalnych sytuacjach, zaradność w zdobywaniu dóbr materialnych, zdolności adaptacyjne<sup>15</sup>.

### 5.3. Metody pracy

Publikacja ta jest opisem dobrych praktyk, a jej celem jest przekazanie wiedzy i doświadczeń osobom i zespołom, które mogłyby kontynuować działania MODZ, albo chciałyby stworzyć ofertę zbliżoną do MODZ odpowiadającą na aktualne potrzeby migrantów. Dlatego też w metodach pracy zostały opisane elementy potrzebne do stworzenia stanowiska pracy dla psychologa, oraz najważniejsze założenia działań doradczych i terapeutycznych, które dla psychologa mogą być drogowskazem, zaś dla osób organizujących strukturę ośrodka podstawą do stworzenia odpowiednich standardów obsługi beneficjenta i zarządzania efektywnością usług doradczych.

<sup>15</sup> Metodam wzmacniania i wykorzystywania tych zasobów w działaniach doradczych wspierających integrację został poświęcony osobny rozdział w poprzedniej publikacji KOWEziU, będącej rezultatem projektu MCAZ – E. Kownacka (2007). Psychologiczne funkcjonowanie migrantów. W: M. Piegat-Kaczmarezyk, Z. Rejmer-Ronowicz, B. Smóter, E. Kownacka. *Podjęcie wielokulturowe w doradztwie zawodowym. Praktyczny poradnik dla doradcy zawodowego pracującego z klientem odmiennym kulturowo*. Warszawa: KOWEziU, s. 31–38.

### 5.3.1. Kompetencje psychologa na stanowiskach „psycholog” i „doradca kulturowy”

Podstawowym kryterium wyboru specjalisty są jego kompetencje. Najlepszym wyborem byłoby: psycholog międzykulturowy i jednocześnie psychoterapeuta z doświadczeniem w prowadzeniu psychoterapii migrantów; psychoterapeuta będący migrantem lub należący do tej samej społeczności kulturowej, co jego klienci (oznaczałoby to zatrudnienie tylu terapeutów z ilu kultur wywodzą się beneficjenci ośrodka) lub psycholog psychoterapeuta ze specjalizacją w zakresie psychoterapii w różnych kontekstach kulturowych. Niestety w Polsce nie powstał jeszcze ośrodek kształcący w tym zakresie terapeutów, zaś społeczności migranckie nie dorobiły się jeszcze psychoterapeutów wśród własnych członków (choć z każdym rokiem przybywa wśród nich dyplomowanych psychologów, w tym psychologów międzykulturowych). Nieco łatwiej będzie znaleźć psychologa międzykulturowego i terapeutę w jednym (jest już w tej chwili taka osoba, a kolejne się kształcą). Jeszcze większy wybór jest wśród psychologów międzykulturowych z doświadczeniem z zakresu doradztwa akulturacyjnego i szkoleń adaptacyjnych oraz wśród terapeutów, niekoniecznie będących psychologami międzykulturowymi, ale posiadających doświadczenie w pracy z migrantami. Jesienią 2007 roku było w sumie co najmniej kilkanaście takich osób. Problemem może być ich skupienie w Warszawie, Lublinie i Białymstoku, wynikające z rozmieszczenia ośrodków naukowych zajmujących się psychologią (Warszawa) i pedagogiką międzykulturową (Białystok) oraz z demograficznej wielokulturowości tych regionów.

Sytuacja ta będzie się z czasem zmieniać na lepsze wraz z powstawaniem kolejnych miejsc kierujących ofertę do migrantów. Wraz ze wzrostem wielokulturowości społeczeństwa pojawiają się psychologowie i terapeuci sami będący migrantami, lub wychowani w rodzinach migranckich lub międzynarodowych. Jednak przez pewien czas sytuacja będzie jeszcze wymagać kompromisu, który jednocześnie zapewni jak najlepszą opiekę beneficjentom.

Pierwszym i podstawowym warunkiem, z którego nie należy rezygnować zatrudniając psychoterapeutę lub doradcę kulturowego jest posiadanie przez niego kompetencji międzykulturowych (oraz oczywiście kompetencji, które powinien posiadać każdy psycholog zajmujący się pomocą psychologiczną i psychoterapią). Dlatego też najważniejsze, aby psycholog łączył w sobie wiedzę i doświadczenie w zakresie pomocy psychologicznej i doświadczenie w pracy z migrantami (niekoniecznie terapeutycznej).

Kolejną ważną cechą jest elastyczność i gotowość na ciągle doszkalanie się. Jest to implícite wpisane w zawód terapeuty, jednak praca z populacją tak zróżnicowaną kulturowo wymaga dużo intensywniejszej nauki i w dużo szerszym zakresie. Ze względów, o których pisałam w poprzednim podrozdziale niezbędne są szkolenia z bardzo różnorodnej tematyki (uzależnienia, zaburzenia osobowości itd.). Ponadto konieczne jest doskonalenie kompetencji językowych oraz poszerzanie na bieżąco wiedzy o krajach ojczystych klientów – ich sytuacji ekonomicznej, politycznej, najnowszej historii, religii, kulturze. Dlatego też należy o tym wyraźnie poinformować kandydata na to stanowisko, a w budżecie przewidzieć środki przynajmniej na częściowe finansowanie tego zadania.

Równie ważnym kryterium jest podejście terapeutyczne, w jakim pracuje psycholog. Warto wybierać spośród osób pracujących w ramach Terapii Poznawczo-Behawioralnej (po angielsku *Cognitive and Behavioural Therapy* – CBT) i Terapii Ericksonowskiej oraz ogólnej wśród osób zajmujących się terapią krótkoterminową (w tym wypadku z mniejszym naciskiem na nurt terapeutyczny, w którym pracują).

W ramach pierwszego z podejść istnieją badania pokazujące użyteczność tej metody w pracy z uchodźcami i ofiarami doświadczeń traumatycznych (Nicholl, Thompson, 2004). Jest to nurt psychoterapii posiadający największy dorobek naukowy ze względu na łatwą standaryzację technik pracy (Hawton, Salkovskis, Kirk, Clark, 2004). Stanowi to jednocześnie

nie jego mocną i słabą stronę. Mocną, ponieważ terapeuta może łatwo znaleźć odpowiednie publikacje (głównie anglojęzyczne) dotyczące konkretnych problemów i pracy z konkretnymi grupami kulturowymi (szczególnie dużo publikacji o przedstawicielach kultur wschodnich i południowych dotyczy uchodźców i pracy z osobami z traumą wojenną oraz z ofiarami klęsk żywiołowych). Słabą, gdyż wystandaryzowane techniki ograniczają elastyczność pracy.

Drugi nurt – Terapia Ericksonowska, również posiadający dorobek naukowy (choć nie udało mi się dotrzeć do publikacji podejmujących problematykę różnych grup kulturowych) – jest najbliższy psychologii kulturowej i międzykulturowej zarówno w swoich założeniach teoretycznych jak i praktycznych technikach pracy. Z powodzeniem jest stosowany w krajach wielokulturowych (m.in. w USA i RPA). Charakteryzuje się ogromną elastycznością podejścia do klienta. Twórca tego podejścia Milton H. Erickson twierdził, że nie ma dwóch takich samych terapii i każdorazowo należy tworzyć metody współpracy z konkretnym człowiekiem adekwatne do jego wizji świata, hierarchii wartości i warunków, w których funkcjonuje. Ponadto mocną stroną tego nurtu jest jego eklektyzm i wynikające z niego bogactwo technik (Haley, 1995; Zeig, Munion, 2005).

Trzecia metoda pracy – terapia krótkoterminowa może być prowadzona w różnych podejściach terapeutycznych, w tym w CBT (Ellis, 1999) i Terapii Ericksonowskiej (Cade, O’Hanlon, 1995) – jest zawsze skoncentrowana na rozwiązaniu konkretnego problemu zgłaszanego przez klienta. Terapeuta nie wychodzi poza wyznaczone przez klienta ramy pracy nad tym problemem, co minimalizuje ryzyko ingerencji w kulturowe uwarunkowania całościowego funkcjonowania psychologicznego i społecznego migranta. Jej ogromną zaletą jest zawarty w nazwie postulat krótkiego okresu pracy – tak ważny dla akulturujących się osób, które na tu i teraz potrzebują sił do budowania życia w nowym kraju.

Wybierając specjalistów pracujących w tych trzech podejściach terapeutycznych minimalizujemy ryzyko narażenia klienta na kolejny kontakt z przedstawicielami kultury przyjmującej, którego konsekwencją jest zderzenie z obcością kulturową i oczekiwanie zmiany sprzecznej z wartościami migranta. Dzięki temu minimalizujemy ryzyko poniesienia porażki w radzeniu sobie w nowej rzeczywistości.

### **5.3.2. Współpraca psychologa z zespołem ośrodka**

Ogromnie ważnym elementem tworzenia zespołu są szkolenia wewnętrzne zarówno dla doradców jak i dla całej kadry administracyjnej. Ważne jest nie tylko, aby poszczególni doradcy wzajemnie znali swój zakres pracy z beneficjentami, ale aby specyfika ich pracy była rozumiana przez cały zespół ośrodka. I nie chodzi tu jedynie o podział kompetencji, a przede wszystkim o obszar udzielanej pomocy, metody pracy, podejście do działań integracyjnych. Jeśli chodzi o szkolenia wewnętrzne z zakresu pracy psychologa powinny one obejmować trzy główne obszary tematyczne:

- a) specyfikę procesu akulturacji,
- b) rolę i metody pracy psychologa w procesie akulturacji,
- c) sposoby prezentacji roli psychologa i doradcy kulturowego beneficjentom.

Pierwszy temat szkolenia wewnętrznego jest swego rodzaju wstępem do dwóch kolejnych. W jego ramach warto, aby psycholog zorganizował warsztat, który pozwoli pozostałym członkom zespołu poznać emocje towarzyszące migrantom w procesie akulturacji i doświadczyć zachowań pomagających i utrudniających ten proces ze strony osób świadczących usługi na rzecz migrantów. Doświadczenie to należy uzupełnić wiedzą z zakresu objawów stresu akulturacyjnego, ostrej reakcji na stres i zaburzeń adaptacyjnych oraz efektywnej komunikacji z beneficjentami przeżywającymi te trudności. Celem szkolenia jest dostarcze-

nie wiedzy o potrzebach beneficjentów i wynikających z nich zachowaniach, z jakimi mogą się zetknąć pracownicy, i które są dla nich potencjalnie stresogenne. Zrozumienie sytuacji klienta i jego zachowań z jednej strony zwiększa empatię, z drugiej strony ułatwia zachowanie profesjonalnego dystansu. Te dwa elementy budują bazę higieny pracy, niezmiernie ważną w obszarze udzielania pomocy. Nawet kadra administracyjna nieważni bezpośredni kontakt z beneficjentami i nierzadko wchodzi w interakcje dłuższe niż wymiana powitania. Odwoływanie się do empatii i dystansu opartych na wiedzy jest umiejętnością ułatwiającą pracownikom redukcję stresu. Służy to zarówno klientom, jak i osobom obsługującym ich.

Tematykę drugiego szkolenia można podzielić na dwie części. Pierwsza z nich ma na celu pokazanie roli wsparcia kulturowego i psychologicznego w procesie akulturacji, integracji na rynku pracy, rozwoju osobistego. Jej celem jest dostarczenie wiedzy pracownikom, co może migrant dostać od psychologa. Druga z części powinna być swego rodzaju zawodowym przedstawieniem się psychologa pozostałym pracownikom. Warto żeby psycholog omówił, w jakim nurcie pracuje i jakie są jego podstawowe założenia (wystarczy na to kilka, maksymalnie kilkanaście minut). Cenne jest pokazanie przykładowych technik pracy, które zaangażowałyby całą grupę, a jednocześnie nie wymagały ujawniania przez uczestników swoich myśli. Można na przykład poprosić, żeby każdy pomyślał o drobnej trudności, jakiej aktualnie doświadcza. O sprawie obecnej lub wspomnieniu, których przywołanie wywoła tylko lekki dyskomfort. Warto wyraźnie zaznaczyć, aby nie była to poruszająca sprawa, bo nie będzie miejsca na jej rozwiązanie. Dla uczestników powinno być jasne, że celem tego krótkiego doświadczenia jest poznanie technik pracy, uświadomienie sobie, w jaki konkretnie sposób pomaga psycholog, a przy okazji być może odkrycie czegoś co pomoże usunąć niewielki dyskomfort wywołany przeżywaną obecnie (lub dawniej – zależnie od techniki) trudnością. Po zawarciu kontraktu można pokazać jedną lub kilka technik (zależnie od czasu i dynamiki grupy), na przykład kontaktujących uczestników z zasobami, ich mocnymi stronami, albo kotwiczących ich na przyszłości, w której przezwyciężą trudność, albo po prostu technik relaksacji czy pracy z ciałem uczących kontroli poczucia komfortu i dyskomfortu. Na zakończenie warto również w otwarty sposób zmierzyć się z mitami na temat pomocy psychologicznej, które pracownicy z pewnością znają, i z częścią których być może sami się zgadzają.

Ta część szkolenia jest niezmiernie ważna. Wiedza o tym, co dzieje się za drzwiami gabinetu psychologicznego jest wciąż niewielka zarówno wśród obcokrajowców jak i Polaków. Zrozumienie specyfiki pracy psychologa, znajomość tego jak może przebiegać sesja, pozwala na uniknięcie wielu nieporozumień, na większe wykorzystanie umiejętności doradcy i lepszą organizację pracy. Ułatwia pracę interdyscyplinarnego zespołu i wspólne wypracowanie procedur rejestracji, ustalania wizyt, zasad bezpieczeństwa itd.

Trzecią część warsztatów należy poświęcić na naukę wykorzystywania w kontaktach z beneficjentami wiedzy i doświadczenia zdobytych podczas dwóch wcześniejszych etapów szkolenia. Treść szkolenia powinna skupiać się przede wszystkim na nabyciu umiejętności adekwatnego kulturowo informowania o poradnictwie kulturowym i psychologicznym oraz zachęcania beneficjentów do skorzystania z niego. Szczegółowy opis sposobów prezentacji doradztwa został przedstawiony w poprzedniej publikacji KOWEziU<sup>16</sup>. Jest on przeznaczony dla doradców zawodowych, ale może być użyteczny zarówno dla psychologa planującego wewnętrzne szkolenie, jak i dla innych specjalistów zatrudnionych w ośrodku i mających kontakt z beneficjentami.

<sup>16</sup> E. Kownacka (2007). Współpraca doradcy zawodowego z psychologiem. W: M. Piegat-Kaczmarczyk, Z. Rejmer-Ronowicz, B. Smoter, E. Kownacka. *Podjęcie wielokulturowe w doradztwie zawodowym. Praktyczny poradnik dla doradcy zawodowego pracującego z klientem odmiennym kulturowo*. Warszawa: KOWEziU, s. 51–61.

#### **5.4. Współpraca z instytucjami zewnętrznymi**

Współpraca psychologa z instytucjami zewnętrznymi polegała na pozyskaniu informacji o placówkach, gdzie migranci mogli otrzymać nieodpłatną i odpłatną pomoc psychologiczną, socjalną i prawną, a w razie konieczności na kierowaniu ich tam. Były to urzędy pracy, poradnie zdrowia psychicznego (w tym poradnie odwykowe), ośrodki pomocy społecznej, organizacje pozarządowe wspierające migrantów, szpital neurologiczny i psychiatryczny oraz przychodnia przyszpitalna. Ponadto psycholog pozyskiwał tłumaczy z wydziałów kształcących filologów, tłumaczy, nauczycieli języków obcych, jednak nie nabrało to nigdy charakteru współpracy międzyinstytucjonalnej. Współpraca z Partnerami Projektu przede wszystkim polegała na kierowaniu beneficjentów do psychologa oraz w nagłych przypadkach konsultacjach pracowników z psychologiem telefonicznie (jak w przypadku agresywnego klienta, który w danym momencie przebywał w biurze jednego z Partnerów). Ponadto psycholog przekazywał ulotki informacyjne (zarówno o poradnictwie jak i o całym Projekcie) pracownikom socjalnym ośrodków dla uchodźców oraz psychologom, z którymi miał kontakt w trakcie trwania Projektu.

#### **5.5. Co udało się osiągnąć**

W trakcie półtora roku działalności MODZ zrealizowano:

- dopasowanie oferty do potrzeb beneficjentów,
- dopasowanie sposobów informowania o poradnictwie psychologicznym,
- przeszkolenie części kadry MODZ w zakresie: stresu akulturacyjnego, zróżnicowania kulturowego, informowania beneficjentów o poradnictwie psychologicznym,
- zapewnienie pomocy w języku polskim, angielskim, francuskim i rosyjskim,
- zapewnienie pozostałych form wsparcia pomocnych w procesie integracji na rynku pracy (poradnictwo i kursy zawodowe, poradnictwo prawne, kursy językowe i kompetencji międzykulturowych).

Rozdzielenie poradnictwa kulturowego i psychologicznego, podobnie jak sposób informowania o nich przyniosły zakładane efekty. Zmniejszyła się ilość odwoływanych i opuszczanych spotkań, beneficjenci przychodzili często na spotkanie z ulotką w rękę, i zaznaczonymi w niej trudnościami lub objawami, które u siebie rozpoznali. Wcześniejsze zapoznanie się z treścią tych materiałów owocowało dosyć jasno sprecyzowanymi oczekiwaniami w stosunku do doradcy.

Ogromnie ważna była możliwość kierowania beneficjentów do doradcy prawnego i zawodowego. Psycholog mógł po skończonej sesji umówić klienta na wizytę do odpowiedniego specjalisty. Pozwalało to w trakcie spotkań skupić się jedynie na problemach natury kulturowej lub psychologicznej. Dodatkowo kompleksowość oferty MODZ sama w sobie stanowiła element terapeutyczny dla beneficjentów. Zwiększała poczucie bezpieczeństwa i stabilności, które w pierwszych miesiącach akulturacji (a czasem nawet latach) są deficytowe. Klient otrzymywał pomoc w tym samym miejscu, czyli w znajomym otoczeniu, gdzie spotykał znane mu osoby (personel, inni beneficjenci). Dla wielu migrantów było to jedno z niewielu stałych miejsc, gdzie czuli się zrozumiani, ważni, a ich kultura i obyczaje traktowane były nie tylko z szacunkiem, ale i jako cenna wartość.

Założenie, że wiedza o poradnictwie psychologicznym skierowanym do migrantów usprawni pracę zespołu, okazało się trafne. Pracownikom Ośrodka, którzy sami wcześniej korzystali z pomocy psychologicznej, albo posiadali na ten temat rzetelną wiedzę, nie zdarzało się popełniać błędów, które przydarzały się pozostałym. Pierwszy skład kadrowy przeszedł w całości przez warsztaty obejmujące proces stawiania się migrantem i jego konsekwencje

psychologiczne oraz otrzymał część wiedzy z drugiego i trzeciego z omawianych wcześniej zakresów tematycznych szkoleń wewnętrznych (patrz: podrozdział 5.3.2). Ponadto osoby przeszkolone w trudnych momentach historii Projektu korzystały ze wsparcia psychologicznego albo u psychologa MODZ, albo poza Ośrodkiem (w formie warsztatów i pracy indywidualnej) w przeciwieństwie do osób nieprzeszkolonych.

Dzięki odpowiedniemu doborowi psychologa, została zapewniona pomoc w czterech językach (polskim, angielskim, francuskim, rosyjskim). Faktycznie praca odbywała się przede wszystkim w języku polskim. Kilka osób odbywało konsultacje po rosyjsku, zaś sesje anglo- i francuskojęzyczne dotyczyły pojedynczych osób.

### **5.6. Co można byłoby poprawić w przyszłości**

To, czego zdecydowanie nie udało się zrealizować, a co jest w moim odczuciu najważniejszym postulatem na przyszłość, to zapewnienie stałej współpracy z tłumaczami we wszystkich działaniach doradczych. W centrum pojawiły się osoby posługujące się językami, poza kompetencjami psychologa. Często beneficjenci przychodzili z członkami rodzin, albo ze znajomymi, którzy pełnili rolę tłumaczy. O ile w poradnictwie kulturowym skorzystanie z pomocy takich osób można zaakceptować (biorąc jednak pod uwagę znaczenie kulturowe relacji pomiędzy klientem i jego tłumaczem – ich płeć, wiek, status i więzy rodzinne itd.), o tyle stanowi to poważną barierę w prowadzeniu psychoterapii. Poza dorobkiem naukowym i praktycznym, jej siła oddziaływania opiera się na tajemnicy zawodowej i na neutralności osoby terapeuty<sup>17</sup>. Dzięki temu, że jest on nowym elementem w życiu klienta, nie stanowi części dotychczasowej sieci społecznej, może skutecznie stworzyć warunki do zmiany – wypróbowywania nowych zachowań, rozmowy o sprawach, którymi klient nie może dzielić się z bliskimi (chcąc ich chronić, z lęku przed oceną itd.). Poza tym otoczenie społeczne zna klienta, jego dotychczasowy repertuar zachowań i jest do nich przyzwyczajone. Nawet, jeśli jego sposoby reakcji czy postępowania są niewygodne czy trudne do zniesienia, są znane, a przez to w pewnym sensie bezpieczne, ponieważ wiadomo, jak sobie z nimi radzić. Zmiana w kliencie wymusza zmiany w otoczeniu (i na odwrot), które nie zawsze jest na to przygotowane (mimo, że jest to zmiana na lepsze). Jak każdy system również grupa przyjaciół czy rodzina ma tendencje do podtrzymywania status quo. Zatem tłumacz będący częścią tego systemu najprawdopodobniej również wykaże takie tendencje. Dodatkowo będąc osobą bliską (lub blisko powiązaną), czyli mającą osobiste oczekiwania co do klienta, w momencie nie zaspokojenia ich, konfliktu, kłótni, tłumacz może ulec pokusie wykorzystania tego, czego dowiedział się w czasie sesji terapeutycznej przeciwko klientowi. Jest to tym bardziej prawdopodobne, że tłumacz-znajomy pomaga beneficjentowi z powodu relacji, jaka ich łączy. Jest to jego główna motywacja. Udział w psychoterapii jest angażujący psychicznie i czasowo. Tym bardziej może wytworzyć się sytuacja wierzyciela i dłużnika w relacji pomiędzy klientem i jego tłumaczem. Ta hipotetyczna sytuacja prowadziłaby do jeszcze jednej nierówności pomiędzy nimi. Tłumacz mógłby zyskiwać o kliencie bardziej osobistą wiedzę niż on o tłumaczu. Byłby to kolejny czynnik destabilizujący ich relację, który automatycznie zostałby przeniesiony do gabinetu psychoterapeutycznego. Realne ryzyko takich sytuacji uniemożliwia zbudowanie relacji psychoterapeutycznej w obecności tłumacza za przyjaźnionego z klientem.

<sup>17</sup> Poszczególne szkoły terapeutyczne w różny sposób traktują to zagadnienie, jednak we wszystkich najszerzej stosowanych podejściach terapeuta jest neutralny w tym sensie, że pochodzi spoza sieci społecznej klienta – nie miał z nim bliskich relacji (przyjacielskich, rodzinnych), ani też nie utrzymuje ich po zakończeniu terapii, nie jest też blisko powiązany z klientem przez osoby dla niego ważne wcześniej (np. nie jest współmałżonkiem/ką przelozonego/ej klienta).



Wniosek jest jeden, konieczna jest stała współpraca ośrodka z odpowiednio przygotowanymi tłumaczami, którzy nie byłiby powiązani z klientem. Ilość sesji wymagających ich udziału generowałaby jednak ogromne koszty. Dlatego też dobrym pomysłem jest współpraca z tłumaczami-wolontariuszami. Grupę, zasługującą na szczególną uwagę, z której można ich rekrutować, stanowią studenci kierunków kształcących przyszłych tłumaczy, nauczycieli języków obcych, specjalistów kulturoznawców. Ważnym elementem współpracy jest nadanie jej wymiaru instytucjonalnego. Zwiększa to stabilność pracy wolontariuszy, oraz zwiększa ich motywację, ponieważ gwarantuje im wysoki poziom szkoleń i odpowiednie rezultaty (zaliczenie praktyk, fakultetu, lepsze CV – staż firmowany i rekomendowany przez uczelnię itd.).

Tłumacze oczywiście powinni mieć zapewnioną regularną superwizję u psychologa, z którym współpracują, oraz możliwość skorzystania z superwizji, a w razie potrzeby również terapii krótkoterminowej, u innego terapeuty. Ponadto niezbędne jest szkolenie przed przystąpieniem do pracy (z zakresu tłumaczenia w psychoterapii, stresu i higieny pracy, podstawowych zjawisk w relacji psychoterapeutycznej, które dotyczą również tłumacza), oraz doszkalanie w trakcie (w miarę potrzeb). Najlepiej żeby takie szkolenia zapewniły i prowadziły osoby, które będą potem współpracować z tłumaczami. Ważne też, aby dać możliwość swobodnego wycofania się w trakcie szkoleń, jak również po ich zakończeniu (a przed podjęciem pracy). Etap przygotowawczy stanowi również selekcję. Z mojego doświadczenia z innych projektów wynika, że w trakcie szkoleń sporo osób rezygnuje, poznając obciążenia wynikające z tej pracy. Lepiej, żeby odbyło się to przed rozpoczęciem uczestnictwa w sesjach. Cykl praktyk studenckich w wielu przypadkach będzie wymuszał zmianę tłumacza. Zawsze powoduje to pewną destabilizację procesu terapeutycznego (choć w niektórych przypadkach sprzyja zmianom), dlatego najlepiej ograniczać przyczyny zmiany tłumacza.

To, czego jeszcze w moim odczuciu zabrakło w systemie działań integracyjnych MODZ, to praca socjalna. Wielokrotnie pracowałam z klientami, którzy wymagali wsparcia socjalnego. I nie chodzi tu o pomoc finansową. Z obserwacji, z perspektywy gabinetu terapeutycznego, zauważyłam powtarzającą się potrzebę towarzyszenia w załatwianiu spraw bytowych – towarzyszeniu podczas wizyty u lekarza, w poszukiwaniu mieszkania, pracy, szkoły dla dzieci. Część z tych spraw leżała w gestii doradcy kulturowego. Jednak, jak już pisałam, większość klientów korzystała z pomocy psychologa (i to właśnie oni głównie wymagali takiego wsparcia), a łączenie tych dwóch rodzajów pomocy w jednej osobie jest sprzeczne z założeniami psychoterapii. Dlatego też pomoc socjalna w opisywanym zakresie, powinna zostać wyodrębniona jako niezależne działanie ośrodka. Biorąc pod uwagę jej specyfikę i cel (modelowanie służące usamodzielnieniu się beneficjentów) znów uważam, że dużą jej część, jeśli nie całość, mogliby realizować wolontariusze o podobnym profilu i na podobnych zasadach co wolontariusze tłumacze.

Współpraca z tłumaczami i pracownikami socjalnymi jest tym elementem działań MODZ, którego zabrakło. Są jeszcze jednak obszary, w których mimo odniesionych sukcesów, nie wszystko szło gładko, i w przyszłości można by je udoskonalić. Projekt MCAZ borykał się z problemami finansowymi, lokalowymi, kadrowymi. Wiele z nich wpływało na funkcjonowanie MODZ jako całości, a niektóre na efektywność wykorzystania poradnictwa psychologicznego.

Sporym utrudnieniem było posiadanie tylko jednej sali, służącej jednocześnie jako gabinet wszystkich doradców, sala szkoleniowa dla beneficjentów, sala szkoleniowo-konferencyjna na potrzeby administracji Projektu. Oznaczało to pracę doradców w różnych godzinach i dniach tak, że się mijali. Ustalone spotkania personelu Ośrodka doradczego, co miesiąc w dniu dyżuru innego doradcy, niestety również nie zdały egzaminu. Początkowo, kiedy godziny pracy

były jeszcze dość zmienne, oraz odbywały się wspólne spotkania, w trakcie których wypracowany został model MODZ, wspólne planowanie działań integracyjnych było zdecydowanie efektywniejsze. Z czasem w zasadzie zanikło. W miarę kumulowania się liczby kursów dla beneficjentów, doradca zawodowy nie nadążał z przyjmowaniem beneficjentów, a co za tym idzie zapisywaniem ich do doradcy kulturowego. Często też lista uczestników kursów kilkakrotnie się zmieniała, osoby dopisywały się w ostatnim momencie, albo po rozpoczęciu zajęć. W rezultacie tylko niewielka część beneficjentów trafiała na spotkania z doradcą kulturowym. Powierzenie tego obowiązku specjalistce ds. szkoleń – osobie odpowiedzialnej za organizację wszystkich kursów dla beneficjentów – też na dłuższą metę nie zdało egzaminu. Przy braku regularnych spotkań doradców problem nie został rozwiązany.

W momencie powstawania tej publikacji (jesień 2007 r.) rozpoczęto testowanie spotkań informacyjnych w grupach rozpoczynających kursy. Trudno ocenić na ile efektywny będzie ten sposób nawiązywania relacji z beneficjentami. Z pewnością niesie on w sobie niedogodności dla prowadzących szkolenia (muszą wygospodarować około pół godziny swoich zajęć na inny cel), oraz dla samego psychologa. Kursy często odbywają się w innych godzinach i dniach niż dyżury doradcy. Oznacza to, że psycholog odwiedzi tylko część grup. Jednak rozwiązanie to wydaje się obiecujące z punktu widzenia docierania do beneficjentów. Jeżeli okazałoby się skuteczne, warto wtedy zawczasu odpowiednio zaplanować pracę psychologa i grafik kursów (uwzględniając to w umowach i budżecie). Można by również wypróbować efektywność spotkań informacyjnych, w których brałoby udział wszyscy doradcy i być może wyjść z nimi poza Ośrodek – organizować je w miejscach skupiających migrantów (stowarzyszenia, szkoły, wydawnictwa, miejsca kultu religijnego, restauracje itp.).

Podsumowując – chcąc skorzystać z doświadczeń MODZ, przy tworzeniu podobnego ośrodka warto jego strukturę i działania uzupełnić o:

- zapewnienie odpowiednich szkoleń wewnętrznych wszystkim pracownikom (również nowym),
- stałą współpracę z tłumaczami,
- wsparcie socjalne,
- regularne spotkania doradców, oraz równie regularne, choć być może rzadsze spotkania z zespołem administracyjnym,
- efektywniejsze zarządzanie ścieżką, jaką podąża w ramach ośrodka beneficjent,
- wspólne planowanie działań integracyjnych,
- nowe formy docierania do potencjalnych beneficjentów.

## **Bibliografia**

1. Berry, J.W. (1989). *Acculturation et adaptation psychologique*. W: J. Rechinsky, M. Bossel-Lagos, P. Dasen (red.). *La recherche interculturelle*. T. 1, s. 135–145. Paris: L'Harmattan.
2. Berry, J.W. (1994). *Acculturative Stress*. W: W.J. Lonner, R.S. Malpass (red.). *Psychology and culture*, s. 253–257. Needham Heights: Allyn and Bacon.
3. Bochner, S. (1994). *Culture Shock*. W: W.J. Lonner, R.S. Malpass (red.). *Psychology and culture*, s. 245–249. Needham Heights: Allyn and Bacon.
4. Cade, B., O'Hanlon W.H. (1996). *Stopem po terapii krótkoterminowej*. Poznań: Wydaw. Zysk i S-ka.
5. Ellis, A. (1999). *Terapia krótkoterminowa. Lepiej, głębiej, trwalej*. Gdańsk: GWP.
6. Grzymała-Moszczyńska, H., Kownacka, E. (2005). Szok kulturowy – zło konieczne? *Alma Mater*, nr 71, s. 71 – <http://www3.uj.edu.pl/alma/alma/71/01/18.html>.
7. Haley, J. (1995). *Niezwykła terapia. Techniki terapeutyczne Milтона H. Ericksona: strategiczna terapia krótkoterminowa*. Gdańsk: GWP.

8. Hawton, K., Salkovskis, P.M., Kirk, J., Clark, D.M. (red.) (2004). *Cognitive behaviour therapy for psychiatric problems. A practical guide*. Oxford – New York: Oxford University Press.
9. Kownacka, E. (2006). Od szoku do adaptacji: psychologiczne konsekwencje wyjazdu za granicę. W: D. Cieślukowska, E. Kownacka, E. Olczak, A. Paszowska-Rogacz (red.). *Doradztwo zawodowe a wyzwania międzykulturowe*, s. 39–63. Warszawa: KOWEŻiU.
10. Kownacka, E., Tempska, A. (2001). Poczucie swojskości i obcości w procesie akulturacji. W: H. Malewska-Peyre (red.). *Swojskość i obcość. O akulturacji imigrantów w Polsce*. Warszawa: Wydaw. Instytutu Psychologii PAN, s. 77–98.
11. Liebkind, K. (1996). Acculturation and Stress: Vietnamese Refugees in Finland. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, nr 27, s. 499–549.
12. Nicholl, C., Thompson, A. (2004). The psychological treatment of Post Traumatic Stress Disorder (PTSD) in adult refugees: A review of the current state of psychological therapies. *Journal of Mental Health*, nr 13, s. 351–362.
13. Stewart, B.J., Mendenhall, M. (1991). The U-curve adjustment hypothesis revisited: A review and theoretical framework. *Journal of International Business Studies*, nr 22, s. 225–247.
14. Szopski, M. (2005). *Komunikowanie międzykulturowe*. Warszawa: WSiP.
15. World Health Organization (2000). *Klasyfikacja zaburzeń psychicznych i zaburzeń zachowania w ICD-10. Opisy kliniczne i wskazówki diagnostyczne*. Kraków: Uniwersyteckie Wydaw. Medyczne „Vesalius”.
16. Zapf, M.K. (1993). Social Workers Moving to Isolated Northern Regions. *Social Work*, nr 38, s. 694–704.
17. Zeig, J.K., Munion, W.M. (2005). *Milton H. Erickson*. Gdańsk: GWP.

## ROZDZIAŁ 6.

### Ewaluacja koncepcji Międzykulturowego Ośrodka Doradztwa Zawodowego<sup>18</sup>

Radosław Oryszczyszyn

Poniższy artykuł stanowi sprawozdanie z procesu ewaluacji Projektu *Międzykulturowy Ośrodek Doradztwa Zawodowego*. Podstawowym **celem ewaluacji** było: **uzyskanie pogłębionej wiedzy na temat rezultatów Projektu**.

Cel ogólny Projektu został zdefiniowany jako **przeciwdziałanie społecznemu wykluczeniu poprzez zwalczanie dyskryminacji na rynku pracy i ułatwienie wchodzenia na ten rynek osobom odmiennym kulturowo przybywającym do Polski jako imigranci, uchodźcy lub repatrianci**. Cel szczegółowy odnoszący się bezpośrednio do Międzykulturowego Ośrodka Doradztwa Zawodowego to **opracowanie i testowanie modelu międzykulturowego doradztwa zawodowego**.

Ewaluacja Projektu miała charakter *ex post* w tym znaczeniu, iż obejmowała pierwszy rok działalności Ośrodka i okazała się najbardziej adekwatnym rodzajem badania sprawdzającego czy cele Projektu zostały osiągnięte. W ramach ewaluacji przeprowadzono:

- **spotkania z doradcami** zatrudnionymi w Międzykulturowym Ośrodku Doradztwa Zawodowego. Spotkania odbyły się poza Ośrodkiem, w kawiarni, co pozwoliło na swobodną rozmowę; miały charakter wywiadów pogłębionych prowadzonych na podstawie scenariuszy wywiadu. Każde ze spotkań trwało ponad godzinę, a wypowiedzi były rejestrowane na nośniku cyfrowym (za każdorazową zgodą danego doradcy) przy jednoczesnym zapewnieniu o anonimowości i wykorzystaniu treści wywiadów tylko na użytek niniejszego sprawozdania.
- **spotkanie z beneficjentami Projektu**. Spotkanie odbyło się w MODZ i miało charakter zogniskowanego wywiadu grupowego, w którym brało udział 7 osób (4 mężczyźni i 3 kobiety). Zastosowana metoda pozwoliła na poznanie motywacji co do korzystania z oferty Ośrodka oraz opinii na temat jego funkcjonowania i oferty. Treść wypowiedzi była rejestrowana na taśmie magnetofonowej za zgodą wszystkich obecnych przy zapewnieniu o anonimowości i wykorzystaniu treści wywiadu tylko na użytek sprawozdania.
- **spotkanie z przedstawicielem KOWEŻiU oraz z przedstawicielką Międzykulturowego Centrum Adaptacji Zawodowej**. Spotkanie odbyło się poza Ośrodkiem, miało charakter wywiadu pogłębionego opartego na scenariuszu wywiadu, i tak jak w poprzednich przypadkach treść została zarejestrowana na taśmie magnetofonowej za zgodą obu osób.

#### 6.1. Opis wyników ewaluacji

Aby lepiej zrozumieć rzeczywistość, w jakiej działa Międzykulturowy Ośrodek Doradztwa Zawodowego, należy wskazać na instytucje działające na terenie Warszawy, których cele pokrywają się w różnym stopniu z jego celami. Jednocześnie należy podkreślić, że wymienione dalej organizacje są rozpoznawane i znane beneficjentom MODZ oraz wymieniane najczęściej jako organizacje działające na ich rzecz. Podczas zogniskowanego wywiadu grupowego beneficjenci dość szczegółowo potrafili opisać te instytucje i stwierdzić ich przydatność bądź nieprzydatność dla ich własnych potrzeb.

<sup>18</sup> Niniejszy rozdział jest raportem skróconym *Raportu z ewaluacji projektu „Międzykulturowy Ośrodek Doradztwa Zawodowego”* zleconego przez KOWEŻiU, a przekazanego 6 sierpnia 2007 r.

**Polska Akcja Humanitarna (PAH)** – organizacja humanitarna założona i prowadzona przez Janinę Ochojską. Główna siedziba fundacji mieści się w Warszawie, przy ulicy Szpitalnej 5/3. Główny cel fundacji został zdefiniowany szeroko – jest nim pomoc i wspieranie grup i jednostek znajdujących się w sytuacji kryzysowej. W zakresie działań pokrywających się z celami MODZ należy wskazać na prowadzone przez PAH Centrum Pomocy Uchodźcom, działające o wiele dłużej niż MODZ, bo od 1993 roku. Pomoc skierowana jest do osób posiadających status uchodźcy, jak i do tych, którzy o ten status się ubiegają. Wsparcie obejmuje podstawową pomoc prawną i innego rodzaju doraźne działania pomocowe. Dodatkowo, od 1993 roku działa w Warszawie Dom Uchodźcy dla osób, które z różnych względów nie mogą znaleźć miejsca w rządowym ośrodku dla uchodźców. Dom może pomieścić 30 osób – bezdomnych cudzoziemców ubiegających się o status uchodźcy w Polsce. Jednakże głównym profilem działalności PAH w stosunku do uchodźców, nieco odróżniającą ją od działalności MODZ, jest szeroko zakrojona akcja informacyjna i uświadamiająca.

**Helsińska Fundacja Praw Człowieka (HFPC)**, mieszcząca się w Warszawie, przy ulicy Zgoda 11. Działania skorelowane z celami MODZ zawierają się w realizowanym przez HFPC Programie Bezpłatnej Pomocy Prawnej dla Cudzoziemców i Uchodźców. Program powstał w 1992 roku. Podstawową działalnością Programu jest udzielanie bezpłatnych porad prawnych zgłaszającym się do Fundacji cudzoziemcom oraz podejmowanie działań litygacyjnych (wejściu w spór prawny z podmiotem lub z instytucją, których stanowisko pozostaje w sprzeczności z interesem trzeciego sektora i jest dla niego krzywdzące). W zakres działalności Programu wchodzi również monitorowanie przestrzegania przez polskie władze *Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej*<sup>19</sup>, postanowień *Konwencji genewskiej*<sup>20</sup> dotyczącej statusu uchodźców, *Konwencji o ochronie praw człowieka i podstawowych wolności*<sup>21</sup> oraz polskiego ustawodawstwa w sprawach cudzoziemców.

Pracujący w Programie prawnicy opiniują, jako eksperci, projekty aktów prawnych, programów dotyczących cudzoziemców, prowadzą działalność informacyjno-szkoleniową na temat definicji uchodźcy i praw przysługujących cudzoziemcom dla różnych grup osób, zarówno w Polsce jak i za granicą.

**Warszawskie Centrum Pomocy Rodzinie**, mieszczące się w Warszawie, przy ulicy Rakowieckiej 21. Pomoc WCPR jest realizowana w ramach indywidualnego programu integracji, a obejmuje świadczenia pieniężne na bieżące utrzymanie i pokrycie wydatków związanych z nauką języka polskiego, opłacenie składki na ubezpieczenie zdrowotne, pracę socjalną oraz specjalistyczne poradnictwo. Przyznanie świadczeń uchodźcom wiąże się ze złożeniem odpowiedniego wniosku popartego szeregiem dokumentów. Po pozytywnym rozpatrzeniu wniosku uchodźca zostaje objęty programem integracyjnym przez okres nie przekraczający 12 miesięcy.

**Urząd Pracy m.st. Warszawy**, mieszczący się w dwóch miejscach: przy ul. Grochowskiej 171B oraz przy ul. Erazma Ciołka 10A. W ramach działań pokrewnych działaniom MODZ urzędy pracy udzielają usług poradnictwa zawodowego oraz pośrednictwa pracy. Jednakże z uwagi na niejasną sytuację prawną uchodźców oraz trudności komunikacyjne (bariera językowa) wymienione usługi urzędów pracy nie są przez uchodźców wykorzystywane.

Międzykulturowe Centrum Adaptacji Zawodowej – działa przy Instytucie Profilaktyki Społecznej i Resocjalizacji UW w ramach unijnego Projektu EQUAL. Centrum zostało zało-

<sup>19</sup> Tekst *Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej* ogłoszono w DzU, 1997, nr 78, poz. 483.

<sup>20</sup> *Konwencja genewska – Konwencja dotycząca statusu uchodźców, sporządzona w Genewie dnia 28 lipca 1951 r.* (DzU, 1991, nr 119, poz. 515 i 516).

<sup>21</sup> Tekst zamieszczony na stronie internetowej – [www.vulcan.edu.pl/rodzice/prawo/konwencja\\_cz.html](http://www.vulcan.edu.pl/rodzice/prawo/konwencja_cz.html).

żone w 2004 roku i ściśle współpracuje z czterema Partnerami: WCPR, Fundacją Przeciwko Handlowi Kobietami La Strada, Ośrodkiem Kształcenia Kursowego w Centrum Kształcenia i Rehabilitacji Sp. z o.o. oraz KOWEziU. Celem MCAZ jest zwalczanie wykluczenia społecznego i dyskryminowania na rynku pracy w Polsce odmiennych rasowo i kulturowo imigrantów, uchodźców i repatriantów. Działania Centrum są prowadzone w trzech kierunkach, obejmując kursy i szkolenia, organizację wzorcowego Międzykulturowego Ośrodka Doradztwa Zawodowego oraz pomoc i interwencję w wybranych sytuacjach kryzysowych.

Dla uchodźców, imigrantów i repatriantów organizowane są szkolenia adaptacyjne, takie jak: kursy języka polskiego, prawa polskiego, małej przedsiębiorczości, kultury polskiej z dużym naciskiem na aspekt różnic kulturowych, ale też niedługie dwu-, trzymiesięczne kursy zawodowe, dające możliwość zdobycia kwalifikacji niezbędnych do podjęcia pracy. Druga grupa, do której kierowane są szkolenia, są to pracownicy służb społecznych, zajmujący się bezpośrednio uchodźcami, imigrantami oraz repatriantami. MCAZ prowadzi także studia podyplomowe „Wspieranie osób odmiennych kulturowo na rynku pracy” oraz krótkie kursy dla pracowników różnych instytucji.

W kontekście działania ww. organizacji i instytucji Międzykulturowy Ośrodek Doradztwa Zawodowego wykazuje zarówno odmienny charakter działań, jak również sposób pracy z beneficjentami. Uczestnicy wywiadu grupowego jako najważniejsze cechy MODZ odróżniające go od tych organizacji wskazali:

- elastyczność działań Ośrodka wyrażająca się w tym, że doradztwo i pomoc można w nim uzyskać praktycznie „od zaraz”, wchodząc z ulicy,
- konkretna oferta, co wyraża się przede wszystkim w tym, że uzyskanie pomocy nie wiąże się ze żmudnym i długotrwałym rejestrowaniem, uzupełnianiem dokumentacji,
- Ośrodek jako przyjazne miejsce, a nie urząd czy instytucja,
- możliwość uzyskania zarówno doraźnego doradztwa jak i długotrwałej pomocy doradczej.

Istotną informacją, pozwalającą lepiej zrozumieć sposób i zasady funkcjonowania Międzykulturowego Ośrodka Doradztwa Zawodowego jest fakt, że działa on niejako w strukturze i przy wykorzystaniu bazy lokalowej i zasobów sprzętowych, a także częściowo zasobów ludzkich Międzykulturowego Centrum Aktywizacji Zawodowej. To sprawia, że beneficjenci nie odróżniają MODZ od MCAZ i traktują zarówno ofertę MODZ jak i doradców, jako spójną całość przynależącą do MCAZ. Czynniki wpływające na ten brak rozróżnienia to wspólna siedziba i wzajemne przenikanie się i uzupełnianie oferty Centrum i Ośrodka.

### **Warunki lokalowe<sup>22</sup>**

MODZ mieściło się przy ul. Koszykowej w Warszawie. Ulokowanie biura w dzielnicy Śródmieście Południowe, w pobliżu stacji metra (Metro Politechnika) i najważniejszych węzłów komunikacyjnych stolicy, sprzyjało dostępności i ułatwiało dotarcie beneficjentów do Ośrodka. Od 30 lipca 2007 r. biuro mieści się przy ul. Ogrodowej 28/30.

Biuro działa w dni robocze, od godziny 9<sup>00</sup> do 16<sup>00</sup>. Składa się z trzech pomieszczeń: przedsiionka pełniącego funkcję poczekalni (stolik z materiałami informacyjnymi i prasą oraz fotele), pomieszczenia administracyjnego, w którym są umawiane wizyty oraz załatwiane sprawy formalne oraz z pomieszczenia, gdzie odbywają się spotkania z doradcami.

<sup>22</sup> *Raport z ewaluacji projektu „Międzykulturowy Ośrodek Doradztwa Zawodowego” powstał przed przeniesieniem siedziby biura na ul. Ogrodową, dlatego przedstawione w nim warunki lokalowe i wyposażenie oraz możliwości korzystania z nich przez doradców, beneficjentów, prowadzących kursy i pracowników administracji dotyczą siedziby biura przy ul. Koszykowej.*

W przedsiönku znajduje się kserokopiarka, zaś w pomieszczeniu administracyjnym – komputer oraz faks. Sala przeznaczona do pracy doradców jest obszerna (około 15 m<sup>2</sup>) i dobrze nasłoneczniona.

Podczas rozmów z doradcami i beneficjentami pojawiły się liczne uwagi dotyczące warunków, w jakich odbywały się usługi. Zwracano przede wszystkim uwagę na brak miejsca oraz kolidowanie usług doradczych z przeprowadzanymi w tym samym pomieszczeniu kursami językowymi. Doradcy jako wyraźne utrudnienie w ich pracy wskazali na brak stałego dostępu do komputera, który jest narzędziem niezbędnym w świadczeniu tego rodzaju usług oraz brak pomieszczenia przeznaczonego tylko na doradztwo.

*Problem z pomocą bieżącą, przez pół roku mieliśmy dostęp do komputera, a potem usunięto go bez informacji dla nas, że będzie usunięty.*  
doradca

*Ja potrzebuję faksu, telefonu i komputera, ale komputer ktoś zabrał, nagle przychodzi i nie ma, to jest trochę blokowanie pracy mojej.*  
doradca

*Za mało miejsca, tylko jeden pokój również na szkolenia, nie ma miejsca do spokojnej rejestracji – przedpokój. Muszę rezygnować z konsultacji albo przenieść się do kuchni.*  
doradca

Beneficjenci nie wyrażali krytycznych uwag dotyczących warunków przeprowadzania usług. Wyrażali zadowolenie z możliwości korzystania z telefonu, komputera, drukarki i faksu.

### **Opis i ocena procesu rekrutacji**

Strategia rekrutacji do Projektu opierała się na założeniu o daleko idącej specyfice kulturowej i charakterologicznej beneficjentów Projektu. Wzięto też pod uwagę szczególnie rodzaj trybu życia i więzi społecznych uchodźców przebywających w Polsce. W związku z powyższym zminimalizowano medialne środki przekazu, takie jak: plakaty, billboardy, reklamy w prasie, radiu, telewizji. Podstawowym sposobem informowania o MODZ były ulotki informacyjne oraz kontakty z pracownikami instytucji, w których pojawiać się mogli beneficjenci Projektu.

Należy zaznaczyć, że rekrutacja rozumiana jest tutaj jako proces naboru. Doradztwa udzielano wszystkim osobom, które spełniały kryteria uczestnictwa w Projekcie, dlatego też ewaluacja przyjętej strategii polegała na ocenie dynamiki i zróżnicowania naboru, a także stopnia zainteresowania beneficjentów Projektem. Ważnym wskaźnikiem oceny procesu rekrutacji było również rozpowszechnienie idei MODZ w środowisku uchodźców mieszkających w Warszawie.

Wywiady z beneficjentami częściowo potwierdziły słuszność przyjętej strategii. Należy zaznaczyć, że osoby uczestniczące w wywiadzie grupowym nie wskazywały konkretnie na MODZ lub MCAZ i nie dokonywały rozróżnienia czy rozgraniczenia między ofertami Ośrodka i Centrum, a raczej traktowały to jako całość. Większość osób, z którymi przeprowadzano rozmowę, dowiedziała się o Ośrodku od znajomych lub rodziny. Były również osoby skierowane do Ośrodka za pośrednictwem rządowego schroniska dla uchodźców. Ciekawe, iż niektórym beneficjentom możliwość skorzystania z usług Ośrodka polecały osoby nie korzystające z jego porad. Świadczy to o dość głębokim zakorzenieniu wiedzy o nim w środowisku uchodźców.

*Ja pierwszy raz usłyszałem od kolegi, interesujące było prawo jazdy, później spotkałem tutaj różne kursy, kurs języka, kultury. Wiedziałem tylko o prawie jazdy.*  
beneficjent

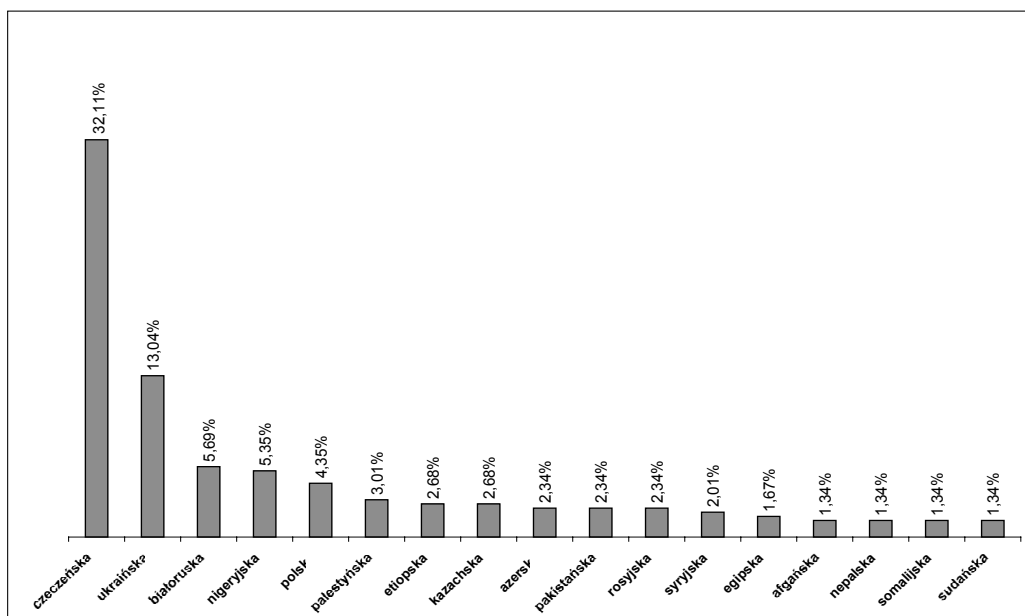
W wywiadach pojawiła się wyraźna tendencja do utożsamiania oferty Ośrodka z usługami szkoleniowymi, będącymi działaniem przyporządkowanym do Międzykulturowego Centrum Adaptacji Zawodowej. Beneficjenci wyraźnie nie dostrzegali idei modelu pracy przyjętego w Ośrodku. Nie musi to być jednak wadą, jeżeli realizowane były cele Projektu. Niemniej jednak w przyszłych działaniach promocyjnych ważne byłoby silniejsze podkreślenie „doradczego”, a nie „szkoleniowego” charakteru MODZ. Brak rozgraniczenia wynikać może z prostej przyczyny, iż oferta Ośrodka jest po prostu rozszerzeniem oferty Centrum.

### Ocena realizacji wskaźników

Oferta ewaluacji przedłożona Zleceniodawcy zakładała, że na etapie planowania działań w Projekcie założono ilościowe wskaźniki docelowe procesu rekrutacji. W toku pracy okazało się, że wskaźniki takie istnieją, ale wyłącznie w odniesieniu do (nadrzędnego względem Ośrodka) Międzykulturowego Centrum Aktywizacji Zawodowej. Niemożliwe było wydzielenie z tych nadrzędnych celów wskaźników MODZ. W związku z tym ocena realizacji takich wskaźników okazała się niemożliwa.

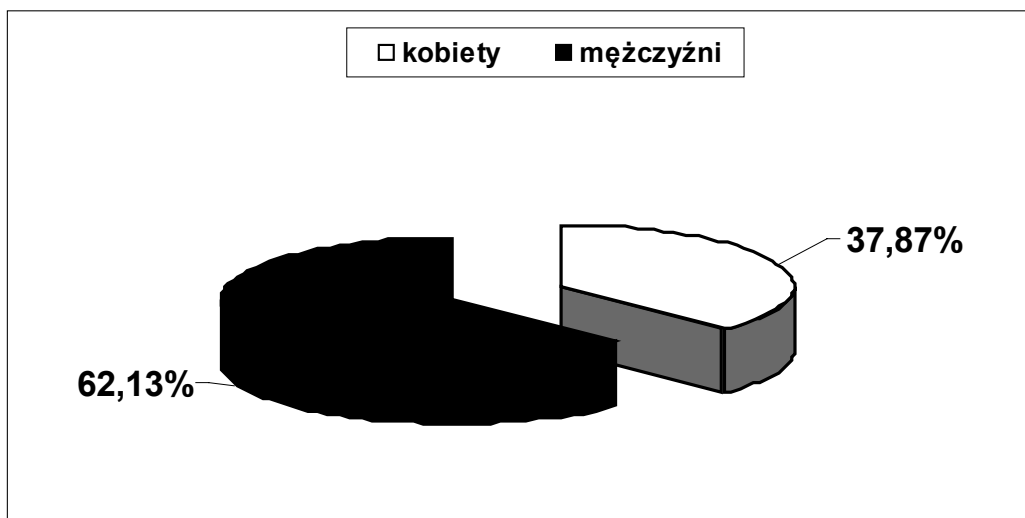
### Struktura rekrutowanych beneficjentów

Na wykresach (1, 2, 3) przedstawiono graficznie podstawowe zestawienia dotyczące struktury beneficjentów

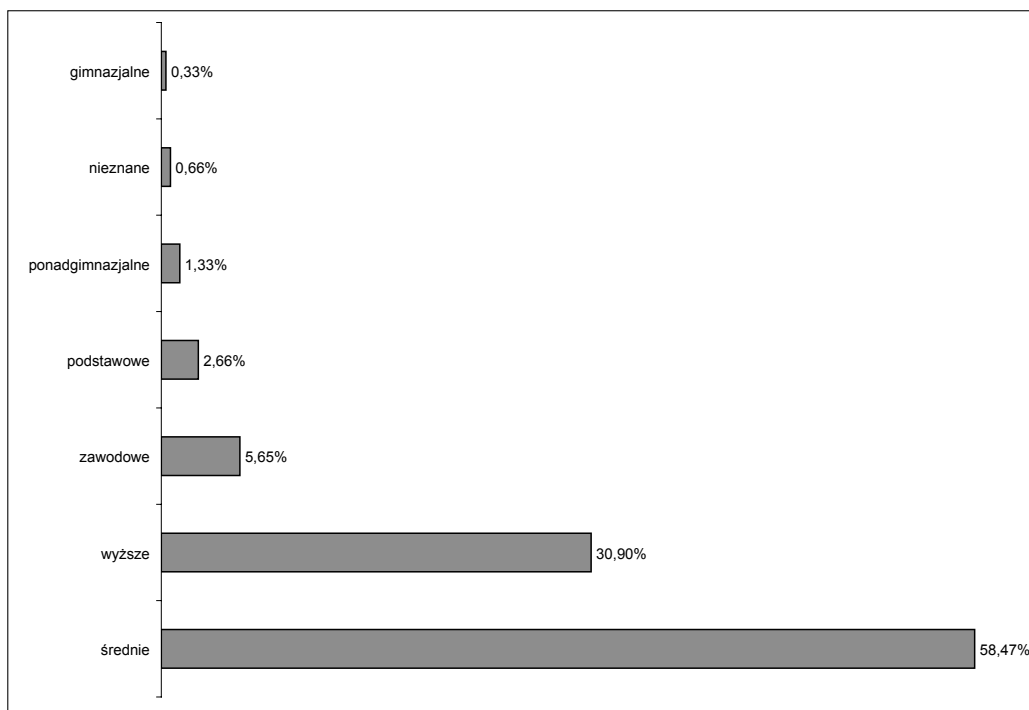


**Wykres 1.** Zróżnicowanie beneficjentów ze względu na narodowość (uwzględniono tylko najczęstsze wartości)





**Wykres 2.** Zróżnicowanie beneficjentów ze względu na płeć

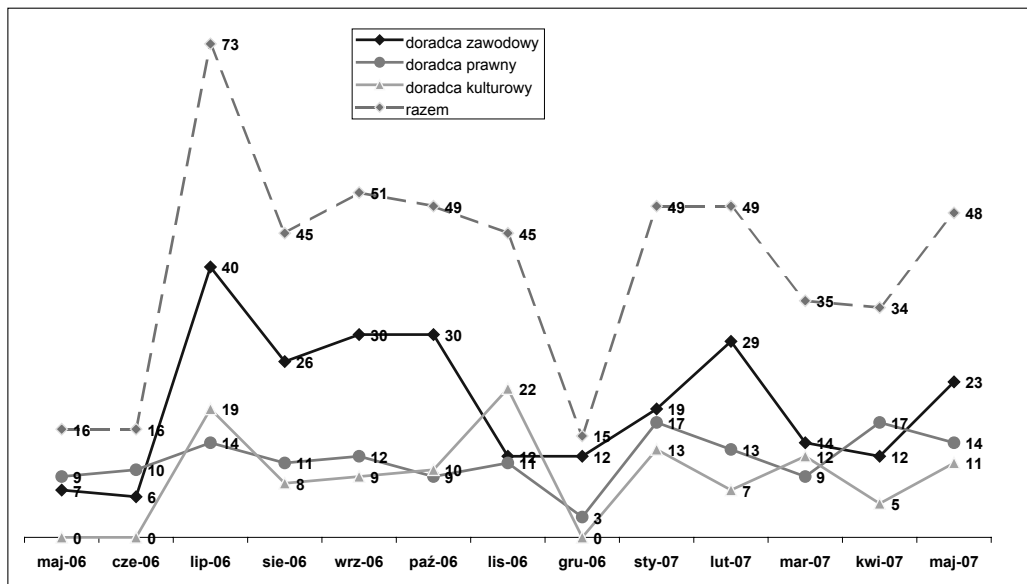


**Wykres 3.** Zróżnicowanie beneficjentów ze względu na wykształcenie

Zebrane dane pokazują, że struktura beneficjentów jest zróżnicowana. Odpowiada ona strukturze uchodźców w Polsce, co wskazuje na trafność przyjętej strategii. Zwraca uwagę wysoki udział osób z wysokim wykształceniem wśród beneficjentów Projektu. Pozwala to sądzić, iż mają potencjalnie wysokie szanse na znalezienie satysfakcjonującego zatrudnienia i oznacza niezwykle ważną rolę, jaką pełnią doradcy w procesie ich adaptacji zawodowej.

## Dynamika rekrutacji

Na wykresie 4 zaprezentowano dynamikę procesu rekrutacji do Projektu w okresie od maja 2006 r. do maja 2007 r.



	maj-06	cze-06	lip-06	sie-06	wrz-06	paź-06	lis-06	gru-06	sty-07	lut-07	mar-07	kwi-07	maj-07	Razem
doradca zawodowy	7	6	40	26	30	30	12	12	19	29	14	12	23	<b>260</b>
doradca prawny	9	10	14	11	12	9	11	3	17	13	9	17	14	<b>149</b>
doradca kulturowy	0	0	19	8	9	10	22	0	13	7	12	5	11	<b>116</b>
<b>Razem</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>73</b>	<b>45</b>	<b>51</b>	<b>49</b>	<b>45</b>	<b>15</b>	<b>49</b>	<b>49</b>	<b>35</b>	<b>34</b>	<b>48</b>	<b>525</b>

**Wykres 4.** Dynamika rekrutacji do Projektu w okresie od maja 2006 r. do maja 2007 r. z podziałem na poszczególnych doradców i sumarycznie

Analiza dynamiki rekrutacji wskazuje, że był to proces zrównoważony, z etapem zwiększonego zainteresowania na początku i krótkotrwałym spadkiem w okresie świątecznym.

### Problemy, które pojawiły się w trakcie rekrutacji

Ewaluacja procesu rekrutacji nie wykazała znaczących problemów w procesie rekrutacji beneficjentów. Dynamika procesu rekrutacji nie odznaczała się niepokojącymi wahaniami (nadmiarem albo brakiem zainteresowanych), zaś zróżnicowanie pochodzenia, wieku oraz płci beneficjentów świadczy o trafnym doborze strategii rekrutacji. Jedynym potencjalnym zagrożeniem może być rozbieżność pomiędzy oczekiwaniami osób odwiedzających Ośrodek (szkolenia zawodowe i językowe) a rzeczywistymi zadaniami Projektu.

## Ocena struktury organizacyjnej Ośrodka i jej wpływu na sposób działania MODZ

„Koncepcja funkcjonowania Międzykulturowego Ośrodka Doradztwa Zawodowego” wskazuje sposób zorganizowania pracy trzech doradców i zakres ich obowiązków, jednocześnie kwestie koordynacji działań Ośrodka przypisując jego kierownikowi (np.: organizacja pracy zespołu, czyli opieka nad harmonogramami godzin funkcjonowania Ośrodka, organizowanie szkoleń i spotkań roboczych zespołu). W efekcie rocznej działalności MODZ obowiązki przypisane kierownikowi Ośrodka nie były pełnione przez jedną i konkretną osobę. Doradcy wskazali to jako słabość w organizacji ich pracy.

*Jasne były od początku moje kompetencje i co mam robić. Jak zaczęłam pracę brakowało mi osoby, która jest przełożonym.*  
doradca

*Nie ma jasności, do kogo się z pewnymi sprawami zwracać.*  
doradca

Należy w tym miejscu postawić pytanie, czy brak opracowanego modelu organizacji pracy Ośrodka stanowił wadę czy zaletę Projektu. Podczas rozmów z doradcami wskazywali oni na brak takich procedur jako przyczynę początkowych trudności. Wyraźnie wskazywano na brak osoby koordynującej działania, przez co w niektórych przypadkach beneficjenci nie mogli – z braku czasu – skorzystać z wszystkich usług, które mogłyby im pomóc.

Istotnym elementem, który mógłby usprawnić pracę Ośrodka, byłyby regularne spotkania zespołu trzech doradców, które służyłyby wymianie informacji, ulepszaniu samego doradztwa i wspierałyby system referencyjny, który jest wpisany w model działania Ośrodka. Wywiady z doradcami wskazały, że doradcy sami zainicjowali kilka takich spotkań, ale ponownie rola osoby koordynującej wydaje się być tu nie do przecenienia.

*Fajne jest, że jesteśmy sterem i okrętem, bo to jest elastyczne, ale dobrze byłoby się spotkać, nawet żeby uzyskać przepływ informacji o klientach.*  
doradca

*Mam poczucie, że nawet nie wiem do końca kim są beneficjenci Ośrodka jako takiego, bo na przykład przez doradcę zawodowego przechodzą wszyscy i ona ma pełniejszy ogłąd.*  
doradca

*Współpraca z innymi doradcami fajna, czasem są zebrania i konsultuję się z nimi.*  
doradca

Beneficjenci nie dostrzegali szczególnych utrudnień czy wad funkcjonowania Ośrodka, które bezpośrednio mogłyby wynikać z powyższych kwestii. Podkreślano raczej elastyczne godziny pracy doradców, możliwość skorzystania z ich usług zarówno we wczesnych godzinach rannych jak i popołudniami, po pracy.

### Opis i ocena pracy doradców MODZ

Wszyscy doradcy zatrudnieni w Ośrodku posiadają wykształcenie zgodne z profilem wykonywanej przez nich pracy. Doradca zawodowy ukończył studia na kierunku psycholog międzykulturowy. Jest to jedyna osoba, która przed rozpoczęciem pracy w Ośrodku nie miała doświadczeń w pracy z uchodźcami. Doradca prawny, poza wykształceniem prawniczym, posiada wieloletnie doświadczenie w pracy z uchodźcami w organizacjach pozarządowych. Doradca kulturowy również, poza wykształceniem psychologicznym, posiada szerokie doświadczenia w pracy z uchodźcami.

Wszyscy doradcy stwierdzili, że w miarę zdobywania nowych doświadczeń w pracy z uchodźcami, wypracowali swój własny, autorski, sposób pracy z tą grupą. Doradcy uświadamiają sobie specyfikę tego rodzaju pracy i aktywnie starają się modyfikować w związku z tym swoje metody udzielania usług. Doradca zawodowy zwrócił szczególną uwagę na potrzebę dyrektywnego stylu komunikacji w kontaktach z uchodźcami. Podkreślił również odmienne oczekiwania beneficjentów co do usług doradcy zawodowego wynikających właśnie z odmiennych norm kulturowych. Chodzi tu przede wszystkim o potrzebę konkretnego rozumianego jako pomoc w napisaniu CV, wykonanie telefonu, pośrednictwo pracy. Doradztwo zawodowe rozumiane i ukierunkowane tylko na rozwój postaw wspierających adaptację zawodową, czy tworzenie planu rozwoju zawodowego, w przypadku beneficjentów tego Projektu trafiłoby w próżnię i nie odpowiadałoby na ich potrzeby. Doradca prawny w swoich działaniach uczulony jest na odmienny od polskiego rytm życia, poczucie czasu i wrażliwość osób pochodzących z innych kręgów kulturowych. Doradca kulturowy zwracał szczególną uwagę na zróżnicowanie osób pochodzących z odmiennych krajów i konieczność indywidualnego traktowania każdego.

Wszyscy doradcy zgodnie stwierdzili, że pracownikowi bez dodatkowego, specjalistycznego przygotowania, byłoby trudno poradzić sobie w tego rodzaju pracy. Jako najważniejsze cechy, które są potrzebne w pracy doradcy w MODZ wymieniono:

- uczenie się „na doświadczeniu”,
- oferowanie klientom – w miarę możliwości – konkretnej pomocy,
- bycie „na bieżąco” z aktualną sytuacją prawną i społeczną, szczególnie w odniesieniu do uchodźców,
- całościowe traktowanie sytuacji uchodźców: wiązanie sytuacji psychologicznej, prawnej, rodzinnej, społecznej i kulturowej,
- dystans do wiedzy teoretycznej – opieranie się na praktyce (doradca zawodowy stwierdził, że Indywidualny Plan Działania nie spełniłby swojej roli, ponieważ uchodźcy nie widzą swojego życia w kategoriach „kariery zawodowej”),
- unikanie zbędnej biurokratyzacji i formalizacji, uchodźcy „wolą otwarte relacje”,
- zalety grupowych „grup wsparcia”, na których „beneficjenci się otwierają”,
- doradztwo jako „tłumaczenie polskiej rzeczywistości”,
- lepsze efekty pracy grupowej z beneficjentami z krajów odległych kulturowo, zaś efekty pracy indywidualnej lepsze w przypadku uchodźców z krajów bliskich kulturowo,
- potrzeba cierpliwości wobec „roszczeniowego” stosunku niektórych beneficjentów do doradców.

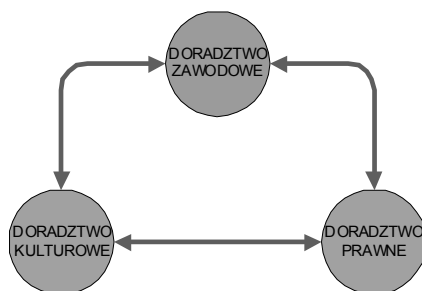
*Jeśli beneficjenci przerywają kontakt to dzieje się mnóstwo rzeczy, o których my nawet nie mamy pojęcia.*  
doradca

Wszystkie wymienione przez doradców doświadczenia i wskazówki są niezwykle cennym zasobem przydatnym w procesie planowania działań w przyszłości. Świadczą też one o głębokim zaangażowaniu doradców w swoją pracę.

### **Ocena przyjętego Modelu Adaptacji Zawodowej**

MODZ został zorganizowany na gruncie założeń Modelu Adaptacji Zawodowej i opierał się na ofercie trzech dopełniających się usług:

- doradztwie zawodowym,
- doradztwie prawnym,
- doradztwie psychologicznym (kulturowym).



**Rysunek 2.** Model Adaptacji Zawodowej

Należy tu zwrócić uwagę na zmianę nazwy jednej z usług, która została dokonana po rozpoczęciu pracy Ośrodka (po jednym miesiącu jego pracy). Na etapie planowania zakładano, że wsparcie w zakresie pomocy beneficjentom mającym trudności w życiu rodzinnym, społecznym będzie udzielane w ramach tzw. doradztwa psychologicznego. Niskie zainteresowanie tego typu wsparciem, jak również podejrzenie iż beneficjenci z niechęcią reagują na oferowaną im „pomoc psychologiczną”, skłoniło do zmiany nazwy tej usługi na „doradztwo kulturowe”, z jednoczesnym położeniem nacisku na adaptację kulturową osób korzystających z tych usług. Pozwoliło to poszerzyć zakres oferty i skłoniło większą liczbę beneficjentów do korzystania z tej usługi.

Organizacja pracy Ośrodka nie zakładała nadrzędności bądź podrzędności którejs z usług względem pozostałych. Nie zaprojektowano też jakiegokolwiek „ścieżki”, którą powinien iść beneficjent zakładając, że wytworzy się ona samoistnie i będzie wynikała naturalnie z potrzeb poszczególnych osób. Przypuszczenia te okazały się trafione. Większość beneficjentów rozpoczynała udział w Projekcie od rozmowy z doradcą zawodowym, który okazał się dla wielu „wizytówką” Projektu. To on dokonywał najczęściej diagnozy potrzeb beneficjentów i w zależności od potrzeb kierował ich do pozostałych doradców. Niektórzy z beneficjentów stwierdzali jednak, iż nie korzystali z usług doradcy zawodowego.

Ten spontanicznie wytworzony model, w jakim większość beneficjentów rozpoczynała od spotkania z doradcą zawodowym, z którym spotykała się niekiedy wielokrotnie, wymaga doprecyzowania odnośnie roli pozostałych doradców. Osoba udzielająca porad prawnych była angażowana w sytuacji doraźnych problemów prawnych i administracyjnych, na jakie napotykali beneficjenci. Usługi doradcy kulturowego były wybierane najrzadziej, miały jednak często charakter wielokrotny. Najczęściej potrzeba pomocy kulturowej lub psychologicznej była identyfikowana przez doradcę zawodowego bądź prawnego, rzadziej beneficjenci sami identyfikowali taką potrzebę. Doradca kulturowy miał też, jak wynikało z wywiadów, najmniej klientów.

Praktyka „odsyłania” beneficjentów do innych doradców odnosiła się do około 20% usług doradcy zawodowego. Oznacza to, że na pewno mniej niż połowa beneficjentów korzystała z usług innych doradców.

Należy w tym miejscu postawić pytanie, czy brak opracowanego modelu organizacji pracy Ośrodka, który można było stosować od początku stanowił wadę czy zaletę Projektu. Podczas rozmów z doradcami wskazywali oni na brak takich procedur jako przyczynę początkowych trudności. Przeprowadzone wywiady wskazują, że troje doradców wypracowało nie tyle model, co pewien sposób pracy z beneficjentami, który okazał się dla samych beneficjentów ogromną wartością, a przy uporządkowaniu go od strony proceduralnej może powstać spójny i innowacyjny Model Adaptacji Zawodowej.

Podczas rozmów z osobami pełniącymi rolę nadzorujących Projekt wyłoniła się koncepcja ulepszenia organizacji pracy, którą podziela ewaluator. Problem z „zamieszaniem” organizacyjnym można spróbować rozwiązać na co najmniej dwa sposoby:

1. Wprowadzenie dodatkowej funkcji (pełnionej bądź to przez nową osobę, bądź jednego z doradców), koordynatora pracy w projekcie, który podczas krótkiej rozmowy dokonywałby wstępnej identyfikacji potrzeb beneficjenta, a następnie kierował do określonego doradcy, monitorując jednocześnie historię uczestnictwa danej osoby w projekcie poprzez uaktualnianie bazy danych oraz zbieranie informacji zwrotnej od beneficjentów, co do korzyści odniesionych dzięki uczestnictwu w projekcie.
2. Opracowanie zestandaryzowanej ścieżki udziału beneficjenta w projekcie, której przebycie byłoby warunkiem uczestnictwa danej osoby w kursie zawodowym lub językowym. Podstawowe zalety rekomendowanej przez ewaluatora ścieżki beneficjenta w projekcie to:
  - proceduralne zapewnienie kompleksowości usług doradczych,
  - opieka doradcy kulturowego od wejścia beneficjenta do projektu poprzez cały proces uczestnictwa w nim,
  - zapewnienie realizacji modelu adaptacji zawodowej poprzez proceduralne zapewnienie określenia potrzeb szkoleniowych beneficjenta.

Rekomendowaną przez ewaluatora ścieżkę beneficjenta w projekcie przedstawia znajdujący się na końcu tego rozdziału rysunek 3.

Należy przy tym stwierdzić, że podczas rozmów z beneficjentami nie stwierdzono negatywnych głosów odnoszących się do sposobu organizacji Ośrodka. Niemniej jednak, dysproporcja w korzystaniu z usług poszczególnych doradców i częściowy brak kompleksowości usług powinny być przyczynkiem do ulepszenia organizacji pracy w przyszłości.

*Ja byłem u prawnika dwa razy, pierwszy raz na studia przygotowałem wszystkie potrzebne dokumenty, miałem jakiś problem z prawa międzynarodowego też, 45 minut i wszystko wiedziałem co mam robić.*  
beneficjent

*Doradca zawodowy cały czas od początku korzystam, a doradca prawny do załatwienia mi PESEL i NIP-u.*  
beneficjent

*Skorzystałam z pomocy doradcy zawodowego, taki problem miałam z napisaniem CV, trzeba było pomóc no i dziewczyny mi pomogły, później byłam skierowana na kurs, taki 4 dni i kurs komputerowy.*  
beneficjent

*Ja skorzystałam ze wszystkich (doradców), dlatego że po prostu dla mnie też było ciekawe, czym się zajmuje Ośrodek dlatego, że to był pierwszy taki Ośrodek, który udziela rad i pomocy. Jestem Ukrainką i wszystkie informacje zawsze uzyskiwałam sama albo od koleżanek, czasami w urzędach, ale nigdy nie było żadnej instytucji, która pomagałaby właśnie imigrantom z Ukrainy.*  
beneficjent

Dodatkowo, należy zwrócić uwagę na pojawiające się wśród beneficjentów zapotrzebowanie na uzupełnienie usług MODZ o pośrednictwo Ośrodka w usługach medycznych. Mogłoby to polegać na nawiązaniu stałej współpracy z wyselekcjonowaną placówką zdrowotną, która dysponowałaby odpowiednim personelem, wykwalifikowanym do pracy z osobami pochodzącymi z innych kultur (przeszkolenie językowe, jak również kulturowe).

Osoby realizujące Projekt – czyli doradcy – rozumieli ideę modelu adaptacji zawodowej, podkreślali jego kompleksowość. Ewaluator poprosił doradców o nakreślenie wizji idealnego Ośrodka, co służy w rzeczywistości pokazaniu konkretnych i najpilniejszych potrzeb czy ulepszeń – wskazano na:

- przypisanie zadań i funkcji koordynujących konkretnej osobie,
- możliwość przeznaczenia więcej czasu na konsultacje,
- oddzielna przestrzeń zarezerwowana na doradztwo,
- pośrednictwo pracy – jako oddzielna funkcja lub rozszerzenie zadań,
- wprowadzenie procedur – przy jednoczesnej gotowości do niestandardowych rozwiązań,
- obowiązek pierwszego spotkania, na którym można byłoby przedstawić idee i ofertę Ośrodka,
- możliwość korzystania z wsparcia tłumaczy w niektórych przypadkach,
- wzmocnienie systemu referencji pomiędzy Ośrodkiem, a innymi instytucjami, których działania skierowane są do tej grupy beneficjentów.

*Nie znam organizacji pozarządowej oferującej darmowy kurs prawa jazdy, miejsca, do którego mogą przyjść i pogadać, nawet o innych sprawach, wydrukować, skorzystać z komputera, otrzymać pomoc (nie nazwaną).*  
beneficjent

*Urzędy są urzędami, są sformalizowane, muszą przestrzegać procedur, a nasi klienci mają awersję do procedur. Urzędy nie są gotowe, żeby klientów wspierać.*  
beneficjent

Doświadczenia Projektu w zakresie realizacji Modelu Adaptacji Zawodowej każą zaznaczyć, iż na tle innych instytucji skierowanych na pomoc uchodźcom, model realizowany w MODZ jest koncepcją unikalną, nie spotykaną nigdzie indziej. Pokrewne usługi są oferowane w innych ośrodkach, jednakże wyróżnikiem MODZ jest doradztwo elastycznie ukierunkowane na potrzeby beneficjenta i ścisła współpraca z MCAZ.

Było to szczególnie podkreślane przez niektórych beneficjentów wskazujących na fakt, iż w Ośrodku mogą otrzymać wszystko, co jest potrzebne, aby umożliwić pomyślny start w życie zawodowe w Polsce.

Bogate doświadczenia doradców powinny stać się podstawą wypracowania bardziej precyzyjnego modelu, w jeszcze większym stopniu realizującego idee kompleksowości i dostępności.

### **Ocena rezultatów pracy MODZ (sukcesy i porażki)**

Zakładana na etapie Oferty Ewaluacji ilościowa i mierzalna ocena rezultatów pracy MODZ musiała zostać zweryfikowana i ograniczona ze względu na brak danych dotyczących efektów usług Ośrodka w zakresie adaptacji zawodowej beneficjentów Projektu. Monitorowanie losów zawodowych beneficjentów nie zostało uwzględnione na etapie projektowania i planowania działań. W związku z tym ewaluacja rezultatów z konieczności opiera się na szczytkowych danych wymiernych oraz szeregu opinii doradców na temat poziomu motywacji beneficjentów i ich szans na znalezienie zatrudnienia.

Do doradców docierały pojedyncze sygnały – pośrednio lub bezpośrednio – o osobach, którym udało się znaleźć pracę. Pracownicy MODZ, pytani o sukcesy w dotychczasowej pracy, wskazywali jednak częściej na przykłady mniejszych sukcesów, takich jak: załatwienie spraw urzędowych, pomoc w rozwiązaniu konfliktu rodzinnego, wsparcie psychologiczne, pomoc w wychodzeniu z depresji i inne.

Znaczącym wydaje się fakt (wynikający ze specyfiki sytuacji społeczno-prawnej beneficjentów), iż doradcy chętniej niż o sukcesach swojej pracy, mówili o tym, czego nie udało im się zrealizować. Doradcy za najważniejsze porażki w swojej pracy uważają przede wszystkim:

- przypadki wycofywania się beneficjentów z Projektu z poczuciem, że „nic tu nie mogą dostać”,
- bardzo nieliczne zanotowane przypadki integracji beneficjenta ze społeczeństwem polskim,
- przypadki zawiedzionych beneficjentów, którzy nie byli w stanie uwierzyć, że załatwienie niektórych spraw leży poza możliwościami i kompetencjami doradców.

*Porażką jest to, że nie znam uchodźcy, który by się zintegrował. 95% to Czeczeni, a na palcach jednej ręki mogę policzyć tych, którym się udało.*  
doradca

*Moja praca rozwiązuje doraźne problemy, jest małym wycinkiem, tego co ich czeka.*  
doradca

Należy jednocześnie podkreślić, że beneficjenci, z którymi przeprowadzono wywiady, nie wskazywali na jakiegokolwiek negatywne strony czy też porażki, jednocześnie uchylając się przed wskazaniem na konkretne korzyści, jakie wynieśli z udziału w Projekcie. Wskazywali oni natomiast na inne, często niewymierne, lecz zdecydowanie pozytywne efekty udziału w Projekcie, takie jak: załatwienie drobnych spraw językowych; pomoc psychologiczna, prawna; kończąca na możliwości spotkania się ze znajomymi; skorzystania z telefonu, komputera, Internetu.

Podsumowując ewaluację rezultatów Projektu należy stwierdzić, iż:

- ilościowa ewaluacja w oparciu o mierzalne wskaźniki nie była możliwa z uwagi na brak danych, na których można by ją było oprzeć,
- rezultaty wskazywane przez doradców i beneficjentów rzadko dotyczyły zmiany sytuacji beneficjenta na rynku pracy,
- za pozytywne rezultaty Projektu należy uznać przede wszystkim efektywne usługi doradcze udzielane przez poszczególnych doradców (załatwienie szeregu szczegółowych spraw beneficjentów), jak również trudną do uchwycenia przyjazną atmosferę Ośrodka, wpływającą motywująco na beneficjentów.

*Na kursach tworzy się samoistnie grupa wsparcia, ludzie się otwierają. Widzę jak te kursy działają, bo staramy się wyprowadzić ich w teren, żeby korzystali z języka polskiego.*  
doradca

*Rozszerza im się grono znajomych, mogą do nas powrócić, poznają wykształconych Polaków, poszerza się perspektywa – nie tylko stadion.*  
doradca

*To jest przestrzeń bycia całkowicie zrozumianym i zaakceptowanym. Dostają nadzieję, że przyszłość w perspektywie psychologicznej, że będzie OK, że sobie poradzą.*  
doradca

*Osoba walczyła wiele lat o coś i nikt jej nie pomógł, przyszła i powiedziała, że korzystając z moich rad udało się – chodzi o niestandardowe zastosowanie prawa.*  
doradca

*To, że korzystają wreszcie ze swojego prawa i to działa, to nie jest sukces to jest prawo.*  
doradca

W tym miejscu zasadne będzie przypomnienie jednego z celów szczegółowych Projektu, jakim jest pomoc beneficjentom ostatecznym Ośrodka w **szeroko rozumianej adaptacji zawodowej** poprzez doradztwo zawodowe, prawne i psychologiczno – międzykulturowe.



Ewaluator, biorąc pod uwagę szczególną grupę jaką są beneficjenci, uważa że roczna działalność Projektu udowodniła, iż tylko takie podejście do tej grupy, dające szerokie możliwości, elastyczność działania może przyczynić się do ich sukcesu w adaptacji społecznej i kulturowej, której wynikiem może być cel Projektu – adaptacja zawodowa.

## 6.2. Wnioski i rekomendacje

Podsumowując dotychczas zgromadzone uwagi, należy przede wszystkim podjąć się próby odpowiedzi na pytanie: **czy Projekt realizuje (realizował do tej pory) cel ogólny, jakim jest przeciwdziałanie społecznemu wykluczeniu poprzez zwalczanie dyskryminacji na rynku pracy i ułatwianie wchodzenia na ten rynek osobom odmiennym kulturowo przybywającym do Polski jako imigranci, uchodźcy lub repatrianci?**

Wymienione wcześniej składniki celu podstawowego, czyli przeciwdziałanie wykluczeniu poprzez zwalczanie dyskryminacji oraz ułatwianie wchodzenia na rynek pracy, realizowane miały być za pomocą opisanego już **modelu adaptacji zawodowej**.

Na podstawie powyższych założeń, już na etapie ewaluacji Projektu, sformułowano szereg pytań szczegółowych. Odpowiedzi na nie będą jednocześnie sugerowały, w jakim stopniu zrealizowane zostały ogólne cele Projektu.

### **Czy cele Projektu zostały zdefiniowane adekwatnie do potrzeb beneficjentów – uchodźców, imigrantów, repatriantów?**

Niewątpliwie adaptacja zawodowa uchodźców, imigrantów i repatriantów sprzyja ich adaptacji w nowych warunkach i podnosi jakość życia. Na tej płaszczyźnie cele Projektu sprzyjają obiektywnym potrzebom jego beneficjentów. Jednakże subiektywne potrzeby nie zawsze odpowiadają takiemu wyobrażeniu. Z rozmów z doradcami oraz beneficjentami wynika, że:

- szeroko rozumiana adaptacja zawodowa jako cel Projektu nie zawsze odpowiadała potrzebom beneficjentów, którzy rzadziej niż potrzebę kompleksowej obsługi zawodowej wykazywali potrzebę wyłącznie pomocy prawnej lub psychologicznej,
- drugiego rodzaju niewspółmierność potrzeb beneficjentów w stosunku do celów Projektu związana jest z faktem, iż osoby potrzebujące pomocy zawodowej, niejako „redukowały” ją do poziomu kursu zawodowego, nie rozumiejąc idei modelu adaptacji zawodowej.

### **REKOMENDACJA 1: Położenie większego nacisku na uświadomienie beneficjentów Projektu o potrzebie kompleksowego wsparcia doradczego, którego nadrzędnym celem powinna być adaptacja zawodowa na polskim rynku pracy.**

### **W jakim stopniu zostały osiągnięte zakładane cele Projektu na poziomie rezultatów? Jakie czynniki przyczyniły się do realizacji celów Projektu, a jakie czynniki utrudniły realizację celów Projektu?**

Precyzyjna ewaluacja rezultatów Projektu okazała się utrudniona z powodów opisanych wcześniej. Należy w związku z tym pamiętać, iż definiując cele projektu należy zwrócić zczasu uwagę, czy będzie możliwe stwierdzenie stopnia realizacji tych celów w przyszłości. W przypadku tego Projektu ewaluacja mogła opierać się wyłącznie na (w dużym stopniu subiektywnych) relacjach doradców oraz beneficjentów czy też opiekunów Projektu. Opierając się na tych danych należy stwierdzić, że w pewnym stopniu rezultaty Projektu zostały osiągnięte. Zważywszy na fakt opisanego już, w dużym stopniu spontanicznego charakteru organizacji pracy, w trakcie realizacji Projektu okazało się, że **MODZ realizuje potrzeby beneficjentów, które nie były przewidywane na etapie planowania, potrzeby niekoniecznie związane bezpośrednio z adaptacją zawodową beneficjentów.**

Wśród czynników, które przyczyniły się do realizacji założonych celów Projektu należy wymienić:

- świetnie wykształcony, doświadczony i zaangażowany zespół doradców,
- sprawnie działający, nieszablonowy system rekrutacji,
- bliski związek usług doradczych ze szkoleniami realizowanymi przez MCAZ.

Wśród czynników, które utrudniły realizację celów Projektu, należy wymienić:

- brak świadomości beneficjentów odnośnie idei modelu adaptacji zawodowej,
- brak wypracowanego modelu adaptacji zawodowej przez pomysłodawców Projektu, czyli ścieżki doradczej, jaką powinni przechodzić beneficjenci,
- brak kompleksowości działań nakierowanej na adaptację beneficjentów na polskim rynku pracy.

**REKOMENDACJA 2: Potrzeba większego uporządkowania działań doradczych w przyszłości i ściśle powiązanie ich z usługami szkoleniowymi, dzięki czemu wysoki potencjał doradców będzie mógł być lepiej wykorzystany w przyszłości, zaś beneficjenci będą dostrzegać ścisły związek usług doradczych z ich potencjałem zawodowym.**

**REKOMENDACJA 3: Rozszerzenie oferty Ośrodka o bardzo specyficzne pośrednictwo pracy opierające się na wykorzystaniu kapitału kulturowego beneficjentów mogłoby dodatkowo podnosić wiarę we własne siły i umiejętności.**

**Czy działania Ośrodka przyczyniły się do zwiększenia korzystania z możliwości, jakie oferują instytucje rynku pracy oraz do większej aktywności zawodowej beneficjentów?**

Niewątpliwie należy stwierdzić, że wszelkie działania doradcze udzielane przez tak kompetentną i doświadczoną grupę doradców zwiększały potencjał zawodowy beneficjentów. Wszelka pomoc w zakresie nie tylko ściśle zawodowym, ale również psychologicznym i prawnym, korzystnie wpływa na możliwości beneficjentów na rynku pracy. Niemniej jednak wydaje się, że potencjał nie został w tym przypadku wykorzystany w pełni.

Współpraca MODZ z innymi instytucjami rynku pracy nie była tak intensywna i uporządkowana, jak by to mogło wynikać z założonych celów Projektu. Szczególnie wart podkreślenia jest mały nacisk na współpracę z Powiatowymi Urzędami Pracy.

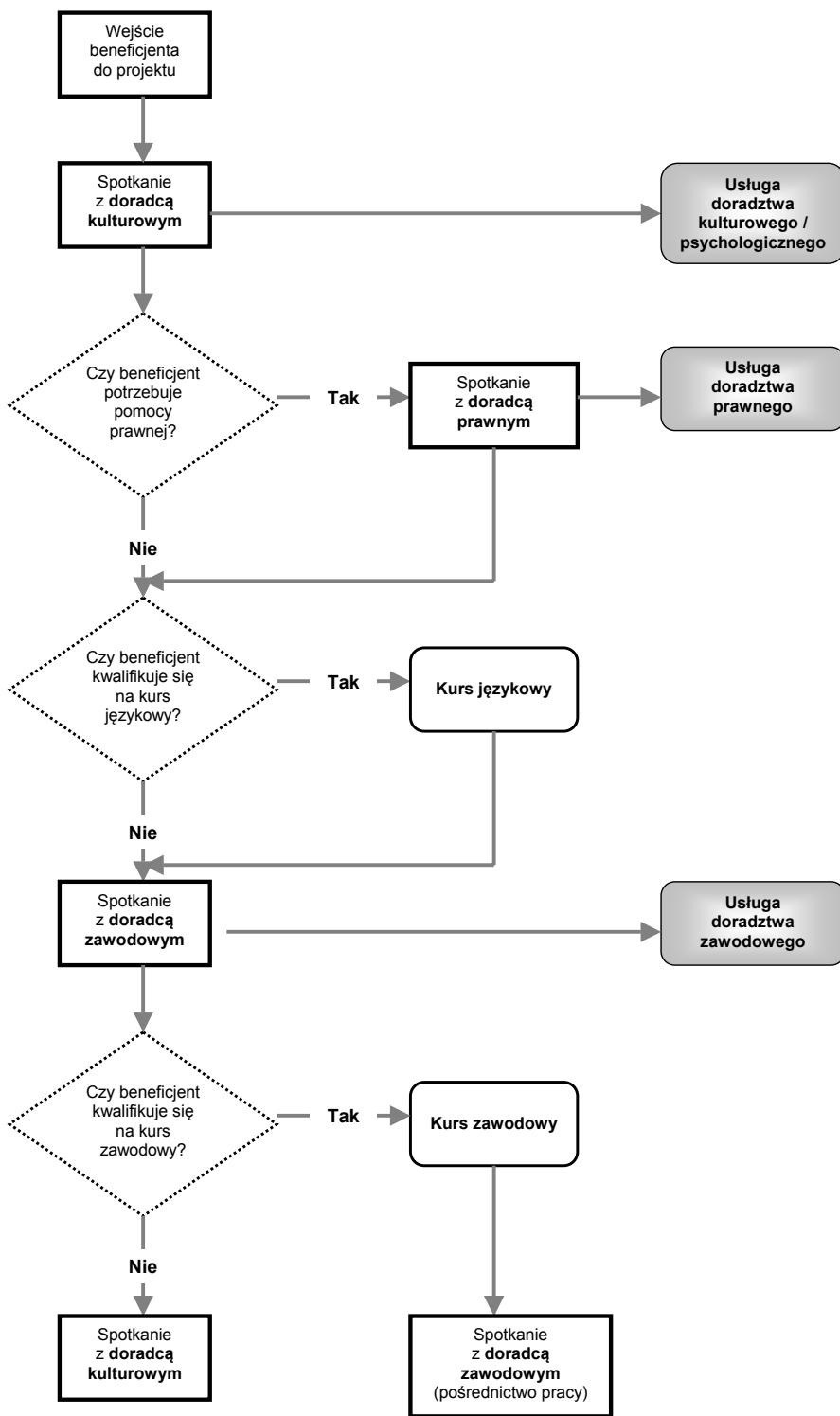
**REKOMENDACJA 4: Najważniejszym „podmiotem” rynku pracy, obok pracowników, są pracodawcy. Biorąc pod uwagę brak gotowości i przygotowania publicznych instytucji rynku pracy do pracy z klientami MODZ wydaje się nieodzowne, by w przyszłości pracownicy Ośrodka nawiązywali bezpośrednie kontakty z pracodawcami i pośredniczyli między nimi a beneficjentami Projektu, przełamując stereotypy, służąc pomocą językową, przekonując, iż uchodźcy są tak samo dobrymi pracownikami, jak Polacy.**

**W jakim stopniu pozytywne efekty zrealizowanych działań są odczuwalne po zakończeniu i czy osiągnięte efekty są bezpośrednią konsekwencją realizacji Projektu?**

Trwałym efektem zrealizowanych w Projekcie działań jest utrwalenie w środowisku uchodźców wiedzy o istnieniu MCAZ / MODZ. Rozmowy z beneficjentami pokazały, że MODZ istnieje w świadomości uchodźców na równorzędnym poziomie, co instytucje działające na tym obszarze od wielu lat, takie jak: Polska Akcja Humanitarna, Helsińska Fundacja Praw Człowieka, Warszawskie Centrum Pomocy Rodzinie i inne. Jest to niewątpliwie trwały efekt Projektu.

Trudno jednakże stwierdzić jednoznacznie, czy w świadomości środowisk docelowych MODZ jest instytucją rynku pracy, czy też pełni rolę „schronienia”, gdzie uchodźcy mogą otrzymać pomoc, wsparcie i czuć się bezpiecznie.

**REKOMENDACJA 5: Dlatego też – nie zaprzeczając pozytywnym skutkom działań Projektu i szlachetnej roli MODZ w środowisku uchodźców – ten pozytywny wizerunek i znajomość miejsca powinny być wykorzystane w celu realizacji celów Projektu odnoszących się do adaptacji tej grupy na polskim rynku pracy.**



**Rysunek 3.** Rekomendowana ścieżka beneficjenta w projekcie