



Erasmus+

Asociația
PRO REFUGIU.org

 caritas
international

 passage

TrAbe
INICIATIVAS PARA LA ECONOMIA SOCIAL Y SOLIDARIA

 SCANDINAVIAN
HUMAN RIGHTS
LAWYERS

UN MANUAL PENTRU PROFESIONIȘTII DIN DOMENIUL SOCIAL-JURIDIC-SĂNĂTATE CARE SPRIJINĂ INTEGRAREA REFUGIAȚILOR

Martie 2018



AUTORI

Silvia Berbec, Asociația Pro Refugiu, România

Gabriela Ionescu, Asociația Pro Refugiu, România

Angela Berbec, Asociația Pro Refugiu, România

Lucie Biuma Bakina, Caritas International Belgia

Maren Gag, Passage Ltd. Germania

Louis Henri Seukwa, Passage Ltd. Germania

Cristina Fernandez, Trabe Iniciativas para la Economia Social y Solidaria Spania

Miguel Angel Gutierrez, Trabe Iniciativas para la Economia Social y Solidaria Spania

Rosario Marcos, Trabe Iniciativas para la Economia Social y Solidaria Spania

Eugenia Cortes, Trabe Iniciativas para la Economia Social y Solidaria Spania

Marina Lopez, Trabe Iniciativas para la Economia Social y Solidaria Spania

Ruth Nordström, Consilier juridic principal, Scandinavian Human Rights Lawyers, Suedia

Patricia Feito, Asistent social și cercetător, Scandinavian Human Rights Lawyers, Suedia

Jan-Olov Svanberg, Cercetător, Scandinavian Human Rights Lawyers, Suedia

Johnny Sivertsen, Cercetător, Scandinavian Human Rights Lawyers, Suedia

Publicația a fost elaborată ca parte a Proiectului " Enhance professionals' knowledge for a sustainable refugees' integration", implementat de Asociația Pro Refugiu România, Caritas International Belgia, Passage e.V. Germania, Association Trabe Iniciativas para la Economia Social y Solidaria Spania, Scandinavian Human Rights Lawyers Suedia.

Publicația a fost realizată cu sprijinul financiar al Programului Erasmus Plus, Parteneriate Strategice. Conținutul publicației este exclusiv responsabilitatea autorilor și nu reflectă în mod expres punctele de vedere ale programului Erasmus Plus.



CUPRINS

| | |
|--|-----------|
| CAPITOLUL 1 | pagina 1 |
| RECUNOAȘTEREA ȘI ÎNȚELEGEREA DIVERSITĂȚII CULTURALE A REFUGIAȚILOR | |
| Secțiunea 1 | pagina 1 |
| Reflecții generale privind profesionalismul în domeniul migrației forțate | |
| Secțiunea 2 | pagina 4 |
| Instrucțiuni practice pentru profesioniștii din domeniul juridic, social și medical | |
| | |
| CAPITOLUL 2 | pagina 25 |
| CONVERSAȚII ILUSTRATE ALE CELOR MAI FRECVENTE PROVOCĂRII ALE REFUGIAȚILOR | |
| | |
| CAPITOLUL 3 | pagina 39 |
| INSTRUIREA REFUGIAȚILOR INTEGRAȚI PENTRU A DEVENI MEDIATORI CULTURALI | |
| Secțiunea 1 | pagina 39 |
| Mediatorul intercultural | |
| Secțiunea 2 | pagina 42 |
| Cum să instruiți refugiații integrați pentru a deveni mediatori culturali | |

CAPITOLUL 1

RECUNOAȘTEREA ȘI ÎNȚELEGEREA DIVERSITĂȚII CULTURALE A REFUGIAȚILOR

Secțiunea 1 Reflecții generale privind profesionalismul în domeniul migrației forțate

1. Acțiunea profesională în contextul construirii discursive a categoriei "refugiaților"

Lucrul cu refugiații se desfășoară în mod normal într-un context care nu este lipsit de prejudecăți. Termenul de "refugiat", și ideile societății despre refugiați, sunt în esență un produs al construcției discursive istorice, culturale și politice¹ (Hall 1994, p.137), iar aceste idei determină în mare măsură fiecare interacțiune și, mai ales, interacțiunea profesională cu persoanele descrise ca fiind refugiați. Mai jos se regăsesc câteva dintre elementele cheie ale acestei construcții:

a) Discursul victimei: Ca urmare a celui de-al Doilea Război Mondial și referitor la Convenția Organizației Națiunilor Unite din 1951 privind statutul refugiaților, "refugiatul" este definit ca o persoană care necesită protecție și, prin urmare, trebuie privită doar ca o "victimă". Au fost personificate un set de probleme structurale (război, instabilitate politică, dezastru ecologic și umanitar etc.), așa cum sunt prevăzute în Convenția ONU privind refugiații și în dreptul individual de azil. Refugiatul ca personaj a fost astfel construit doar pe baza "statutului de victimă". Refugiatul este definit ca o victimă forțată să părăsească țara natală sau este relocalată ca urmare a unui motiv specific. Motivațiile individuale, măsurile active ale refugiaților sunt negate sau ignorate, creând astfel o imagine a refugiaților care se reduce doar la pasivitate, punându-i pe refugiați în ipostaza de a se limita să existe doar ca victime, în calitate de "refugiați autentici". Din acest motiv, manifestările capacității lor de acțiune sunt considerate, în principiu, îngrijorătoare sau amenințătoare, deoarece ele par a pune în discuție ordinea socială existentă. Un bun exemplu este tendința ca orice manifestare a inițiativei sau activității proprii să fie considerată drept o tendință criminală a unui "fals refugiat". Așadar, în construirea conceptului de "refugiat autentic" abilitatea de a acționa nu numai că nu este luată în considerare, ci este complet neglijată. Achille Mbembe vorbește în acest context despre "o perioadă în care singura moralitate valabilă este redusă la un instinct de milă față de acele mii sau zeci de mii de forme de dispreț față de oamenii care se ascund în spatele activității caritabile".²

Paternalismul și victimizarea reprezintă astfel forme de acțiune și un modus operandi bazate pe interacțiunea care reduce refugiații la rolul de victime.

b) Discursul persoanei care ajută și al salvatorului: Menținerea refugiatului la statutul de victimă este problematică nu pentru că acesta în sine

¹ Stuart Hall (1994): Der Westen und der Rest: Diskurs und Macht. In: Stuart Hall: Rassismus und kulturelle Identität. Hamburg: Argument (Ausgewählte Schriften, 2), p. 137-179.

² Achille Mbembe (2014): Kritik der schwarzen Vernunft. Berlin: Suhrkamp, p. 257

afirmă conceptul de subiect care are nevoie de ajutor și care este astfel privit ca subordonat. În același timp, permite construcția discursivă a individului profesional sau voluntar ca salvator sau persoană care oferă ajutor refugiaților. Construcția de refugiați ca victime este întotdeauna într-o relație ierarhică cu "salvatorii" lor. Această relație determină o imagine de sine în interacțiune cu refugiații, acceptată de majoritatea societății, care a devenit cunoscută în prezent sub forma ajutorului; pe baza poziției lor dominante, aceasta înseamnă că "beneficiarii ajutoarelor nu pot obține statutul de subiect al ajutoarelor"³ deoarece:

<<Reprezentarea "celuilalt" subordonat determină imaginea de sine a subiectului modern, care depinde de asemenea de existența acelor "alte persoane" - ei nu ar trebui să vorbească în numele lor, deoarece altfel ar cauza distorsiuni ale imaginilor create>>. ⁴

În această ordine ierarhică a paradigmei "ajutorului", o parte demonstrează caracterul său umanitar, confirmând calitățile sale umane, pe când cealaltă parte este definită ca persoană care solicită ajutor și este etichetată ca fiind incapabilă de a aduce o contribuție.⁵ "Dacă persoanele care au nevoie de ajutor sunt considerate incapabile să acționeze, fiind victime demne de milă, acest lucru îi plasează pe cei care le oferă ajutor într-o poziție de superioritate".⁶

c) Discursul de incriminare și construirea "falsului refugiat": Din nou, problema o constituie reducerea motivelor de părăsire a țărilor de origine, în primul rând pentru că acestea ascund cauzele lor globale, inclusiv implicarea țărilor de destinație din UE în aceste crize; în al doilea rând, nu este posibilă trasarea unei linii între migrația voluntară și migrația forțată, având în vedere sărăcia generalizată care rezultă din crizele induse global (politice, economice, ecologice, umanitare, etc.) care privează oamenii de mijloacele lor de trai, forțându-i să migreze⁷. În cele din urmă, diferențierea dintre migrația voluntară și cea forțată în contextul refugiaților generează o divizare în refugiați "autentici" și refugiați "falși" - o diferențiere cu o influență majoră asupra stigmatizării refugiaților. Crearea unei distincții între refugiații doriți/nedoriți are o influență majoră asupra gestionării actuale la nivel european a mișcărilor refugiaților - în exterior prin ilegalizarea fluxurilor de migranți și, în interior, prin incriminarea refugiaților considerați a fi "falși". Această clasificare a fenomenului migrației și refugiaților indică o perspectivă care ascunde faptul că deciziile privind politica de migrație se bazează în mare parte pe interesele economice proprii ale țărilor gazdă.

d) Găsirea logicii și construirea deficitelor - discursul privind asimilarea

Un alt mecanism și ultimul cel mai semnificativ ca factor determinant în construcția refugiaților este logica construirii grupurilor țintă și logica finanțării și a subvențiilor în domeniul asistenței sociale. Conform acestor factori, "clientela" trebuie întotdeauna prezentată ca având deficite, fiind un fel de entitate deficitară.

Măsurile sociale, care pot fi doar asimilative și compensatorii, vizează eliminarea acestor deficite. În acest concept, integrarea poate avea succes doar prin

³ Astrid Messerschmidt (2009): *Weltbilder und Selbstbilder. Bildungsprozesse im Umgang mit Globalisierung, Migration und Zeitgeschichte*. Frankfurt am Main: Brandes & Apsel, p. 49

⁴ Ibid., pp.49 et seq.

⁵ Cf. ibid. pp.51 et seq.

⁶ Ibid., p. 52.

⁷ Cf. Louis Henri Seukwa (2016): *Flucht und Handlungsfähigkeit, kulturelle Bildung und globale Ungleichheit*. In: Maren Ziese & Caroline Gritschke (Hg.) *Geflüchtete und kulturelle Bildung: Formate und Konzepte für eine neue Praxis*. Bielefeld: transcript Verlag, p. 107-122.

asimilarea refugiaților, deoarece le lipsesc competențele lingvistice, precum și alte cerințe de bază și competențe-cheie.

"Cultura" pe care o aduc cu ei pare să fie o parte a problemei, pentru că nu este compatibilă cu cea a țării gazdă. Acest discurs este problematic din mai multe puncte de vedere. Pe lângă viziunea nepotrivită a "culturilor" pe care le aduc refugiații, diferențele sunt văzute în termeni culturali. Mai mult, acest discurs operează cu o înțelegere generalizată a culturii, fiind văzută ca o cultură a unei singure țări, adică țara de origine a refugiatului, neglijând toate celelalte categorii de diferențiere socială, cum ar fi mediul, genul, religia, orientarea sexuală, vârsta, etc. De fapt, cercetătorii au demonstrat în mod clar că refugiații și solicitanții de azil beneficiază de o multitudine de competențe dobândite în contexte educaționale formale, non-formale și informale, datorită socializării lor primare și, uneori, secundare, în diferite contexte în țările lor de origine și datorită biografiilor lor transnaționale și experienței dobândite în timpul fugii din țara de origine.⁸ Ei au dobândit experiență transnațională în timpul fugii, adesea în condiții extrem de severe, și aceasta trebuie considerată o resursă biografică, oferindu-le rezistență și capacitatea de a face față unei game largi de provocări.

De fapt, refugiații, ca toate celelalte ființe umane, sunt persoane cu abilități, puncte forte și resurse care le deschid capacitățile individuale de dezvoltare și le oferă baza pentru orice activitate de dezvoltare semnificativă.

În mod natural, unii refugiați au nevoi speciale de sprijin, de exemplu pentru a face față traumelor, dar nu ar trebui să generalizăm acest lucru.

2. Profesionalismul reflectiv în lucrul cu refugiații

Construcțiile discursive ale refugiaților descrise mai sus creează bariere în calea înțelegerii, dar este necesar să le depășim pentru a realiza cu adevărat o muncă profesională cu refugiații. Profesionalismul presupune nu numai o deconstrucție continuă a cunoștințelor existente și dominante în domeniul propriu al lucrătorului, ci și o constantă chestionare a propriei motivații pentru acțiune. Acest lucru se poate realiza prin intermediul unei profesionalism reflectiv.⁹

O preocupare centrală a profesionalismului reflectiv este aceea de a examina relațiile dintre diferitele forme de cunoaștere și acțiune în practica profesională și structura activității profesionale. Având în vedere contextele istorice, politice și culturale care au creat o imagine stigmatizată a refugiaților, profesionaliștii în munca de refugiații trebuie să dezvolte un grad ridicat de auto-reflecție.

⁸ Louis Henri Seukwa (2006): *Der Habitus der Überlebenskunst. Zum Verhältnis von Kompetenz und Migration im Spiegel von Flüchtlingsbiografien*. Münster: Waxmann Verlag. Joachim Schroeder & Louis Henri Seukwa (2007): *Flucht Bildung Arbeit. Fallstudien zur beruflichen Qualifizierung von Flüchtlingen*. Karlsruhe: Von Loeper Verlag. Heike Niedrig & Louis Henri Seukwa (2010): *Die Ordnung des Diskurses in der Flüchtlingskonstruktion. Eine postkoloniale Re-Lektüre*. In: „Diskurs“, Zeitschrift für Kindheits- und Jugendforschung, Heft 2-2010, p. 406-418.

⁹ Cf. Bernd Dewe (2007): *Reflexive Professionalität als Perspektive moderner Sozialarbeit*. *Sozialarbeit in Österreich, Zeitschrift für Soziale Arbeit, Bildung und Politik*, 21, p. 22-27.

Ei trebuie să exercite o mai mare vigilență în ceea ce privește riscurile de culturalizare a condițiilor, de individualizare a problemelor structurale, o viziune a competențelor orientată spre deficiențe pe care refugiații o aduc cu ei, coerciția asimilării rezultate, asimetria de putere în interacțiunea profesională și riscul de nesolidaritate în condițiile nedreptății globale, care este cauza principală generatoare de fluxuri de migrație.

Numai dacă se adoptă această atitudine reflectivă, perturbarea rutinei profesionale în lucrul cu refugiații poate fi considerată o oportunitate de dezvoltare în propria lor practică, în condițiile creșterii eterogenității sociale rezultate din migrație.

Cu condiția aplicării abordării reflective sugerate aici, prezența refugiaților este o resursă pentru dezvoltarea profesională continuă în practica asistenților sociali și a lucrătorilor sociali, a psihologilor, a reprezentanților legali și a consilierilor, precum și a lucrătorilor în domeniul sănătății, etc..

Prezentul Manual își aduce contribuția prin punerea sub semnul întrebării a abordărilor curente din diferite domenii. Se intenționează să încurajeze discuția și reflecția. Pe baza analizei situației, a condițiilor de trai și a parametrilor respectivi din cinci țări europene, precum și pe baza experienței practice, această Manual prezintă exemple, concepte, factori de succes și obstacole pentru a ajuta cititorii să reflecteze, îmbogățindu-și astfel practica în diverse domenii de activitate.

Luând în considerare specificul contextual, diversitatea exemplurilor și a ilustrațiilor contribuie la abordarea unei viziuni transnaționale și la desfășurarea de activități dintr-o gamă largă de domenii pe care le implică lucrul cu refugiații. Accentul se pune pe integrarea următoarelor domenii: sănătate, asistență socială, asistență juridică și profesională.

Secțiunea 2 Instrucțiuni practice pentru profesioniștii din domeniul juridic, social și medical

1. Congruența culturală

Migrația a contribuit la bogăția diversității de culturi, etnii și rase. Persoanele care migrează experimentează multiple forme de stres care le pot afecta bunăstarea mentală; procesul de integrare în noile societăți gazdă poate conduce inclusiv la pierderea normelor culturale, a obiceiurilor religioase și a sistemelor de sprijin social, fiind necesară adaptarea la o nouă cultură care poate avea drept consecință schimbarea identității și a conceptului de sine. Cultura joacă un rol important în viața de zi cu zi a refugiaților, iar diferențele culturale pot avea un impact asupra procesului de integrare, parțial datorită variațiilor lingvistice, religioase și sociale.

Refugiații provin din medii culturale diferite, mulți dintre ei având identități culturale deja formate. Identitatea culturală este influențată de diverși factori atât în timpul, cât și după procesul de migrare, iar pierderea culturală este o potențială consecință inerentă pentru acești oameni.

Identitățile culturale interacționează, deoarece refugiații intră în contact nu numai cu oamenii din cultura majoritară din societatea gazdă, ci și cu alți imigranți, atât din culturi similare, cât și din culturi diferite. Astfel, se pot naște sentimente total diferite: fie de apartenență și confort, fie de înstrăinare și suferință.

Pentru profesioniștii care acordă asistență refugiaților ca parte integrantă a procesului de integrare, este important să fie înțeleasă varietatea culturală, rasială și etnică ce caracterizează populația refugiaților. În determinarea gradului de acomodare a individului în procesul de integrare este important să se ia în considerare natura societății din care acesta provine, precum și caracteristicile sociale ale fiecărui individ.

În această secțiune, în cadrul manualului sunt prezentate mai multe linii directoare pentru profesioniștii care lucrează cu refugiați sau pentru cei care doresc să se specializeze în asistarea acestui grup țintă. Liniile directoare se bazează pe particularitățile fiecărei țări (România, Belgia, Germania, Spania, Suedia).

2. Liniile directoare de practică din România

Ca urmare a evenimentelor care au obligat unele persoane să-și părăsească țara de origine, în statul gazdă se va iniția o procedură de obținere a protecției refugiaților. Odată ce acest statut este obținut, este important ca, încă de la început, persoana să aibă informații exacte cu privire la drepturile și obligațiile legale. Ca parte a procesului de integrare în societatea gazdă, o înțelegere perfectă a drepturilor și obligațiilor reprezintă un aspect important. De multe ori, refugiații nu pot vorbi fluent limba țării gazdă sau o altă limbă de circulație internațională și nu sunt în măsură să înțeleagă termeni complecși. Profesioniștii din domeniul juridic (consilieri juridici, avocați) care asistă sau doresc să ajute refugiații trebuie să-și adapteze vocabularul astfel încât explicațiile să fie pe deplin înțelese de beneficiari. Nerespectarea anumitor drepturi și obligații de către refugiați nu rezultă în mod automat din rea-intenție, ci mai degrabă datorită faptului că aceștia nu au primit suficiente informații pentru a cunoaște importanța acestor drepturi și obligații și a consecințelor care ar putea rezulta din nerespectarea acestora.

! Pentru a înțelege informațiile, este util să

- folosiți termeni și fraze simple;
- explicați cuvinte care nu pot fi înțelese de la început;
- vorbiți rar
- întrebați refugiatul dacă a înțeles explicația.

! Evitați

- să utilizați termeni și expresii luate *mot-a-mot din lege*;
- lipsa explicațiilor termenilor;
- să vorbiți repede, să explicați repede datele.

Context/Situație: cum ar trebui profesioniștii din domeniul juridic și social să prezinte unui refugiat explicații cu privire la drepturile sale într-o manieră cât mai simplă

Drepturile unei persoane refugiate în România

DA (utilizați fraze scurte, explicați termenii, vorbiți rar)

În România toți refugiații au drepturi:
Drepturile sunt stipulate în Legea nr 122/2006 privind procedura de azil.

Câteva din cele mai importante drepturi:

- Dreptul de sedere în România. Dreptul de a obține documente privind reședința.
- Dreptul la un loc de muncă. De a avea un contract de muncă.
- Dreptul de a avea o afacere în România.
- Dreptul la asigurare socială și medicală. În acest fel, persoana care lucrează va fi protejată, va putea beneficia de suport social și medical, în cazul în care se îmbolnăvește.
- Dreptul la educație, de a merge la școală.
- Practicarea propriei religii; educarea copiilor în religia proprie.
- Protecția datelor personale (precum nume, adresă, număr telefon)
- Access la toate instanțele de judecată.
- Dreptul de a beneficia (dacă refugiatul solicită) de ajutor financiar pe o perioadă de câteva luni. Refugiatul poate trimite solicitarea Inspectoratului General pentru Imigrări- Direcția Azil și Integrare.
- Dreptul de a sta în Centrele de Cazare și Proceduri, administrate de Inspectoratul General pentru Imigrări- Direcția Azil și Integrare.

NU (utilizați termeni complecși, fraze lungi, lipsa explicației anumitor termeni)

Conform prevederilor Legii 122/2006 beneficiarii unei forme de protecție au următoarele drepturi:

- Access la teritoriul și obținerea documentelor de reședință și călătorie; acordarea unui cod numeric personal care va fi menționat pe documentul privind reședința și pe documentul de călătorie. *Fără explicații cu privire la ce este codul numeric personal.*
- A fi angajat de persoane fizice sau juridice, a presta munca voluntară, a exercita profesii liberale, a efectua acte juridice, acte de comerț, inclusiv activități economice în mod independent. *Fără explicații cu privire la ce sunt profesiile liberale și actele de comerț.*
- A beneficia de tratamentul cel mai favorabil prevăzut de lege pentru cetățenii străini cu privire la achiziția de bunuri mobile și imobiliare. *Fără explicații cu privire la ce sunt bunurile mobile și imobiliare.*

Context/Situație: refugiatul este referit unui psiholog pentru consiliere / psihoterapie datorită problemelor de sănătate mintală ale acestuia. Clientul acceptă să participe la o primă întâlnire, dar consideră că terapia nu îl poate ajuta în niciun fel, deoarece numai oamenii nebuni au nevoie de psihoterapie.

DA

- Faceți comparații ușor de înțeles - când corpul este rănit sau se simte "atipic", mergeți la medic; la fel, când aveți un disconfort psihologic sau o rană, mergeți la psiholog;
- Discutați despre motivele pentru care clientul dumneavoastră este reticent față de psihoterapie - Pentru a trece printr-un proces terapeutic, o persoană trebuie să fie capabilă să gândească, să vorbească, să analizeze, să fie conștientă de ea însăși și de realitatea înconjurătoare, lucruri pe care o persoană bolnavă nu le poate face.
- Concentrați-vă pe atributele pozitive ale procesului terapeutic - a merge la terapeut este un act de curaj și o dovadă de putere. Aceasta necesită forță pentru explorarea propriilor limite emoționale și mentale.
- Faceți legătura cu practicile familiare de vindecare - Ce metode folosiți în țara dvs. pentru a depăși / vindeca o dificultate asemănătoare?
- Normalizați nevoia de sprijin psihologic în contextul actual - În zilele noastre, în lumea occidentală, mulți oameni solicită ajutor psihologic atunci când întâmpină dificultăți emoționale.

NU

- Nu explicați termenii de specialitate utilizați în psihoterapie - Psihoterapia se referă la o serie de tratamente care pot ajuta în probleme de sănătate mintală, provocări emoționale și unele tulburări psihiatrice.
- Nu ignorați mediul cultural al clientului dvs. și nu pierdeți din vedere faptul că psihoterapia nu este o practică obișnuită în țara sa de origine.
- Nu promiteți că schimbarea / vindecarea se vor întâmpla cu certitudine, doar pentru a vă convinge clientul să accepte psihoterapia;
- Nu afirmați într-un mod categoric că psihoterapia este singura metodă utilă de tratament.
- Nu cereți clientului dvs. să ia o decizie cu privire la terapie înainte de a-i pune la dispoziție toate informațiile necesare și de a discuta toate temerile sale cu privire la procesul terapeutic.

Context/Situație: refugiatul face un control medical, dar singurul medic disponibil care îl poate ajuta este de gen opus; conform normelor și valorilor culturale ale refugiaților, această situație este inadecvată.

DA

- **Arătați pacientului dvs. că sunteți conștient de diferențele culturale și petreceți câteva minute pentru a vorbi despre asta** - Înțeleg că în țara dvs. această situație nu este de dorit. În ce situație o persoană de gen opus se poate apropia de o altă persoană care să o ajute?
- **Explicați pacientului de ce nu poate fi consultat de un medic de același gen** - Echipa noastră specializată pe probleme de refugiați este destul de mică. Celălalt coleg are agenda încărcată și ați fost programat la mine pentru că vrem să vă ajutăm cât mai curând posibil.
- **Spuneți pacientului dvs. cum este văzută relația medic-pacient în societatea occidentală** - În țara noastră medicul tratează pacientul ca pe o persoană pe care trebuie să o ajute, indiferent de gen. Este o practică obișnuită ca pacienții să fie asistați de medicii de gen opus.
- **Spuneți pacientului cum se va desfășura consultația medicală și cereți permisiunea** - Trebuie să-ți ridici cămașa și să te întinzi pe pat. Este ok pentru tine?
- **Permiteți pacientului să ia decizii informate** - Puteți alege să renunțați la această consultație și să așteptați până se eliberează un alt coleg, însă acest lucru va dura mai mult timp.

NU

- Nu deveniți iritat și nu grăbiți pacientul să vă urmeze instrucțiunile, deoarece timpul se scurge și mai aveți și alte întâlniri.
- Nu cereți pacientului să plece dacă nu dorește să fie consultat.
- Nu disprețuiți valorile sale culturale, spunând că acest tip de pretenții nu sunt în conformitate cu normele societății moderne și civilizate.
- Nu vă simțiți ofensat dacă pacientul solicită un medic de același gen și îl acuzați pentru această solicitare pe motiv că nu are încredere în abilitățile dumneavoastră profesionale.
- Nu îi spuneți pacientului că, în cazul în care refuză această consultație, nu va fi mai fi programat la un alt medic.

2. Linii directoare de practică din Belgia

Mai multe cercetări au demonstrat faptul că migrația forțată și relocarea au un puternic impact atât asupra țării gazdă, cât și asupra refugiatului: sănătate, situație economică, socială, etc. În momentul în care au fugit din țările lor, cei mai mulți refugiați au pierdut totul: proprietăți, persoane dragi. Nu este deloc ușor să pleci din țara natală și să ajungi într-o țară străină unde se vorbește o altă limbă, unde există un alt sistem cu alte valori. Mulți se simt pierduți și întâmpină dificultăți în adaptarea la această schimbare bruscă.

După ce au pierdut controlul asupra propriei vieți, unii refugiați se agață de acele câteva lucruri care le dau un sentiment de siguranță. Printre acestea, "identitatea culturală" poate fi considerată una dintre cele mai importante. Ei se agață de valorile din țara de origine: limbă, obiceiurile alimentare, compania compatrioților lor, o atitudine care este adesea percepută de cetățenii țării gazdă ca lipsă de integrare. Când această percepție este menținută, ea poate provoca tensiuni nedorite între refugiați și rezidenții locali. Aceștia din urmă așteaptă ca refugiații să îmbrățișeze noua societate și să își adapteze modul de viață, în caz contrar ajungându-se la situații de conflict și excluziune. Vorbim aici despre tensiuni inutile, deoarece se bazează neacceptare și false ipoteze. Ei rămân atașați de propria identitate culturală, deoarece nu doresc să se integreze.

Din dorința de a-și păstra identitatea, refugiații nu resping în mod automat valorile societății gazdă. Aceasta este uneori singura lor cale de a face față unei situații dificile. În ceea ce privește profesioniștii care lucrează cu refugiații, este esențial să rețineți faptul că "refugiații sunt oameni obișnuiți într-o situație extraordinară". Prin *extraordinar*, ne referim la *ieșit din comun*, așa cum este migrația forțată. Este nevoie de timp pentru adaptarea la o nouă societate, în special pentru adulții care sunt obișnuiți cu un anumit mod de viață.

Context/Situație: Refugiatul este o femeie de afaceri de succes divorțată, iar în țara dvs. izbucnește un război. Pentru a fi în siguranță, singura opțiune este să plecați din Europa. După o călătorie lungă și dificilă, vă găsiți refugiu într-o țară în care, în comparație cu standardele europene, o considerați conservatoare. De exemplu, ca femeie nu poți purta pantaloni sau fustă / rochie deasupra gleznei. Dacă femeii de afaceri îi place totuși îmbrăcămintea "interzisă", va avea nevoie de ceva timp înainte de a se adapta la această regulă a societății.

Context/Situație: Refugiatul este un activist respectat pentru drepturile omului în țara dumneavoastră. Din cauza activităților dvs. politice, trebuie să fugiți din țara dvs., moment în care pierdeți toate economiile și proprietățile. După ce ați ajuns în țara gazdă, aveți dificultăți în găsirea unei locuințe sau a unui loc de muncă decent, deoarece majoritatea oamenilor nu au încredere în străini. Sunteți considerat a fi de clasă inferioară și trebuie să lucrați ca om de serviciu pentru a supraviețui.

Cum v-ați simți în acele situații? Ați renunța la toate credințele dvs. și le-ați îmbrățișa pe cele noi fără să clipiți? La urma urmei, țara gazdă v-a oferit un loc sigur. Deci, de ce v-ați plânge? Trebuie să fiți recunoscători!

Aceste exemple ilustrează dificultățile cu care se confruntă refugiații și numeroasele remarci pe care trebuie să le suporte în viața de zi cu zi. Realizând acest lucru veți putea vedea lucrurile din altă perspectivă și veți empatiza cu ei.

Profesioniștii care oferă orientare și îngrijire refugiaților sunt încurajați să adopte o atitudine sensibilă care să țină cont de aspectele culturale. Aceasta înseamnă că ei nu rămân rigizi în modul lor de lucru. Ei văd lucrurile în perspectivă pentru a-i înțelege pe refugiați și pentru a-i ajuta mai bine. Pentru a putea face acest lucru, este extrem de important ca profesionistul să recunoască lupta de identitate cu care se confruntă aceste persoane. Astfel, trebuie să conștientizați cadrul și valorile dvs. de referință. Cum mă descurc în viață și de ce gândesc, vorbesc și acționez în acest fel? Răspunsul la aceste întrebări va fi influențat de multe elemente, printre care se numără: sexul, vârstă, educația, situația socio-economică, personalitatea, experiența de viață, și așa mai departe. După analizarea cadrului dvs., trebuie să recunoașteți că aceasta nu este o regulă pentru toți. Puteți împărtăși o anumită valoare a altor persoane, dar nu veți îmbrățișa niciodată toate valorile acestora. Recunoscând acest lucru, veți fi mai puțin rigizi în abordarea refugiaților sau a oricărui alt grup țintă. Veți fi mult mai deschis. Aceasta nu înseamnă că trebuie să vă pierdeți propriile valori și să acceptați toate valorile celuilalt. Este important să vă dezvoltați capacitatea de a asculta și de a încerca să înțelegeți cealaltă persoană înainte de a trage concluzii bazate pe propriile valori sau pe stereotipurile existente. Înseamnă, de asemenea, că acceptați faptul că procesul de adaptare a noilor veniți necesită timp și că trebuie să li se acorde timpul necesar de acomodare. Pentru a crea înțelegere și participare nu este nevoie să vă impuneți punctele de vedere în fața altor persoane. Majoritatea persoanelor, printre care se numără și profesioniștii care lucrează cu refugiați, nu sunt întotdeauna în favoarea acestei abordări, deoarece consumă mult timp și se așteaptă ca refugiatul să se adapteze și nu invers, pentru că nu simt nevoia de a înțelege valorile sau cultura lor. Desigur, aceasta nu este o necesitate în toate domeniile de activitate. Dar experiența ne-a arătat că acest pas făcut către refugiat este benefică pentru colaborarea ulterioară, mai ales dacă trebuie să construiți o relație de încredere. Înțelegerea motivului pentru care refugiații acționează prin dialog sau intervenția unui colaborator intercultural nu va reduce doar prejudecățile și neîncrederea existente, ci va contribui la o muncă eficientă. Ce altceva mai poate cere un profesionist?!

Chiar dacă această metodă și-a dovedit eficiența în diferite situații, este important ca profesioniștii să țină cont de faptul că lucrul cu oamenii nu este o știință exactă. Oamenii sunt imprevizibili și diferiți, deci nu vă puteți aștepta ca rezultatul acțiunilor dvs. să fie același în orice situație. Rămâneți flexibil și adaptați-vă metodele de lucru în funcție de persoana care se află în fața dvs.

Context/Situație: Dl X și soția lui sunt analfabeți. În țara lor de origine erau agricultori și nu trebuiau să se ocupe de prea multe documente. Acum au nevoie de îndrumare pentru a-și pune ordine în documente. În timpul conversațiilor, asistentul social a observat că, deși soțul nu pare a fi la fel de inteligent ca și soția, el își

Sfaturi pentru asistenții sociali care oferă asistență într-un astfel de caz

În această situație se au în vedere două abordări

→ Arătați-i domnului X slăbiciunile sale și transferați responsabilitatea soției sale.

→ Permiteți-i domnului X să rămână responsabil și astfel trebuie să preia și să facă totul singur.

Prima abordare ar putea afecta relația de încredere provocând conflicte în cuplu. Dar prin preluarea responsabilității, asistentul social le ia șansa de a învăța și de a deveni independenți. Astfel, asistentul social ar trebui să se adapteze situației. Continuați să vă adresați domnului X, dar solicitați prezența soției sale la fiecare întâlnire, știind că aceasta își va reaminti tot ce a spus asistentul social și îl va ajuta, dacă este necesar. Având în vedere situația, aceasta pare a fi cea mai bună abordare.

Orientarea sau îngrijirea care țin cont de aspectele culturale presupun analizarea situației, înțelegerea clientului și găsirea celei mai bune abordări posibile. Pentru a face acest lucru, specialistul trebuie să comunice cu clienții. Acest lucru va împiedica crearea unor false ipoteze și/sau a căderii în stereotipuri.

3. Linii directoare de practică din Germania

În Germania, educația și formarea profesională (EFP) sunt organizate în principal în sistem "Dublu". Aceasta înseamnă că există două locuri de învățare coordonate pentru fiecare program EFP:¹⁰

- (1) Asigurarea EFP la locul de muncă prin "training intern" (70% din EFP)
 - Temeiul juridic: contractul de training
 - Compania care oferă trainingul îi plătește stagiului "o indemnizație de training"
 - Compania asigură training sistematic în condiții de muncă reale (trainer intern, echipament actualizat, etc.)
- (2) Învățământul profesional (30% din EFP)
 - Temeiul juridic: legislația privind învățământul obligatoriu

¹⁰ See Bundesinstitut für Berufsbildung GOVET Präsentation Berufsbildungssystem Deutschland, Data Sheet - Dual VET in Germany. https://www.bibb.de/dokumente/pdf/govet_datasheet_vet_en.pdf

- Administrația locală finanțează școli profesionale publice (instituții, profesori, etc.)
- Școlile profesionale oferă lecții gratuite în învățământul profesional (2/3) și în învățământul general (1/3)

Cele mai bune politici privind refugiații și solicitanții de azil în sistemul regulat:

Instruirea lingvistică: "Cursuri de integrare" - Solicitanții de azil și alte grupuri de persoane care pot să rămână în continuare pot fi admiși să participe la un curs de integrare, presupunând că aceste cursuri sunt disponibile (începând cu Actul de Integrare din ianuarie 2017 [Integrationsgesetz]. De asemenea, există programe disponibile la nivel național pentru promovarea lingvistică profesională a migranților și a solicitanților de azil care au cerințe speciale de comunicare la locul de muncă. Consultanță, training și plasare în centre de lucru: există măsuri speciale și cursuri pentru solicitanții de azil (numai pentru cei cu perspective clare de a rămâne) care au ca scop promovarea integrării pe piața forței de muncă. Sistemul tranzitoriu pentru participanții auxiliari (16-18 ani) care urmează o formă de învățământ obligatoriu la Hamburg¹¹: În școlile profesionale există cursuri speciale pentru migranți și solicitanți de azil, în cazul în care limba țării de origine nu este limba germană. Aceste cursuri durează doi ani pentru participanții cu normă întreagă.

Cadrul privind accesul la educație și piața muncii din Germania

Până acum zece ani, refugiații fără un drept sigur de ședere nu au fost incluși în programele finanțate din fonduri publice pentru educația și formarea profesională și integrarea pe piața muncii. De zeci de ani, politica germană privind azilul și refugiații s-a caracterizat printr-un grad ridicat de excludere. Din cauza acestei abordări xenofobe, a fost important ca programele europene să aibă un anumit impact. Începând cu anul 2002, din partea guvernului a avut loc un proces lent de schimbare de paradigmă cu privire la participarea acestui grup la educație și la piața forței de muncă, precum și la schimbarea climatului în societatea civilă și la nivelul politicilor, în general.

Refugiații și solicitanții de azil fără drept sigur de ședere trebuiau să facă față unor mari provocări, deoarece au fost excluși pe termen lung din educație și formare și de pe piața muncii. Sau aceasta se referă la acei refugiați care până acum au avut drepturi limitate considerabil datorită statutului acestora (solicitanții de azil, care se află în prezent în procesul de azil sau persoanele tolerate – și care riscă să fie deportați în țara lor de origine). Acest lucru poate însemna, de asemenea, că își pierd capacitatea de inserție profesională deoarece nu-și pot folosi abilitățile și calificările pe care le-au adus cu ei din țările lor de origine. Pentru a sprijini sistemul regulat în activitățile și programele din educație și de pe piața muncii desfășurate de către administrația muncii, există câteva bune practici care pot fi evidențiate:

¹¹ Hamburg este un stat federal. Politicile educaționale ale celor 16 state sunt independente, astfel încât conceptele de școlarizare privind educarea refugiaților tineri diferă de la un stat la altul.

- În Hamburg, rețelele au fost implementate în diverse fluxuri de finanțare începând cu anul 2002, fiind finanțate de Ministerul Federal al Muncii și al Afacerilor Sociale, de orașul Hamburg, precum și de Fondul Social European. În total există 10 organizații care desfășoară 12 subproiecte și care au o vastă experiență în consiliere, coaching, calificarea și plasarea refugiaților și a solicitanților de azil. Programele sunt gratuite pentru participanți.¹² Rețeaua FLUCHTort Hamburg cu sediul în Hamburg este una dintre cele 41 de rețele de pe întreg teritoriul federal care sprijină în prezent integrarea profesională a refugiaților tineri și adulți și a solicitanților de azil.¹³
- Formarea rețelei este un instrument inovator pentru a depăși obstacolele pe care le întâmpină persoanele dezavantajate pe piața forței de muncă. De ce se întâmplă acest lucru? Eficacitatea măsurilor individuale de integrare a refugiaților și a solicitanților de azil poate fi sporită prin desfășurarea acestora într-un sistem de rețea. S-au folosit principii de susținere bine personalizate, orientate către nevoi și un concept flexibil pentru a asigura participanților oportunități de acces facil. Organizarea diverselor subproiecte într-un grup de proiecte permite implementarea unei abordări integrate de acțiune. Coordonarea individului face posibilă armonizarea măsurilor individuale, oferind o gamă mai largă, cu perspective mai bune de succes pentru toate măsurile. Organizațiile pentru refugiați și organizațiile aflate în strânsă legătură cu companiile și piața forței de muncă desfășoară împreună programe având ca scop asigurarea accesului la cursuri și la un sistem modular de accesare a programelor de calificare și plasare a forței de muncă la un nivel superior de calificare.
- În plus față de cooperarea cu diverși parteneri strategici (autorități din ministere, agenții de plasare a forței de muncă, camere și ONG-uri), cooperarea cu companiile reprezintă o latură importantă în activitățile rețelei. FLUCHTort Hamburg a construit o rețea extinsă de peste 200 de contacte de afaceri pe parcursul mai multor ani de experiență practică, rețea care poate fi folosită pentru plasarea în internship-uri, training-uri și angajare.

Context/Situație: cum ar trebui profesioniștii din domeniul juridic și social să prezinte unui refugiat explicații cu privire la accesarea pieței forței de muncă într-o manieră cât mai simplă

¹² See www.fluchtort-hamburg.de

¹³ Under the name of FLUCHTort Hamburg, the networks FLUCHTort Hamburg 5.0 (funded on federal level) and chances at the FLUCHTort Hamburg (funded by the city of Hamburg) are currently operating.

Drepturile și obstacolele legate de accesul pe piața muncii din Germania

DA (fraze scurte, explicați termenii)

În Germania, garanția pentru sprijinirea vieții refugiaților se acordă printr-o lege specială - Actul privind indemnizațiile solicitanților de azil. Atâta timp cât primesc aceste beneficii de bază din partea serviciilor sociale, nu au acces la serviciile Centrului de plasare a forței de muncă.

Dacă procedura de azil nu a fost finalizată, se asigură dreptul la orientare profesională din partea agenției de plasare a forței de muncă.

Se va efectua o examinare de către departamentul de muncă / departamentul pentru străini în ceea ce privește condițiile de muncă (salariul standard!) (de la 16 luni)

Se asigură accesul nelimitat la piața forței de muncă după 4 ani.

Accesul la educația profesională (în companii = sistem dual) pentru tinerii refugiați este asigurat din prima zi de ședere

NU (termeni complecși, fraze lungi, lipsa explicației unor termeni)

După intrarea în țară: interzicerea angajării în primele 3 luni

Mulți dintre cei care ajung în Germania nu primesc azil. Fără recunoaștere, refugiații trebuie să părăsească din nou țara. Mulți dintre aceștia au statut de "tolerat" (permis de ședere limitată, supus revizuirii), deoarece deportările nu sunt posibile din motive umanitare. Dar această toleranță ("Duldung") nu le conferă dreptul la ședere, fiind doar o amânare limitată a deportării unei persoane care nu poate părăsi țara. Datorită acestui context, accesul la serviciile de educație și formare este mai dificil.

Dacă procedura de azil nu este finalizată sau dacă aveți statut de persoană "tolerată", aveți nevoie de un permis de muncă pentru a avea acces la educația profesională sau la piața forței de muncă.

Aveți acces restricționat la cursurile de limbă dacă țările de origine nu au o "perspectivă bună de ședere". Accesul la cursurile de integrare este posibil numai pentru refugiații din Iran, Irak, Siria, Eritreea sau Somalia.

Context/Situație: Educația și formarea profesională - companiile sunt importante locuri de învățare în Germania

Prin cercetarea practicii și a formării profesionale, s-a dovedit că întreprinderile sunt locul ideal pentru calificarea practică înainte de angajare și sporirea oportunităților de integrare pe piața normală a muncii sau în formarea profesională, în special pentru tinerii defavorizați¹⁴. Munca practică într-un context operațional face posibilă abordarea și normalizarea structurilor companiei. De

¹⁴ Christa Oberth; Beate Zeller; Ursula Krings. (2006): LERNORT BETRIEB. Berufliche Qualifizierung von benachteiligten Jugendlichen. Methodische Ansätze für Ausbilder und Ausbilderinnen. Eine Expertise. Bonn: Bundesinstitut für Berufsbildung.

asemenea, aceștia dobândesc abilitatea de a coopera cu alți angajați în situații concrete de lucru și, în special, oferă tinerilor refugiați posibilitatea de a obține o perspectivă asupra pieței forței de muncă din țara gazdă și să se prezinte în fața companiilor cu aceste aptitudini deja dobândite și de multe ori ținute ascuns. Drept urmare, perspectiva unei implicări într-o relație de educație sau de muncă poate fi deosebit de relevantă pentru tinerii refugiați care au fost nevoiți să-și întrerupă carierele educaționale din cauza migrației și/sau a lipsei certificatelor oficiale de studiu din țările lor de origine, având astfel șanse de avansare mult mai slabe. În același timp, instructorii de training din companii se confruntă cu provocări semnificative, mai ales atunci când tinerii refugiați participă la activități de învățare fără să cunoască suficient limba germană, fiind astfel un grup țintă străin pentru personalul de formare.¹⁵

| DA | NU |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Căutați cu atenție cadrul legislativ privind accesul la VET și, de asemenea, la internship, deoarece în caz contrar atât angajatorii cât și solicitanții de azil ar putea avea probleme cu legea. Țineți cont de statutul juridic diferit al beneficiarilor. • Pentru a avea o experiență realistă pe piața muncii din Germania, încercați să vă motivați clienții să înceapă cu un internship într-o companie. • Începeți cu un training pentru a le permite refugiaților și solicitanților de azil să creeze o cerere de angajare și un CV relevant. • Utilizați o listă de verificare pentru a obține locuri pentru internship-uri sau training-uri, cum ar fi: • Există suficiente oportunități pentru o muncă rezonabilă și serioasă în cadrul companiei? • Refugiații au acces la sistemele de operare, la noile mijloace de comunicare, la tehnologiile moderne, etc.? • Există suficient personal de orientare cu suficiente resurse de timp pentru a oferi consultanță cu privire la dezvoltarea, implementarea și reflectarea sarcinilor de lucru și învățare? • Se asigură faptul că refugiații primesc o evaluare semnificativă în formă scrisă? | <ul style="list-style-type: none"> • Să nu aveți așteptări false cu privire la procedurile de obținere a unui permis de muncă și a problemelor de ordin administrativ în ceea ce privește inițierea training-ului într-o companie. • Nu vă concentrați doar pe lipsurile refugiaților și ale solicitanților de azil (limba nu este suficientă, etc.); uitați să scoateți în evidență capacitatea, motivația și nevoia de a-l primi persoana în cauză într-o lume reală de lucru. • Echilibrați problemele și nevoile refugiaților în general. Nu abordați discuțiile publice și din mass-media socială cu privire la xenofobie. |

¹⁵ Maren Gag (2018): Praktika und noch viel mehr... Betriebe als wichtige „Lernbegleiter“ und Bildungsorte. In: Schroeder, Joachim (Hrsg.): Flüchtlinge in der Schule. Vom Krisenmanagement zur nachhaltigen Schulentwicklung. Stuttgart: Verlag W. Kohlhammer. [Cartea va fi publicată în iunie 2018]

Context/Situație: Mentoratul oferă asistență refugiaților și solicitanților de azil în EFP

În cadrul rețelei FLUCHTort Hamburg s-a înființat proiectul "Sprijinul educațional prin mentori", proiect care aduce laolaltă refugiații și studenții din domeniul asistenței sociale.

Este vorba de toate domeniile vieții care au nevoie de stabilizare, permițând astfel mentorului să continue și să completeze trainingul.

Această formă de sprijin este descrisă în știința educațională prin termenul de "sprijin de zi cu zi". Acest lucru face posibilă obținerea unor perspective aprofundate asupra situației de viață a refugiaților, care se caracterizează prin teama de deportare, locuințe și condiții de viață necorespunzătoare, lipsă de orientare și discriminare. Mentoratul face posibilă obținerea unei prezentări generale a acestei situații de viață în ansamblu pe parcursul timpului și permite astfel un răspuns adecvat.

Ce se întâmplă atunci când mentoratul poate varia foarte mult - ar putea fi sprijinul la școală, reflecțiile asupra propriei religii, însoțirea la o audiere în instanță, mersul la un cinematograful împreună sau desfășurarea unei discuții comune cu instructorul de formare.

Este vorba de un contact care ar putea, dar nu este obligatoriu, să cuprindă toate problemele din viață și care nu impune nimăui opiniile altora.

Toate activitățile mentorilor care îi implică pe terți se realizează cu aprobarea persoanei menturate, iar pentru a asigura o bază de încredere există o obligație de confidențialitate. Persoanele menturate se simt în siguranță în această formă de sprijin, deoarece au cu cine să vorbească despre toate preocupările lor și nu trebuie să caute sursa corectă de consiliere.

Mai mult, acest contact le oferă o perspectivă asupra vieții cetățenilor germani sau a unei persoane care s-a născut aici (mulți dintre mentori provin din familii de migranți) și, în unele cazuri, acesta este singurul lor contact cu o persoană "germană". Acest contact intensiv le oferă, de asemenea, o perspectivă asupra vieții din partea unui student, dându-le astfel idei pentru propriul viitor.

4. Linii directoare de practică din Spania

Lipsa unei reglementări de implementare a Legii 12/2009 privind dreptul la azil și protecția subsidiară este unul dintre principalele impedimente juridice pentru

integrarea socio-economică a solicitanților de azil și a refugiaților în Spania. În plus, la momentul încheierii prezentului studiu, nici Directiva privind procedurile de azil 2013/32/UE, nici Directiva privind condițiile de primire 2013/33/UE nu au fost încorporate încă în sistemul juridic spaniol.

Context/Situație: cum ar trebui profesioniștii din domeniul juridic și social să prezinte unui refugiat explicații cu privire la drepturile sale într-o manieră cât mai simplă

Drepturile refugiaților în Spania

DA (fraze scurte, explicații termenii)

Aveți dreptul să solicitați statutul de refugiat la frontieră, de la Oficiul pentru Azil și Refugiați (OAR) și de la alte birourile specializate de pe teritoriul Spaniei.

Aveți dreptul să fiți informați într-o limbă pe care o înțelegeți în legătură cu diferite întrebări legate de procedură (astfel încât puteți solicita un interpret)

Aveți dreptul de a fi asistat de un avocat (în mod gratuit dacă nu îl puteți plăti)

După șase luni în care cererea dvs. a fost acceptată pentru procesare de către Ministerul de Interne, aveți dreptul la muncă (permis de muncă)

Aveți dreptul să participați la cursuri de limbi străine și orientare privind piața forței de muncă

Aveți dreptul să accesați serviciile publice de sănătate.

Aveți dreptul să primiți un răspuns oficial pentru cererea dvs. după șase luni. Dacă este respinsă, puteți să contestați decizia în instanță

Dacă beneficiați de statutul de refugiat, primiți un cod de identitate și acces la servicii publice (ocuparea forței de muncă, training, securitate socială, servicii sociale). De asemenea, aveți dreptul de a aplica pentru reîntregirea familiei

NU (termeni complecși, fraze lungi, lipsa explicațiilor unor termeni)

Nu puteți solicita statutul de refugiat la Ambasada sau Consatul Spaniei

Dacă cererea dvs. nu este acceptată pentru procesare (pentru studii), nu aveți drepturi și trebuie să părăsiți țara

Nu aveți dreptul la o locuință

Nu aveți dreptul să obțineți un loc de muncă sau subvenții (puteți căuta un loc de muncă dacă aveți un permis de muncă)

Nu puteți beneficia de asistență psihologică și asistență stomatologică (ambele tratamente nu sunt acoperite în general de sistemul public de sănătate care oferă doar servicii de bază)

Context/Situație: În Spania, refugiații și solicitanții de azil au dreptul de a lucra șase luni după ce le-a fost acceptată cererea pentru procesare de către Ministerul de Interne, indiferent dacă au sau nu un permis de ședere. În primele șase luni, și anume în Faza 1 (când nu au acces la piața forței de muncă), refugiații și solicitanții de azil sunt așteptați să participe la un program care oferă, printre alte servicii, cursuri de limbi străine și orientare pe piața forței de muncă. Dar disponibilitatea și calitatea acestor servicii au fost puse sub semnul întrebării din mai multe puncte de vedere. De obicei, după aceste prime șase luni, refugiații nu sunt pregătiți să-și găsească un loc de muncă și acesta devine principalul obiectiv al următoarei faze, Faza a II-a, denumită "faza de integrare", care teoretic implică sprijin prin monitorizarea unui specialist în training și angajare. În Faza a III-a (faza de autonomie) se asigură asistență ocazională și transferuri bănești sporadice pentru a încheia procesul de integrare. Cu toate acestea, nu există servicii de ocupare a forței de muncă specializate, iar în fazele a II-a și a III-a, solicitanții de azil și refugiații sunt integrați în principal în schemele și serviciile generale de sprijinire a pieței forței de muncă deja existente pentru imigranții economici și cetățenii autohtoni.

În ciuda contextului deosebit de negativ al pieței forței de muncă din Spania, există câteva bune practici care pot fi evidențiate:

- Unele ONG-uri oferă servicii de ocupare a forței de muncă axate pe furnizarea de planuri de acțiune individualizate și adaptate pentru angajarea refugiaților și a solicitanților de azil. Acestea includ, de obicei, interviuri de screening inițial pentru evaluarea calificărilor, abilităților și a nevoilor refugiaților/migranților
- De asemenea, extinderea și colaborarea cu angajatorii în scopul creșterii sensibilizării acestora pot fi considerate ca o bună practică.

Câteva sugestii pentru profesioniștii care se ocupă de integrarea pe piața forței de muncă a refugiaților și a solicitanților de azil:

DA

- Solicitați persoanei să precizeze toate activitățile (plătite sau neplătite) pe care le poate face, iar dintre acestea cereți-i să aleagă 2-3 pe care le face cel mai bine sau îi plac cel mai mult.
- Cereți persoanei să descrie ce fel de locuri de muncă a avut sau ce fel de activități a realizat în țara sa de origine
- Întrebați persoana cum a obținut acele locuri de muncă și cum a învățat să facă acele activități?
- Întrebați dacă persoana are studii sau calificări academice ... și dacă are o documentație academică sau o poate obține din țara de origine.
- Întrebați ce fel de muncă ar dori să facă în țara gazdă
- Întrebați dacă persoana poate vorbi fluent limba limbii țării gazdă sau trebuie să o îmbunătățească ...
- Întrebați persoana despre nevoile pe care crede că ar trebui să fie acoperite înainte de obținerea unui loc de muncă: permis de muncă, mai multă pregătire, alte nevoi ...
- Definiți împreună cu persoana un plan de lucru pentru a obține un loc de muncă, dar spuneți-i ca se poate baza pe abilitățile sale și că este capabilă să îndeplinească obiective mici ...

NU

- Nu tratați persoana ca și cum nu are nicio șansă de a-și găsi un loc de muncă, nu are abilitățile necesare sau că trebuie să învețe totul în țara gazdă.
- Să nu aveți așteptări false. Găsirea unui loc de muncă corespunzător este dificilă și, de obicei, este un proces lent. Pentru a găsi un loc de muncă nu va trebui să "lupte" și să-și concentreze eforturile și timpul, dar acest lucru este posibil.
- Nu reproșați persoanei în cauză faptul că nu este angajată. Dacă nu găsește un loc de muncă, este pentru că există puține locuri de muncă disponibile și/sau pentru că serviciile de asistență sunt adesea necorespunzătoare.
- Căutarea unui loc de muncă nu depinde numai de persoana în cauză. Aceasta trebuie să caute sprijin și rețele de sprijin. Faptul că un refugiat își găsește un loc de muncă decent este responsabilitatea întregii societăți care îl primește, nu este numai responsabilitatea lui.

Context/Situație: **Antreprenoriat** - absorbția refugiaților și a migranților pe piața formală a muncii depinde de acordarea permiselor de muncă și de restricțiile care ar putea fi atribuite unor astfel de permise. De asemenea, problemele cu recunoașterea calificărilor, barierele lingvistice și discriminarea reprezintă provocări importante cărora trebuie să le facă față. Prima consecință este aceea că mulți refugiați și migranți ajung să lucreze în sectorul informal, fără drepturi și protecție socială. Acest lucru este dramatic în special în cazul femeilor care prestează munci domestice (peste 50% dintre

Bunele practici identificate în domeniul Antreprenoriatului sunt:

- Desfășurarea de activități independente și serviciile de orientare în domeniul antreprenoriatului (de obicei, oferite de asociații profesionale și ONG-uri) sunt utile prin oferirea de asistență tehnică pentru crearea propriei afaceri.
- Existența anumitor modele de întreprinderi, mult mai adaptate diverselor forme de management participativ, cum ar fi economia socială (cooperative) și întreprinderile sociale de integrare în muncă care includ întreprinderile de integrare socială, în principal companiile reglementate de Legea 31/2015; conform prevederilor acestei legi, întreprinderile de integrare socială sunt acele companii cu răspundere limitată al căror obiectiv social este integrarea și formarea profesională a persoanelor care se confruntă cu excluziune socială, ca modalitate de accesare a pieței forței de muncă.

Câteva sugestii pentru profesioniștii care lucrează în domeniul serviciilor de antreprenoriat pentru refugiați și solicitanți de azil:

DA

- Întrebați dacă persoana ar fi interesată să își creeze propria afacere dacă da, puteți întreba:
- Ați administrat vreo afacere în țara dvs. de origine? În ce companie? Cum a mers? Ce s-a întâmplat în cele din urmă? ... **ÎNCERCAȚI** să obțineți toate informațiile despre experiențele anterioare (domeniul de activitate, organizarea afacerii, persoanele implicate, resursele financiare, motivele pentru închiderea afacerii) Toate informațiile vor fi utile pentru analizarea profilului antreprenorial al persoanei.
- Aveți vreo idee despre tipul de afacere pe care ați putea să-l dezvoltați în această țară (țara de primire): domeniul / activitatea de care utilizatorii-consumatori ar fi interesați de afacerea dvs., ce sume de bani sunt necesare pentru lansarea afacerii dvs. ... **ÎNCERCAȚI** să întocmiți o primă listă de nevoi împreună cu persoana.
- Încercați să stabiliți împreună cu persoana nevoile care ar putea fi acoperite: nevoi financiare, nevoi de formare, cerințe legale
- Trebuie să fiți pregătit cu informații utile legate de resursele disponibile pentru antreprenoriat în mediul dvs. local (servicii publice/private pentru sprijinirea întreprinzătorilor ...)

NU

- Nu furnizați informații oficiale (juridice, financiare ...) dacă nu sunteți sigur de acestea... Mai bine referiți persoana către serviciile abilitate
- Nu creați speranțe false. A crea o afacere nouă nu este un lucru ușor nici pentru cetățenii locali.
- Nu stabiliți niciun plan de lucru pentru antreprenoriat dacă simțiți că persoana în principiu nu are nicio șansă să dezvolte un plan de afaceri.

5. Linii directoare de practică din Suedia

Legea suedeză privind străinii reglementează procedura de azil, făcând referire la drepturile și obligațiile persoanelor care beneficiază de o formă internațională de protecție, statut de refugiat sau protecție subsidiară în Suedia.

Profesioniștii care acordă asistență refugiaților trebuie să își adapteze vocabularul, astfel încât explicațiile să fie pe deplin înțelese de beneficiari, deoarece comunicarea cu un refugiat presupune anumite norme de etică.

În următorul exemplu sunt enumerate câteva linii directoare privind întâlnirea și comunicarea cu refugiații, pe înțelesul tuturor¹⁶. De asemenea, exemplul menționează o modalitate de prezentare care ar trebui evitată.

Întâlnirea și comunicarea cu refugiații

DA

- Arătați empatie
- Arătați deschidere, interes și faptul că aveți cunoștințe despre diferite medii și diversități culturale
- Fiți răbdător în timpul comunicării
- Demonstrați claritate și simplitate
- Arătați curaj, respect și un tratament egal

NU

- Evitați comunicarea faptelor care nu sunt de interes pentru refugiat
- Evitați prejudecățile
- Evitați să arătați nerăbdare în timpul comunicării
- Evitați să utilizați termeni dificili și inaccesibili fără o explicație succintă a acestora.
- Evitați o atitudine nerespectuoasă sau comportamentul discriminatoriu

Context/Situație: Protecția socială - Un bărbat din Afganistan, împreună cu soția și copiii săi beneficiază de statutul de refugiat în Suedia de cinci ani. Ei au primit permis de ședere permanentă. Bărbatul și-a găsit primul său loc de muncă în Suedia, un loc de muncă stabil.

¹⁶ Pentru mai multe informații privind orientările generale de etică:
<http://www.vardegrundsdelegationen.se/media/DenGemensammaVärdegrunden2013.pdf>

După câteva luni de angajare, familia se mărește cu încă un membru, un copil născut în Suedia. Un reprezentant al companiei discută cu refugiatul despre viitoarele activități și continuarea angajării în companie, la câteva luni după nașterea bebelușului. În timpul acestei conversații, refugiatul îi spune reprezentantului companiei că familia sa mai are un membru. Nici bărbatul și nici soția nu și-au cunoscut drepturile în ceea ce privește asistența socială, și anume faptul că puteau beneficia de asistență financiară, așa-numita indemnizație de părinți în Suedia. Cei doi soți erau analfabeți în momentul ajungerii în Suedia și nu și-au cunoscut drepturile. Acesta este un exemplu de cât de dificil ar putea fi pentru unii nou-veniți să înțeleagă regulile și să-și cunoască drepturile în societate dacă nimeni nu îi informează. Este un exemplu al modului în care lipsa informațiilor corecte afectează situația vieții de zi cu zi a multor refugiați.

DA

- **Claritate.** Faptele care par evidente pot fi complet necunoscute pentru un refugiat. Asigurați-vă că clientul dvs. își cunoaște drepturile: "Cunoașteți toate beneficiile sociale la care aveți dreptul atunci când vă doriți să aveți un copil?" Apoi le puteți menționa, unul câte unul.
- **Informați clientul cu privire la drepturile sale.** Asigurați-vă că clientul înțelege tot ce explicați. Utilizați un limbaj simplu sau chiar îi puteți cere clientului dvs. să vă explice ceea ce tocmai i-ați explicat, pentru a vă asigura că a înțeles toate instrucțiunile.
- **Acordați fiecărei persoane timpul necesar să-și rezolve cazul.** Oferirea de timp suficient poate face o diferență enormă, dacă este folosit pentru a găsi cea mai bună alternativă și pentru a vă asigura că persoana înțelege și primește toate beneficiile sale sociale.
- **Întotdeauna fiți politicoși și manierat.** Clientul se va simți mult mai liber să vă adreseze întrebări dacă adoptați o atitudine politicoasă.

NU

- Nu plecați de la premisa că clientul își cunoaște drepturile în totalitate. Chiar dacă au trăit mult timp în Suedia, refugiații trebuie să primească informații esențiale și detaliate cu privire la drepturile lor.
- Nu oferiți informațiile doar pentru că acest lucru este sarcina dvs. de serviciu. Datoria dvs. nu este doar de a informa, ci și de a înțelege refugiații.
- Nu oferiți informații repede, deoarece este nevoie de cel puțin câteva minute să transmiteți anumite informații. În schimb, acordați timpul necesar pentru a clarifica situația, dacă este necesar.
- Nu întrerupeți, nu vorbiți mai mult decât este necesar și arătați respect față de client.

Context/Situație: Asistență socială - Un bărbat din Afganistan a primit recent statut de refugiat și un permis de ședere permanentă. La întâlnirea cu autoritățile sociale, el primește informații despre drepturile, oportunitățile și opțiunile de cazare. Are multe întrebări în legătură cu condițiile de muncă și cum se poate integra în noua societate din care acum face parte.

Refugiații consideră dificilă învățarea limbii și accesul în societatea suedeză, în general. Ei consideră că este dificil să spargă bariera dintre ei și "noua lume", greu accesibilă. Simt că sunt tratați cu scepticism și le este greu să intre în contact cu cetățenii suedezi, astfel încât să se simtă incluși în societatea suedeză. Ei solicită de la autoritățile sociale consiliere cu privire la modul în care se pot integra în societatea suedeză și cum pot să obțină un loc de muncă.

DA

- **Fiți clari și realiști în legătură cu dificultățile de integrare**, dar ajutați clientul să se focalizeze pe oportunități.
- **Dați dovadă de responsabilitate profesională față de clienții aflați în situații vulnerabile.** Chiar dacă nu există reguli sau norme specifice cu privire la modul în care o persoană își va găsi propria cale în societatea suedeză, puteți oferi sfaturi și exemple concrete.
- **Ajutați-l să se focalizeze pe ceea ce a putut realiza până în prezent**, și abordați această situație ca o nouă provocare, pas cu pas: "poate la început nu veți avea jobul visurilor dvs., dar dacă ați venit aici, cred că veți găsi ceva pentru început".

NU

- Nu tratați cu dispreț valorile sale culturale, nu respingeți dificultățile sau provocările.
- Nu acuzați clientul că nu face tot ce îi stă în putință pentru a se integra.
- Nu insinuați faptul că clientul are așteptări prea mari în ceea ce privește jobul pe care și-l dorește.

CAPITOLUL 2

CONVERSAȚII ILUSTRATE ALE CELOR MAI FRECVENTE PROVOCĂRI ALE REFUGIAȚILOR

REÎNTREGIREA FAMILIEI în România

REFUGIAȚI



AVOCAT



Context

Un cetățean străin a obținut statutul de refugiat în România. El dorește să aducă în țara gazdă restul membrilor familiei (soția și copilul minor).

Problema

Refugiatul nu cunoaște procedura; el a încercat să obțină informații de la instituția competentă, însă datele erau prea complexe și nu a înțeles în mod clar că trebuie să facă din punct de vedere juridic. Refugiatul solicită sprijinul unui avocat.

Conversația refugiat - avocat

(R): Mă puteți ajuta să obțin accesul la reîntregirea familiei pentru membrii familiei mele (soție și copil)? Vă rog să-mi explicați procedura. (Nu vorbesc limba română și nu înțeleg explicațiile anterioare primite de la instituție); de asemenea, am nevoie de asistența dvs. la Oficiul pentru Imigrări.

(A): Bineînțeles. Vă voi explica în detaliu. Dacă există informații specifice pe care nu le înțelegeți, vă rugăm să-mi spuneți și voi reveni asupra lor.

Ca refugiat puteți solicita azil pentru soția și copilul dumneavoastră (chiar dacă nu sunt încă în România). Vă voi ajuta să scrieți cererea pe care o veți depune la Oficiul pentru Imigrări. Va trebui să prezentați documente care dovedesc relația de familie (de exemplu, certificatul de căsătorie, certificatul de naștere). Oficiul pentru Imigrări va solicita Ambasadei României din țara dvs. să emită o viză de scurtă ședere pentru membrii familiei dvs.. Dacă doriți, pot să scriu eu cererea și putem merge împreună să o depunem săptămâna aceasta.

Au fost clare explicațiile, sau doriți să revin asupra unora dintre ele?

(R): Vă mulțumesc pentru explicație. Am înțeles. Dar există încă o altă problemă. Familia mea nu are documente de călătorie și este foarte dificil să le obțin de la autoritățile din țara mea. Cum poate fi rezolvată această problemă?

(A) În această situație, Ambasada României (la cererea Oficiului pentru Imigrări) va elibera documentul de călătorie și viza de scurtă ședere.

CONTRACTUL DE MUNCĂ în România

REFUGIAȚI



BIROUL DE AVOCATURĂ



Context : Un refugiat care beneficiază de o formă de protecție în România a încheiat un contract de muncă pentru un job part-time pe o perioada determinată de timp.

Problema: Angajatorul nu a explicat foarte bine angajatului refugiat drepturile și obligațiile care decurg din acest contract. În acest moment, refugiatul dorește să se înscrie la un curs de formare IT, dar nu poate obține acordul angajatorului privind acordarea unei perioade de concediu pentru a putea participa la acest curs. Refugiatul solicită asistență din partea unui avocat specializat în dreptul muncii pentru a-și cunoaște drepturile.

Conversația refugiat - avocat

(R): În martie 2017 am încheiat cu compania X un contract de muncă pe o perioadă de un an (cu jumătate de normă, 4 ore/zi). În septembrie 2017 aș vrea să particip la un curs de formare IT, dar angajatorul nu este de acord să-mi plătească salariul pentru zilele în care voi participa la curs. Cum pot rezolva această problemă?

(A): Potrivit Codului Muncii, concediul poate fi plătit sau neplătit. Ca angajat, puteți solicita angajatorului câteva zile de concediu fără plată pentru a putea participa la curs. Angajatorul poate refuza numai dacă demonstrează că absența dvs. va afecta grav activitatea companiei. Dacă angajatorul refuză în mod nejustificat și nu vă permite să participați la acest curs și apoi decide asupra unei concedieri abuzive, aveți dreptul să îl acționați în instanță (pentru a da în judecată angajatorul).

Au fost clare explicațiile, sau doriți să revin asupra unora dintre ele?

(R) Vă mulțumesc pentru informații. Voi cere concediu fără plată.

REFUGIAȚI



PSIHOLOG



Context: Un refugiat are nevoie de psihoterapie și dorește să afle mai multe informații despre cum poate beneficia de terapie gratuită.

Informații concrete

Situațiile în care un refugiat poate beneficia de terapie gratuită sunt:

- **ședințele sunt rambursate de Casa Națională de Asigurări de Sănătate.** Pentru a beneficia de consiliere psihologică, trebuie să aveți o asigurare de sănătate; mai întâi mergeți la medicul de familie care vă va trimite la un psihiatru, apoi psihiatrul decide dacă vă va trimite la un psiholog, caz în care puteți beneficia de trei ședințe gratuite de consiliere psihologică.
- **ședințele sunt oferite de psihologii care lucrează în cadrul unui ONG care se ocupă de problemele legate de refugiați,** în cadrul proiectelor active pe care le implementează. În România, ONG-urile sunt finanțate numai pe baza proiectelor aprobate și nu există un buget care să permită continuarea activităților după finalizarea proiectului.



Refugiat: - Deci, în nici una dintre aceste situații nu am certitudinea că voi putea beneficia de terapie pe întreaga perioadă de care am nevoie. Ce se va întâmpla dacă, la sfârșitul ședințelor gratuite am nevoie în continuare de sprijin psihologic?

Subiect de reflecție pentru specialist!

Dacă terapia a atins un stadiu avansat în care clientul are cea mai mare nevoie de sprijin psihologic, dar nu îți mai poate plăti ședințele, ce ați face?

- Încheiați terapia?
- Este etic? Este moral?
- Ce soluții aveți pentru această situație?

REFUGIAT



MEDIC



Context: Un refugiat dorește să se înscrie la un medic de familie și merge la specialistul ales pentru a afla mai multe informații.

Factual information

Pentru înscrierea la medicul de familie sunt necesare următoarele documente: actul de identitate, formularul de cerere, dovada asigurării medicale. Medicul de familie are un contract cu Casa de Asigurări prin care oferă servicii asiguratului și este plătit de Casa Națională de Asigurări de Sănătate (CNAS) pentru serviciile prestate persoanelor asigurate.

Conversația refugiat (R) – medicul de familie (MF)

R: *Cum pot obține o asigurare de sănătate?*

MF: *Întrebările legate de calitatea de asigurat medical trebuie adresate reprezentanților CNAS, nu medicului de familie.*

R: *Cum pot să îi contactez?*

MF: *Puteți accesa site-ul CNAS și acolo veți găsi mai multe informații.*

Considerații

- Pentru un refugiat, amabilitatea oamenilor joacă un rol foarte important în procesul de integrare. Deci, chiar dacă aspectele legate de asigurările de sănătate nu intră în atribuțiile medicului de familie, acesta vă poate acorda timpul necesar pentru a căuta împreună informațiile de care are nevoie.
- Pentru un refugiat, este destul de dificil să facă față sarcinilor administrative obișnuite, având în vedere că acesta se află într-o societate pe care încă nu a ajuns să o cunoască suficient.
- Trebuie să se țină cont de faptul că pot exista diferențe legate de structura și organizarea sistemului medical din țara de origine a refugiatului, astfel încât înțelegerea sistemului medical al țării gazdă poate părea dificilă.

REFUGIAȚI



EXPERT ÎN PLASAREA FORȚEI DE MUNCĂ



Pregătirea unui CV – Analiza competențelor în Spania

Contextul & Problema:

Fautomata este o femeie în vârstă de 37 de ani, căsătorită și cu doi copii (de 3 și 6 ani), din Guineea Conakry. Locuiește în Spania împreună cu soțul și copiii ei

Informații despre curriculum:

Nivelul său de educație înainte de sosirea în Spania este învățământul obligatoriu până la vârsta de 16 ani, iar limba de studiu a fost franceză. A lucrat în țara de origine ca asistent de magazin și bucătar. În plus, s-a ocupat și continuă să se ocupe de îngrijirea familiei sale și activitățile domestice.

Se remarcă faptul că are suficientă maturitate și responsabilitate în asumarea procesului. Este foarte conștientă de situația ei și dorește să-și găsească un loc de muncă cât mai curând posibil, deși știe că acest lucru nu se va întâmpla în curând. Ea este motivată de acest proces.

Obiectivul personal: procesul de angajare.

Obiectivul în căutarea unui loc de muncă pe termen scurt este inițial orientat spre a lucra ca menajeră. De asemenea, ea este conștientă că va avea nevoie de un training anterior pentru a dobândi cunoștințele și abilitățile profesionale necesare în vederea integrării pe piața forței de muncă din Spania, având anumite garanții de succes într-o ocupație cu o cerere foarte ridicată.

Abilități personale: Informații despre resursele de angajare și formare și abilități de căutare a locurilor de muncă de către femei

În prezent ea nu știe unde să meargă pentru a-și găsi un loc de muncă sau pentru a studia. Nu are nici cunoștințe care ar putea să o ajute în găsirea unui loc de muncă într-o companie. În acest moment lucrează la C.V., și încă are probleme în legătură cu programul de lucru și înregistrarea.

Abilități personale: abilități de căutare a unui loc de muncă (inclusiv interviuri de angajare)

Deși a participat la câteva interviuri de angajare în trecut, acestea erau în afara Spaniei, dar îi lipsesc abilitățile de comunicare pe piața de muncă spaniolă, pe lângă faptul că are probleme legate de cunoașterea limbii și nu stăpânește limbajul tehnic.

Căutarea unui loc de muncă și informații privind piața muncii pentru femei:

Ea nu cunoaște canalele pieței de muncă pentru căutarea unui loc de muncă în Spania. Nu știe cum funcționează piața de muncă spaniolă din punct de vedere juridic, nici profilul companiilor care ar putea fi mult mai interesate de ocupațiile pe care le-a avut deja în țara sa de origine.

Alte situații sociale:

Există și alte dificultăți din viața sa de zi cu zi care pot constitui un posibil obstacol în procesul de angajare. Pe de o parte, îngrijirea copiilor și munca casnică

pe care și le-a asumat în totalitate constituie obstacole în formarea, căutarea unui loc de muncă și chiar locul de muncă în sine, în cazul în care își găsește unul, iar pe de altă parte, lipsa unei rețele de sprijin care să o ajute în acest proces.

Orientarea în ocuparea forței de muncă (descrierea consilierii)

Împreună cu Fautomata s-a decis ca aceasta să-și caute un loc de muncă în următoarele domenii:

- Îngrijirea copiilor și a vârstnicilor la domiciliu.
- Menajeră.
- Servicii de curățenie la birou, în comunitatea locală, construcții noi.

Obiective pe termen scurt și mediu:

1. Dezvoltarea și gestionarea instrumentelor de căutare a unui loc de muncă, cum ar fi C.V.-ul și programul care să îi permită un contact direct cu companiile. Consiliere individuală în acest sens.

2. Formarea profesională în domeniul îngrijirii pentru a se adapta nevoilor pieței muncii: asistență medicală geriatrică, limba spaniolă avansată pentru străini, abilități de bază în utilizarea calculatorului. Aceasta a primit informații specifice despre instituții și date privind formarea profesională.

3. Participarea la ateliere de dezvoltare personală, responsabilizare și comunicare pentru a o sprijini să-și construiască încrederea în sine și pentru a-i oferi siguranța necesară pentru acțiunile viitoare, îmbunătățind astfel capacitatea sa de interacțiune umană și extindându-și cercurile de prieteni. I s-au pus la dispoziție informațiile necesare despre aceste ateliere.

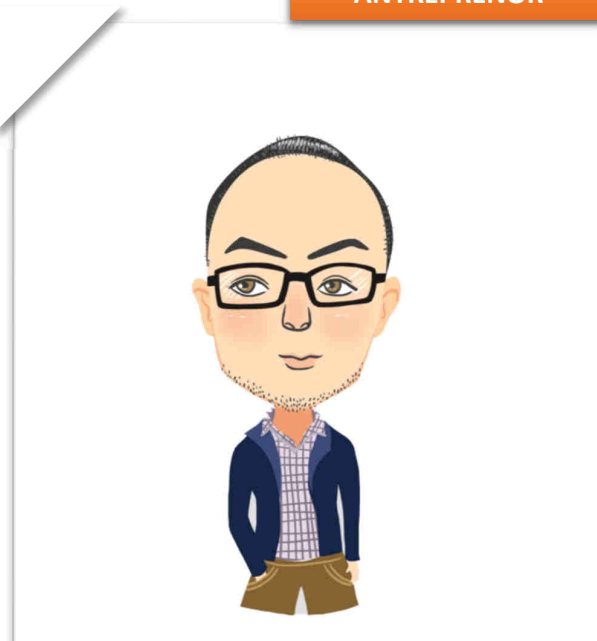
4. Participarea la activități colective și individuale. "Căutarea activă a locului de muncă" pentru a proiecta acțiuni de căutare a unui loc de muncă pe internet. Contactarea prin telefon a caselor de odihnă, a centrelor de zi pentru persoanele în vârstă și crearea unei liste de angajați casnici, pregătirea participării la interviurile de angajare.

Serviciul de consiliere social-ocupațională și dezvoltare personală oferă date privind desfășurarea acestor activități prin întocmirea unui calendar personal. Este transferată la alte instituții pentru activități precum "limba spaniolă la nivel avansat" și "curs de bază pentru utilizarea calculatorului". Odată cu îndeplinirea obiectivelor de formare, este convenit să continuăm cu interviurile individuale corespunzătoare pentru a păstra C.V.-ul și programul actualizate, monitorizate și/sau urmărite corespunzător.

REFUGIAȚI



ANTREPRENOR



Antreprenoriatul în Spania

Context: M.K. este un cetățean din Bangladesh. Are 44 de ani și trăiește în Spania din 2013. Este solicitant de azil, deși inițial i s-a refuzat acest statut. Are permis de ședere obținut ca urmare a șederii în Spania pe o perioadă mai mare de trei ani.

El a avut o experiență anterioară ca antreprenor într-un restaurant de tip kebab, dar a avut probleme cu fostul său partener de afaceri, deoarece acesta a vândut afacerea fără să-l consulte.

Are experiență în diferite domenii. A lucrat în principal ca bucătar, dar a lucrat și în domeniul construcțiilor, ca zidar.

El este extrem de îngrijorat pentru faptul că a căutat un spațiu comercial timp de două luni și nu își poate găsi unul care să fie potrivit. Locațiile care îi plac sunt inaccesibile pentru el, deoarece el nu îndeplinește condițiile necesare: de exemplu, garanția bancară de șase luni. Soția și cei doi copii ai săi locuiesc împreună cu el în Spania. Soția lui nu lucrează.

El este înscris la Serviciile Sociale care îl promovează ca beneficiar regional "pe venitul minim". Nu vorbește spaniola foarte bine.

S-a prezentat la Serviciul de Consiliere în Antreprenoriat al Trabe împreună cu partenerul său de afaceri care vorbește bine limba spaniolă.

Problema

Motivul vizitei lor este acela că sunt în căutarea unui spațiu comercial în Madrid pentru a începe o afacere și au nevoie de ajutor pentru căutare. Până în prezent au căutat doar întrebând direct în stânga și în dreapta. În momentul în care sună în legătură cu o închiriere, cei mai mulți îl resping sau refuză să-i arate locația după ce își dau seama că este străin.

El nu știe cum să utilizeze în mod corespunzător internetul pentru a căuta o astfel de locație și, prin urmare, cere ajutor în acest sens.

Conversația refugiat - expert în antreprenariat (descrierea soluției)

Ideea de afaceri:

El a vorbit mai întâi despre ideea sa de afaceri, ce fel de afacere dorește să înființeze. Nu știe încă dacă preferă un aprozar sau un restaurant de tip kebab.

Au fost analizate argumente pro și contra pentru ambele opțiuni. În cazul unui restaurant de tip kebab, experiența lui anterioară ca bucătar și proprietar constituie un avantaj. Dezavantajele sunt costul mare al investiției necesare și faptul că cerințele pentru obținerea licenței locale sunt mai restrictive.

În cazul unui aprozar sau al unui magazin de produse alimentare, oferta excesivă din zona metropolitană a Madridului este un dezavantaj, dar am luat în calcul posibilitatea de a ne muta într-unul din cartierele prospere din jurul Madridului, unde există mai puține magazine de acest fel.

Având în vedere obstacolele pe care le-a întâmpinat în căutarea unei locații, s-au luat în calcul toate opțiunile de afaceri.

Sediul companiei:

S-a făcut o căutare pe internet a locațiilor utilizând cele mai cunoscute portaluri locale de închiriere. Consilierul i-a explicat termenii pe care nu-i cunoaște și i-a oferit informații prețioase despre oraș: cartierele care în prezent sunt în curs de dezvoltare și informații despre profilul populației.

A găsit câteva dintre ele interesante, astfel încât consilierul i-a oferit informațiile de contact ajutându-l cu apelurile telefonice și, de asemenea, oferindu-se să-l însoțească la întâlniri pentru a îmbunătăți încrederea proprietarilor și pentru a oferi informații relevante. În prezent, preferă ca partenerul său să efectueze apelurile telefonice, deoarece vorbește mai bine limba spaniolă.

Aspecte juridice și financiare:

Consilierul i-a sugerat posibilitatea desfășurării unei afaceri de cooperare și nu a refuzat. El este interesat și vrea să afle mai multe despre asta.

Aspecte financiare: consilierul i-a avertizat că unele resurse financiare vor fi dificil de obținut fără a oferi anumite informații, cum ar fi un plan de afaceri. El crede că, având în vedere dificultățile financiare în legătură cu banca, va apela la rețeaua sa de încredere: familie, prietenii ... Consilierul l-a sfătuit să încheie acorduri în formă scrisă inclusiv cu persoanele de încredere și să menționeze obligațiile fiecărei părți pentru a evita o posibilă experiență negativă.

Consilierea finală:

- Ar trebui să-și îmbunătățească limba spaniolă.
- Ar trebui să-și îmbunătățească abilitățile de utilizare a calculatorului, în special utilizarea internetului.
- A primit informații suplimentare privind proiectele de cooperare și economia socială și de solidaritate.

REFUGIAȚI



AVOCAT



REÎNTREGIREA FAMILIEI în Suedia

Context: Un minor neînsoțit în vârstă de până la 18 ani a primit statutul de refugiat în Suedia, unde dorește să-și aducă părinții.

Problema

Minorul neînsoțit nu cunoaște procedura de reîntregire a familiei; el a încercat să obțină informații de la instituția competentă, Agenția pentru Migrație, dar informațiile erau prea complexe și nu înțelegea în mod clar ce trebuie să facă din punct de vedere juridic. Refugiatul solicită asistență juridică din partea unui avocat.

Conversația minor neînsoțit - avocat

(MN): Mă puteți ajuta să obțin accesul la reîntregirea familiei pentru părinții mei? Puteți să-mi explicați procedura?

(A): Da, desigur. Prima regulă este ca un părinte care este cetățean al unei țări din afara UE și care dorește să se mute în Suedia pentru a locui împreună cu copilul său trebuie să solicite un permis de ședere.

(MN): Cum pot obține părinții mei un permis de ședere?

(A): Prima cerință este ca dvs., în calitate de copil, să fiți necăsătorit și să aveți sub 18 ani. Trebuie să fi ajuns în Suedia fără părinți sau alți tutori sau să fi fost lăsat singur după ce ați ajuns în Suedia.

(MN): Cum pot solicita părinții mei un permis de ședere?

(A): Părinții dvs. pot trimite o cerere online din țara lor de origine, pe site-ul de internet al Agenției Suedeze pentru Migrație¹⁷. În majoritatea cazurilor, vor trebui să plătească o taxă pentru cerere.

Voi scrie o scrisoare părinților dvs. cu toate informațiile de care au nevoie. Dați-mi adresa părinților dvs. și le voi trimite scrisoarea. Părinții dvs. vor trebui să atașeze copii ale paginilor din pașaport care să dovedească informațiile personale, fotografia, semnătura, numărul pașaportului, țara emitentă a pașaportului, perioada de valabilitate a pașaportului și dacă au permisiunea de a locui în alte țări decât țara de origine, documente care atestă motivele pentru care solicita un permis de ședere în Suedia.

(MN): Vă mulțumesc foarte mult pentru ajutor. Vă voi transmite adresa părinților mei.

REFUGIAȚI



AVOCAT



REÎNTREGIREA FAMILIEI în Suedia

Context: Un solicitant de azil a primit statutul de refugiat și permis de ședere permanentă în Suedia, unde dorește să aducă mai mulți membri ai familiei și unele rude.

Refugiatul nu cunoaște procedura de reîntregire a familiei; el a încercat să obțină informații de la instituția competentă, Agenția pentru Migrație, dar informațiile erau prea complexe și nu înțelegea în mod clar ce avea de făcut din punct de vedere juridic. Refugiatul solicită asistență juridică din partea unui avocat.

Conversația refugiat – avocat

(R): Mă puteți ajuta să obțin accesul la reîntregirea familiei pentru membrii familiei mele? Îmi puteți explica procedura? Nu vorbesc bine limba suedeză și nu înțeleg instrucțiunile din partea Agenției pentru Migrație. Voi avea nevoie, de asemenea, de asistența dvs. la Agenția pentru Migrație.

(A): Bineînțeles. Vă voi explica în detaliu procedurile legale. Dacă există anumite informații pe care nu le înțelegeți, vă rog să îmi spuneți și vă voi explica din nou. Posibilitatea ca familia dvs. să vină și să locuiască împreună cu dvs. în Suedia depinde de tipul de permis de ședere și de statutul de protecție de care beneficiați. Dacă aveți dreptul la reîntregirea familiei, puteți fi acoperit de ceea ce se numește "cerință de întreținere".

(R): Ce înseamnă "cerința de întreținere"?

(A): Aceasta înseamnă că trebuie să faceți dovada că puteți să vă întrețineți atât pe dvs., cât și familia dvs.. De asemenea, trebuie să aveți o locuință de dimensiunea și standardele corespunzătoare, unde puteți locui împreună cu familia dvs. în momentul mutării în Suedia. Trebuie să faceți dovada faptului că obțineți venituri constante din activități profesionale care vă permit să vă întrețineți atât pe dvs. cât și pe membrii familiei dvs. care solicită permis de ședere. De asemenea, trebuie să dovediți că aveți suficiente venituri nete pentru dvs. și membrii familiei dvs. care solicită permis de ședere.

(R): Cine din familia mea poate veni?

(A): Următoarele persoane sunt considerate membri ai familiei: soț, soție, partener înregistrat sau partener de conviețuire și copiii dumneavoastră sub vârsta de 18 ani. Alte rude și alți copii care nu au împlinit vârsta de 18 ani nu pot veni în Suedia dacă aveți un permis de ședere temporară. Dacă aveți sub 18 ani, părinții dvs. sunt considerați cei mai apropiați membri de familie. Dacă vi s-a acordat un permis de ședere permanentă, persoana cu care intenționați să vă căsătoriți sau să conviețuiți în Suedia poate de asemenea solicita un permis de ședere pentru a vi se alătura.

REFUGIAȚI



ASISTENT SOCIAL



CUM SĂ SOLICITAȚI CETĂȚENIA SUEDEZĂ

Context: Un refugiat a primit permis de ședere permanentă în Suedia și dorește să solicite cetățenia suedeză.

Problema

Refugiatul nu cunoaște procedura de solicitare a cetățeniei; el a încercat să obțină informații de la instituția competentă, Agenția pentru Migrație, dar informațiile erau prea complexe și nu înțelegea în mod clar ce avea de făcut din punct de vedere juridic. Refugiatul solicită sprijinul unui asistent social.

Conversația refugiat - asistent social

(R): Îmi puteți explica, vă rog, procedura de solicitare a cetățeniei suedeze? Care sunt cerințele?

(AS): Da, vă voi explica procedura și cerințele. De obicei, trebuie să achitați o taxă pentru cererea dvs. de cetățenie. Va trebui să anexați pașaportul național, documentul de călătorie sau pașaportul persoanei străine în original. Dacă aveți un pașaport emis anterior, trebuie să trimiteți și originalul; dacă nu aveți un pașaport național, anexați originalele altor acte de identitate din țara dvs. de origine. Dacă aveți mai multe documente, așezați-le în aceeași ordine în care le-ați menționat în formularul de cerere. Nu este nevoie să anexați permisul de ședere în format card al

dvs. sau al copilului dvs., permisul de conducere suedez sau cartea de identitate suedeză.

Pentru a deveni cetățean suedez trebuie:

- să dețineți un act de identitate
- să aveți peste 18 ani
- să aveți un permis de ședere permanentă, drept de ședere sau un permis de ședere în Suedia
- să îndepliniți cerințele pentru perioada de ședere
- să fiți bine adaptat în Suedia

(R): Pot să-mi includ copiii în cererea mea?

(AS): Da, puteți include copiii în cerere. Dacă aveți copii necăsătoriți cu vârsta sub 18 ani care sunt rezidenți în Suedia, aceștia pot obține cetățenia suedeză împreună cu dvs. dacă aveți custodia unică a copilului sau a copiilor sau dacă aveți custodie comună cu celălalt părinte care v-a dat acordul. De asemenea, trebuie să anexați pașaportul copilului și o decizie de custodie dacă aveți custodia unică a copilului și copilul nu s-a născut în Suedia. Dacă copilul a împlinit vârsta de 12 ani, acesta trebuie să dea un consimțământ scris pentru a deveni cetățean suedez.

CAPITOLUL 3

INSTRUIREA REFUGIAȚILOR INTEGRAȚI PENTRU A DEVENI MEDIATORI CULTURALI

Secțiunea 1 Mediatorul intercultural

Mediatorul intercultural este un profesionist sau un voluntar care acționează ca o punte de legătură între oamenii din diferite medii socio-culturale. Interacțiunile interculturale duc adesea la un conflict datorită diferitelor interpretări culturale ale comportamentelor celorlalți. Oamenii interpretează sau analizează în mod natural ceea ce văd și aud pe baza propriului cadru cultural, dar acest lucru este întotdeauna o interpretare subiectivă și nu coincide neapărat cu percepția celeilalte persoane. Un exemplu comun este strângerea de mână dintre bărbat și femeie. O femeie din Occident s-ar putea simți ofensată atunci când un bărbat arab refuză să-i dea mâna. Ea consideră că aceasta este condescendență și lipsă de respect față de ea. Motivul pentru care ajunge la această concluzie este că analizează comportamentul doar din punctul său de vedere. După ce am discutat această situație cu un mediator intercultural, mi-am dat seama că a nu da mâna cu o persoană de sex opus ar putea avea o altă semnificație. Poate fi motivat de respect, deoarece nu este permis să atingi soția sau soțul cuiva dacă nu ești o familie. Faptul că am aflat acest lucru m-a ajutat să văd lucrurile din altă perspectivă.

Un alt exemplu, poate mai puțin sensibil, este locul pe care copiii îl au în gospodărie. În unele țări, este destul de normal ca copiii să-și ajute părinții în treburile casnice sau chiar să îi ajute la muncă (de exemplu, într-o afacere de familie). Acest lucru este considerat parte a educației lor, deoarece copiii sunt pregătiți să-și asume sarcini pe viitor ca adulți. În majoritatea țărilor europene, copiilor nu li se cere să ajute în gospodărie. Ei se joacă, merg la școală și pot ajuta ocazional dacă nu este prea dificil. Chiar și termenul "copil" este legat de cultură.

În domeniul azilului și al migrației, mediatorul intercultural facilitează schimburile între refugiați și profesioniști pentru a încuraja integrarea fiecărui individ. Rolul mediatorului intercultural nu trebuie subestimat, având în vedere impactul său asupra interacțiunii dintre oameni. Pentru a-și îndeplini bine rolul - transferul corect al mesajului și evitarea neînțelegerilor - persoana care ocupă această poziție trebuie să cunoască în primul rând fundalul cultural al persoanelor cu care lucrează. Prin cultură înțelegem limbajul, valorile, normele și principiile subtile care pot afecta interacțiunea. Trebuie să remarcăm aici faptul că există multe diferențe între oamenii care au un trecut cultural similar. Clasa socială și educația sunt la fel de importante atunci când încerci să înțelegi cealaltă persoană din fața ta. În sectorul social și al sănătății, mulți mediatori interculturali provin din familii de migranți. Acest lucru se datorează în principal faptului că stăpânesc foarte bine limba și cultura maternă (arabă, pașto, somaleză, etc.), precum și cea a țării gazdă. Cunoașterea limbii și a

culturii constituie baza medierii interculturale, dar nu este suficientă. Pentru a fi eficienți, trebuie să dobândim și alte abilități, cum ar fi abilitățile de comunicare, abilitățile sociale, găsirea unui echilibru între distanță și proximitate, imparțialitate, secret profesional, etc.

La Caritas International avem mai mult de cinci ani de experiență în lucrul cu mediatorii interculturali. A început ca un mic proiect numit "Peter en Meter", adică "Nașul și Nașa". Proiectul a constat în gruparea pe perechi a refugiaților care au locuit în Belgia mai mult timp (mai mult de 1 an). Pentru că ei înșiși au fost supuși migrației forțate și procesului de integrare, ar putea înțelege prin ce a trecut un nou-venit. Atunci când ajută un nou-venit, experiența lor ar putea fi recunoscută drept o experiență care ar putea conduce la un sentiment mai înalt de utilitate și încredere în sine. Ei abordează problemele de zi cu zi, cum ar fi: sistemul bancar, unde și cum se fac cumpărăturile, reciclarea deșeurilor și așa mai departe. Dar abordează și subiecte specifice, cum ar fi cursurile de limbă, administrație, contracte energetice, cazare, etc. *Nașul și Nașa* au lucrat împreună cu un profesionist care a fost responsabil de dosarul nou-venitului, a gestionat toate aspectele vieții și a asigurat buna colaborare dintre refugiați. În cadrul acestui proiect am învățat multe despre mediatorii interculturali, punctele forte și punctele slabe, dificultățile, nevoile și așa mai departe. Cea mai mare provocare a fost perioada în care mediatorii noștri voluntari erau depășiți de numărul mare de clienți, deoarece aveau așteptări foarte mari de la ei, punând multă presiune asupra lor. Pentru a-i proteja, am început să organizăm cursuri de instruire pe teme diverse, printre altele "cum să stabilești limite".

Am învățat multe despre proiectul "*peter en meter*", care ne-a permis să evoluăm și să încheiem colaborări cu mediatorii profesioniști. În prezent, Caritas angajează diverși mediatorii interculturali care lucrează în pereche cu asistenți sociali. În continuare se va discuta despre profilul candidaților, precum și despre formarea de bază pe care am considerat-o necesară având în vedere contextul lor de lucru. Acest lucru este în mod evident influențat de sectorul în care operează mediatorul intercultural.

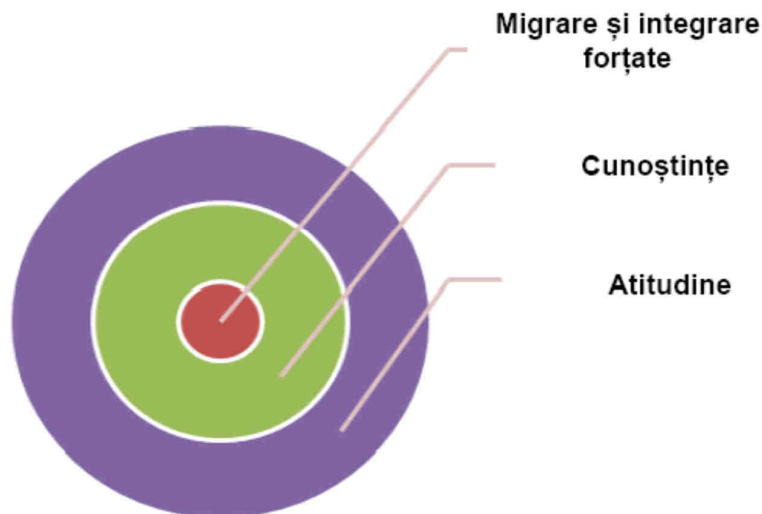
A. Profilul mediatorului intercultural

Secretul unei colaborări reușite cu mediatorul intercultural începe cu găsirea unui profil bun. În timp ce lucrați cu refugiații, un grup care poate fi considerat vulnerabil, este important să selectați angajații cu atenție.

În Caritas, am făcut o alegere foarte bună de a recruta pentru poziția de mediator intercultural numai persoane care provin dintr-o familie de migranți. Alegerea este motivată în principal de faptul că sunt familiarizați cu realitățile refugiaților. Chiar dacă fiecare experiență este diferită, ei știu ce înseamnă să fii forțat în migrație. Acest lucru le conferă un avantaj față de ceilalți candidați.

Următoarele elemente sunt importante pentru profilul unui mediator intercultural care lucrează cu refugiați: înțelegerea migrației și a integrării; cunoștințe și atitudine.

Profilul mediatorului intercultural



După cum am menționat mai devreme, înțelegerea *migrației și integrării* este esențială pentru mediatorul intercultural. Ei recunosc lupta refugiaților din cauza migrației forțate și a pașilor pe care trebuie să-i urmeze pentru a se integra în țara gazdă. Înțelegerea contextului refugiaților și a așteptărilor țării gazdă este indispensabilă pentru a facilita comunicarea între cele două culturi. Acesta este nucleul profilului nostru.

Originea cerută pentru mediatorul intercultural va fi determinată de limba grupului țintă cu care lucrăm cel mai mult. Nu trebuie să fie din aceeași țară. Uneori chiar preferăm ca mediatorul intercultural să nu fie din aceeași țară cu clienții săi (de exemplu, mediatorul palestinian lucrează cu refugiați sirieni), deoarece este mai puțin probabil ca aceștia să aibă aceleași rețele sociale. Există, de asemenea, mai puține șanse de transfer emoțional în timp ce vorbim despre povestea lor și țara de origine.

Cea de-a doua componentă cerută în profil este *cunoașterea* limbii materne și a valorilor refugiatului, a limbii și a standardelor din țara gazdă. Având o cunoaștere de bază a administrației locale constituie un plus pentru ca aceștia să poată informa corect refugiații. Dacă nu, vor avea nevoie de o pregătire corespunzătoare.

A treia și ultima componentă a recrutării se referă la *atitudinea* candidatului. Chiar dacă aceștia pot împărtăși un trecut comun al migrării, mediatorul intercultural trebuie să găsească un echilibru între distanță și proximitate pentru a nu se pierde în problemele personale și pentru a rămâne profesionist. De asemenea, se așteaptă ca aceștia să adopte o atitudine neutră și neintruzivă față de toți beneficiarii. Nu este

cazul să-și impună punctul de vedere, ci mai degrabă să faciliteze comunicarea între cele două culturi.

Având în vedere faptul că mediatorii interculturali au acces la informații personale și uneori sensibile, aceștia sunt obligați să păstreze secretul profesional. Tot ce aud și văd trebuie să rămână confidențial.

Secțiunea 2 Cum să instruiți refugiații integrați pentru a deveni mediatori culturali

Având în vedere diversitatea profesională a candidaților - studiu, experiență de lucru, limbă, competențe, etc. - pentru a armoniza profilurile mediatorilor și pentru a-i pregăti pentru munca pe teren, training-ul de bază este esențial. Conținutul training-ului va fi determinat de contextul de lucru în care va interveni mediatorul intercultural. Mai jos veți găsi o prezentare generală a temelor pentru instruirea celor care lucrează cu refugiați într-un sector social. Aceasta se bazează pe nevoile exprimate de către mediatorii interculturali sau observate de asistenții sociali.

Program:

1. Mediul general de lucru

Pentru mediatorul intercultural, ca și pentru alți profesioniști, este important să cunoască cadrul general al organizației în care lucrează. O descriere foarte vagă nu este utilă persoanelor în cauză, deci trebuie formulată în mod clar și concret. Viziunea și misiunea existentă a organizației, precum și normele și regulamentele interne pot fi folosite ca un ghid pentru formularea cadrului general. De asemenea, este important să menționăm locul mediatorului intercultural în cadrul organizației.

2. Activitatea mediatorului intercultural

"Ce se așteaptă de la el?" Aici se aduce în discuție o descriere detaliată a postului - competențele, aptitudinile și atitudinile necesare. În această fază, mediatorul își cunoaște punctele forte și învață cum să facă față punctelor sale slabe. Descrierea postului este un instrument important de lucru pentru mediatorul intercultural și pentru nou-venitul cu care va lucra. Degreveză mediatorul de prea multă responsabilitate și temperează așteptările clientului.

3. Tehnici de comunicare

Principala sarcină a mediatorului intercultural este de a facilita comunicarea dintre profesionist și client. Pentru a face acest lucru, ei trebuie să-și dezvolte propriile abilități de comunicare necesare.



Pe lângă partea teoretică, este esențial să se organizeze ateliere sau sesiuni de training privind diferite tehnici de comunicare pentru a-i pregăti și mai bine pe mediatorii. De exemplu: ascultarea activă, comunicarea orientată, asertivitatea.

4. Discreția și secretul profesional

Lucrul cu oamenii presupune contactul direct cu informații personale. Sectorul și organizația în care operează mediatorul vor determina, de asemenea, în ce măsură poate avea acces la informații confidențiale. Dacă este cazul, se va pune problema discreției și a secretului profesional.

Discreția și secretul profesional reprezintă obligația de a nu divulga informații altor persoane decât celor îndreptățite în acest sens, cu scopul de a proteja confidențialitatea clientului. În unele cazuri, siguranța lor depinde de acest lucru. Informațiile confidențiale pot fi comunicate numai colegilor și superiorilor.

5. Distanța și proximitatea în raport cu clientul

Lucrul cu oamenii necesită adesea implicare emoțională, care de obicei duce la empatie. A avea compasiune nu este o problemă, dar acest lucru poate deveni o problemă atunci când, ca profesionist, ești copleșit de emoții. Astfel, nu vă puteți distanța de situație și nu puteți să gândiți în mod clar. Acest lucru nu este nici benefic nici pentru dvs., nici pentru munca dvs și nici pentru client.

Găsirea unui echilibru între distanță și proximitate este un lucru de învățat pentru mulți profesioniști. Este în beneficiul clientului și al dvs. personal să acordați atenție acestui aspect.

6. Îngrijirea persoanelor care oferă îngrijire

După cum am menționat mai devreme, experiența migrației constituie un mare avantaj pentru mediator, dar aceasta poate fi și o slăbiciune. Simpla ascultare a problemelor altor refugiați poate fi greu de suportat. Este ca și cum își reamintesc propriul trecut și situațiile dureroase. Nu este neobișnuit ca clienții, atunci când află că mediatorul este un conațional sau un refugiat, să-și facă speranțe foarte mari. Se așteaptă ca ei să fie întotdeauna prezenți și să găsească o soluție pentru toate problemele lor. Acest lucru pune foarte multă presiune asupra mediatorului care se poate simți blocat între sarcinile sale și așteptările clientului.

Organizațiile și profesioniștii care lucrează cu mediatori interculturali trebuie să cunoască acest lucru. Atunci când lucrează împreună trebuie să țină cont de faptul că migrația forțată este o experiență traumatizantă și pentru ei. Fiți sensibili când discutați anumite subiecte și acordați atenție bunăstării lor. Organizarea discuțiilor oferă mediatorului intercultural posibilitatea de a-și exprima gândurile și sentimentele. Subiectele precum managementul stresului, sindromul de burnout, limitele și altele asemenea fi abordate aici. Pentru unii angajatori acest lucru poate părea la început o pierdere de timp, dar această investiție va contribui la o mai bună funcționare a mediatorilor.

Surse, Bibliografie:

Programa APTIVATE (TRABE Association, Spain)

Entrepreneurship services of Dinamia S. Coop and collaboration with specialized NGOs (like CEAR & Caritas Spain for creation of Integration Enterprises)

A Study of Asylum in Spain (International Protection and Reception System Resources” Madrid, June 2016. Ombudsman Report

From Refugees to Workers: Mapping Labor-Market Integration Support Measures for Asylum Seekers and Refugees in EU Member States. Bertelsmann Stiftung, 2016

Seukwa, Louis Henri (2007): The Ingrained Art of Survival. The Nexus between Competence and Migration as Reflected in Refugees Biographies. Köln: Rüdiger Köppe Verlag.

Seukwa, Louis Henri (ed.) (2013): Integration of Refugees into the European Education and Labour Market. Requirements for a Target Group Oriented Approach. Frankfurt am Main: Peter Lang Verlag.

Schroeder, Joachim (ed.) (2015): Breaking Down Barriers from Education to Employment. The Journey towards Inclusion for Vulnerable Groups. Sofia: Bulgarian Comparative Education Society.