



Erasmus+

Asociatia
PRO REFUGIU.org

 caritas
international

 passage

TrAbe
INICIATIVAS PARA LA ECONOMIA SOCIAL Y SOLIDARIA

 SCANDINAVIAN
HUMAN RIGHTS
LAWYERS



**HANDBOK FÖR SOCIALARBETARE,
JURISTER OCH YRKESVERKSAMMA
INOM HÄLSOVÅRDEN
AVSEENDE STÖD TILL
FLYKTINGINTEGRATION**

Mars 2018

FÖRFATTARE

Silvia Berbec, Pro Refugiu Association, Rumänien

Gabriela Ionescu, Pro Refugiu Association, Rumänien

Angela Berbec, Pro Refugiu Association, Rumänien

Lucie Biuma Bakina, Caritas International, Belgien

Maren Gag, Passage Ltd., Tyskland

Louis Henri Seukwa, Passage Ltd., Tyskland

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

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

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

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

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

Ruth Nordström, chefsjurist, Scandinavian Human Rights Lawyers, Sverige

Patricia Feito, socialarbetare och researcher, Scandinavian Human Rights Lawyers, Sverige

Jan-Olov Svanberg, researcher, Scandinavian Human Rights Lawyers, Sverige

Johnny Sivertsen, researcher, Scandinavian Human Rights Lawyers, Sverige

Publikationen har utarbetats som en del av ett kunskaps- och integrationsprojekt för hållbar flyktingmottagning, implementerad av Pro Refugiu Association Romania, Caritas International Belgium, Passage e.V. Germany, Association Trabe Iniciativas para la Economia Social y Solidaria Spain, Scandinavian Human Rights Lawyers Sweden.

Publikationen har producerats med ekonomiskt stöd från Erasmus Plus-programmet strategiska partnerskap. Innehållet i publikationen är enbart författarnas ansvar och återspeglar inte nödvändigtvis Erasmus Plus-programmets synpunkter

INNEHÅLL

KAPITEL 1 Erkännande och förståelse av flyktingars kulturella mångfald..	1
Avdelning 1 Allmänna reflektioner (författare Maren Gag & Louis Henri Seukwa (Passage Ltd. Germany)	1
1. Yrkesverksamhet i ljuset av den diskursiva konstruktionen av flyktingkategorin	1
2. Reflekterade professionalism i arbetet med flyktingar.....	3
Avdelning 2 Praktiska riktlinjer för yrkesverksamma inom juridik, socialt arbete och hälso- och sjukvård (författare Maren Gag & Louis Henri Seukwa (Passage Ltd. Germany).....	5
1. Kulturell kongruens.....	5
2. Praktiska riktlinjer från Rumänien.....	5
3. Praktiska riktlinjer från Belgien.....	10
4. Praktiska riktlinjer från Tyskland.....	12
4. Praktiska riktlinjer från Spanien.....	17
5. Praktiska riktlinjer Sverige.....	21
KAPITEL 2 Illustrerande av flyktingars vanligaste utmaningar	24
KAPITEL 3 Utbildning för integrering av kulturmedlare.....	37
Avsnitt 1 Den interkulturella medlaren.....	37
Avsnitt 2 Hur man tränar integrerade flyktingar till att bli kulturella medlare...	40
1. Den allmänna arbetsmiljön.....	40
2. Den interkulturella medlarens arbete.....	40
3. Kommunikationstekniker.....	40
4. Diskretion och tystnadsplikt.....	40
5. Avstånd och närhet i förhållande till kunden.....	41
6. Vård av vårdgivare.....	41

KAPITEL 1

ERKÄNNANDE OCH FÖRSTÅELSE AV FLYKTINGARS KULTURELLA MÅNGFALD

Författare Maren Gag & Louis Henri Seukwa

Avdelning 1 Allmänna reflektioner

1. Yrkesverksamhet i ljuset av den diskursiva konstruktionen av flyktingkategorin

Arbete med flyktingar sker vanligtvis i en kontext som inte är fri från fördomar. Termen "flykting", och därmed samhällets uppfattningar om flyktingar, är huvudsakligen en produkt av historisk, kulturell och politisk diskursiv konstruktion¹ (Hall 1994, s.137); och dessa idéer avgör i stort sett varje interaktion, framförallt yrkesmässig interaktion, med personer som beskrivs som flyktingar.

Följande är några av nyckelelementen i denna konstruktion:

a) Offerdiskursen: Som en konsekvens av Andra världskriget, och med hänvisning till 1951 års konvention angående flyktingars rättsliga ställning (FN:s flyktingkonvention), definieras en flykting som en person som behöver skydd och därmed som ett offer. Ett antal strukturella problem (krig, politisk instabilitet, miljö- och humanitär katastrof, etc.) personifieras, så som de belystes i FN:s flyktingkonvention och genom individens rätt till asyl. Flyktingen karaktäriserades därmed enbart genom sin status som flykting. Flyktingen definieras som ett offer som tvingats fly eller blivit undanträngd på grund av en särskild flyktinggrund. Individuella motiv och flyktingens egen aktivitet negeras och ignoreras, vilket skapar en bild där flyktingen reduceras till passivitet och avkrävs att begränsa sin existens till ett offer i sin kapacitet som "genuin flykting". Detta är varför manifestationer av deras förmåga att agera grundläggande uppfattas som störande eller hotande, eftersom de tycks ifrågasätta den existerande sociala ordningen. Ett gott exempel av detta är tendensen att varje manifestation av deras eget initiativ eller aktivitet uppfattas som en tendens av en "icke-genuin flykting". Så förmågan att agera blir inte bara förbisedd, utan lämnas för det mesta helt utan överväganden när man konstruerar konceptet "genuin flykting". Achille Mbembe talar i sin kontext om "en tid då den enda giltiga moralen reduceras till en instinkt att känna medlidande, till dessa tusentals eller tiotusentals formerna av föraktade människor som döljs bakom välgörenhet"².

Paternalism och offergörande är således formerna för verksamhet och modus operandi baserad på en interaktion som reducerar flyktingar till deras roll som offer.

b) Hjälpar- och frälsardiskursen: Att kvarhålla flyktingen i en offerstatus är problematiskt inte minst för att det i sig självt förstärker konceptet av ett subjekt som behöver hjälp, och således ses som en underordnad. Samtidigt så tillåter det en diskursiv konstruktion av den yrkesverksamma eller frivilliga individen som en frälsare eller en flyktinghjälpare. Konstruktionen av flyktingen som ett offer är alltid i en hierarkisk relation med sina "frälsare". Denna relation fastställer en självbild i interaktionen med flyktingar, accepterad av majoriteten av samhället, vilken har

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

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

etablerad i nutidens biståndsform; på grundval av deras egen dominanta position så innebär det att "mottagarna av bistånd inte kan uppnå hjälparnas status"³ eftersom:

"Framställandet av den underordnade 'andra' fastställer självbilden hos det moderna subjektet, vilket således också är beroende av existensen av dessa 'andra' – de är således inte tänkta att stå upp för sig själva, eftersom det skulle orsaka störningar i den etablerade bilden".⁴

I denna hierarkiska ordning av paradigmen av "bistånd", demonstrerar den ena sidan sin humana karaktär vilket bekräftar dess mänskliga kvalitet medan den andra sidan definieras som i behov av hjälp och förklaras oförmögen att bidra med något⁵ "Där människor som behöver hjälp framställs som inkapabla till handling, som ynkliga offer, där bildas en position av överlägsenhet hos deras hjälpare"⁶.

c) Kriminaliseringsdiskursen och konstruktionen av den "icke-genuina flyktingen": Åter är den problematiska punkten att skälen för flykt reduceras till oro i ursprungslandet, för det första eftersom det döljer de globala skälen och EU:s mottagarländerns inblandning i dessa kriser; och för det andra så är det svårt att dra en gräns mellan frivillig migration och påtvingad migration med tanke på den omfattande fattigdom som härstammar från globalt inducerade kriser (politiska, ekonomiska, humanitära etc.) vilka berövar människor deras uppehälle och därigenom tvingar dem att migrera.⁷ Ytterst leder uppdelningen mellan frivillig och påtvingad migration i flyktingars kontext till en uppdelning i "genuina" och "icke-genuina" flyktingar – en uppdelning med en avgörande påverkan på flyktingars stigmatisering. Skapandet av en uppdelning mellan önskade och oönskade flyktingar har en avgörande påverkan på den nuvarande europeiska förvaltningen av flyktingströmmar – till det yttre genom att illegalisera migrationsflöden och till det inre genom en kriminalisering av flyktingar som bedöms vara "icke-genuina". Denna kategorisering av migration och flyktingströmmar indikerar ett perspektiv som döljer det faktum att migrationspolitiska beslut till stor del baserar sig på mottagarländernas egna ekonomiska intressen.

d) Finansieringslogik och skapandet av brister – assimileringssdiskursen
Ytterligare en mekanism, den sista avgörande av de som fastställer konstruktionen av en flykting, är logiken av en mottagargrupperkonstruktion och finansierings- och bidragslogiken i socialt arbete. Dessa faktorer innebär att "klientelet" alltid måste framställas som att de lider brist, som en slags bristande entitet. De sociala åtgärderna, som således endast kan vara assimilerande och kompensande, syftar till att eliminera dessa brister. Enligt detta koncept så kan integration endast lyckas om flyktingar assimileras eftersom de saknar språkfärdigheter, grundläggande förutsättningar och nyckelfärdigheter. Den "kultur" som de för med sig anses vara en del av problemet eftersom den inte är kompatibel med mottagarlandets kultur. Denna diskurs är problematisk i flera avseenden. Förutom den olämpliga synen på den "kultur" flyktingarna för med sig så tolkas skillnader som kulturella skillnader.

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

⁴ *Ibid.*, s. 49 ff.

⁵ Se även *ibid.* s. 51 ff.

⁶ *Ibid.*, s. 52.

⁷ Se även 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, s. 107-122.

Dessutom så utgår denna diskurs från en förenklad förståelse av kultur, begränsad endast till en nations kultur, d.v.s. flyktingens ursprungsland, och förbiser alla andra sociala kategorier så som miljö, kön, religion, sexuell läggning, ålder och så vidare. Men i verkligheten har forskningen tydligt visat att flyktingar och asylsökande har en mycket bred kompetens som de fått i formella, icke-formella och informella utbildningskontexter till följd av deras primära, och ibland även sekundära, socialisering i varierande kontexter i sina ursprungsländer samt genom deras transnationella biografier och erfarenheter i samband med flykt.⁸ De har fått transnationell erfarenhet medan de varit på flykt, ofta under extremt svåra förhållanden, och detta ska ses som en biografisk resurs som ger den uthållighet och förmåga att utstå en lång rad utmaningar. I verkligheten så är flyktingar, liksom alla andra människor, individer med förmågor, styrkor och resurser som öppnar upp individuella utvecklingsmöjligheter för dem och som utgör grunden för varje meningsfullt utvecklande arbete. Naturligtvis så har somliga flyktingar behov av särskilt stöd, till exempel för att bearbeta trauma, men vi bör inte generalisera dessa.

2. Reflekterade professionalism i arbetet med flyktingar

Den diskursiva flyktingtingkonstruktionen som beskrivits ovan skapar barriärer som hindrar förståelse; det är nödvändigt att övervinna dessa för att kunna utföra verkligt professionellt arbete med flyktingar. Professionalism kräver inte bara en fortgående nedmontering av den existerande och dominanta kunskapen i arbetarens eget fält, utan också ett fortgående ifrågasättande av hans eller hennes egna motiv för sitt agerande. Detta kan uppnås genom reflekterande professionalism.⁹

En av kärnfrågorna i reflekterande professionalism är att undersöka relationerna mellan olika former av kunskap och åtgärder i yrkesmässig verksamhet och den yrkesmässiga aktivitetens struktur. Mot bakgrund av de historiska, politiska och kulturella konstruktioner som har producerat en stigmatiserad bild av flyktingen så måste de som arbetar med flyktingar utveckla en hög grad av självreflektion. De måste vara mycket uppmärksamma mot riskerna att omständigheter kulturaliseras, att strukturella problem individualiseras, att flyktingars kompetenser bedöms utifrån en bistorientering, för asymmetri i maktförhållanden i yrkesmässig interaktion och för icke-solidaritet under förhållanden av global orättvisa, vilket är grundorsaken till att migrationsströmmar bildas.

Det är endast med denna reflektiva attityd som störningar i den yrkesmässiga arbetsrutinen med flyktingar kan ses som en möjlighet att utveckla den egna praktiken, under förutsättning att den sociala heterogeniteten ökar på grund av migrationen. Förutsatt att den reflektiva metod som här förespråkas blir använd så blir närvaron av flyktingar en resurs för ytterligare utveckling av professionaliteten i verksamheten hos socialarbetare, lärare, psykologer, juridiska ombud och deras rådgivare samt personal i hälso- och sjukvård och så vidare.

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, s. 406-418.

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

Denna handbok bidrar till att ifrågasätta de existerande metoderna inom olika områden. Den syftar till att uppmuntra diskussion och reflektion. Baserat på en analys av situationen, levnads-förhållanden och olika parametrar i fem europeiska länder, samt på praktisk erfarenhet, så presenterar den exempel, koncept, framgångsfaktorer och hinder i syfte att hjälpa läsare i deras egna reflektioner och därigenom berika verksamhet i flera olika verksamhetsfält.

Mångfalden av exempel och illustrationer, med tanke på respektive kontexts detaljer, bidrar till ett internationellt perspektiv och verksamhet i en lång rad olika fält inom verksamhet med flyktingar. Fokus är på hälsomässig, social, juridisk och yrkesmässig integration.

Avdelning 2 Praktiska riktlinjer för yrkesverksamma inom juridik, socialt arbete och hälso- och sjukvård

Författare Maren Gag & Louis Henri Seukwa

1. Kulturell kongruens

Migration har bidragit till en rik mångfald av kulturer, etniciteter och raser. Individer som migrerar utsätts för flera stressfaktorer som kan påverka deras mentala välbefinnande och deras integrationsprocess i det nya samhället. Dessa inkluderar förlusten av kulturella normer, religiösa seder, sociala skyddsnät, anpassning till en ny kultur och förändringar i identitet och självbild.

Kultur har en viktig roll i flyktingars vardagsliv och kulturella skillnader kan integrations-processen, delvis på grund av språkliga, religiösa och sociala variationer.

Folk på flykt kommer från en mångskiftande kulturell bakgrund, och många av dem har redan bildat kulturella identiteter. Den kulturella identiteten påverkas av ett antal olika faktorer både under och efter migrationsprocessen, och förlusten av en kultur är ett potentiellt arv för dessa folk.

Kulturella identiteter interagerar, så flyktingen kommer inte bara i kontakt med mottagarlandets kultur utan också med immigranter från både liknande och främmande kulturer. Detta kan resultera både i känslor av samhörighet och tröst och i känslor av utanförskap och förtvivlan.

För de som arbetar med att assistera flyktingar i den komplexa integrationsprocessen så är det viktigt att förstå den mångfald av kulturella, rasmässiga och etniska bakgrunder som karaktäriserar flyktingsbefolkningen. När man fastställer en individs anpassningsgrad i en integrationsprocess så är det viktigt att man har i åtanke vilket samhälle individen kommer ifrån, samt tar hänsyn till individens egna sociala karaktärsdrag.

I denna avdelning av handboken så finns flera riktlinjer för de som arbetar med flyktingar eller önskar specialisera sig på att bistå denna målgrupp. Riktlinjerna är baserade på den särskilda omständigheter som återfinns i dessa länder (Rumänien, Belgien, Tyskland, Spanien och Sverige).

2. Praktiska riktlinjer från Rumänien

I efterföljden av de händelser som tvingat en person att lämna sitt hemland så kommer personen starta en process i mottagarlandet för att få skydd som flykting. När denna status är fastställd så är det viktigt att personen omedelbart har korrekt information avseende sina rättigheter och skyldigheter under landets lag. En fullkomligt förståelse av rättigheter och skyldigheter är en viktig del av integrationsprocessen i mottagarsamhället. Flyktingar är ofta inte flytande på vare sig mottagarlandets språk eller något annat internationellt språk och saknar därmed möjlighet att förstå komplexa termer. De jurister och ombud som bistår eller önskar bistå flyktingar måste anpassa sitt språk på så vis att deras förklaringar blir helt förståeliga för mottagaren. En flykting som missbrukar sina rättigheter eller inte följer

sina skyldigheter gör inte nödvändigtvis så av illvilja, utan det kan bero på att flyktingen inte har fått tillräckligt med information för att förstå betydelsen av dessa rättigheter eller konsekvensen av att inte följa skyldigheten.

! I syfte att förmedla informationen är det användbart

- Att använda enkla termer och fraser
- Att förklara ord som är svåra att förstå omedelbart
- Att tala långsamt
- Att fråga flyktingen om han eller hon förstått informationen

! Undvik

- Att använda termer och fraser tagna ordagrant från lagtext
- Att ha komplexa förklaring av termer
- Att tala snabbt och att översiktligt förklara data

Kontext/situation: Hur en jurist och socialarbetare på ett enkelt sätt bör presentera och förklara vilka rättigheter en flykting har

En flyktings rättigheter i Rumänien	
<p>JA (använd korta fraser, förklara termer och tala långsamt)</p> <p>- I Rumänien har alla flyktingar rättigheter. - Dessa rättigheter presenteras i Lag nr. 122/2006 om asylprocessen. Här är de viktigaste rättigheterna:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Att vara i Rumänien. Att få uppehållsdokument och ett resedokument. • Att ha ett arbete i Rumänien. Att ha ett anställningskontrakt. • Att starta ett företag i Rumänien. • Att få social och medicinsk försäkring. Genom detta så skyddas en person som arbetar, och 	<p>NEJ (använd komplicerade termer, långa fraser och sakna förklaringar av vissa termer)</p> <p>I enlighet med lag 122/2006 har mottagare av en form av skydd följande rättigheter</p> <ul style="list-style-type: none"> • Uppehålla sig på rumänskt territorium samt få ett uppehållstillstånd och ett resedokument för att korsa gränsen. Mottagaren av en form av skydd ska tilldelas ett personer som ska anges på uppehållstillståndet och resedokumentet. <i>Ingen förklaring av vad ett personnummer är.</i> • Att anställas av en naturlig eller juridisk person, att engagera sig i oavlönat arbete, att utföra fria yrken och göra juridiska

om personen blir sjuk så kan han eller hon få medicinskt och socialt stöd.

- Att ha tillgång till utbildning, att gå till skolan.
- Att utöva sin religion och utbilda sina barn i deras egen religion.
- Skydd av personlig data (så som namn, adress, telefonnummer, bild och personens röst).
- Tillgång till alla domstolar.
- Att ta emot (om flyktingen ber om det) finansiellt stöd i flera månader. Flyktingen kan skicka ansökan till Generalinspektoratet för immigrations direktorat för asyl och integration (*Ge kontakt-information*).
- Att stanna i förläggingscentra. Dessa administreras av Generalinspektoratet för immigrations direktorat för asyl och integration

handlingar, att utföra handlingar i handel, inklusive självständig ekonomisk aktivitet. *Ingen förklaring av vad fria yrken eller handling eller handel betyder.*

- Att ta del av den mest gynnsamma behandling som lagen ger till utländska medborgare avseende förvärv av fast och lös egendom. *Ingen förklaring av vad fast och lös egendom innebär.*

Kontext/situation: Flyktingen hänvisas till en psykolog för rådgivning och psykoterapi på grund av hans eller hennes dåliga mentala hälsa. Klienten accepterar att närvara vid ett första möte, men personen anser att terapi inte kan hjälpa honom eller henne på något sätt eftersom psykoterapi endast är nyttigt för vansinniga personer.

Gör

Gör lättförståeliga jämförelser - när din kropp är skadad eller känns "onormal" så går du till läkaren; på samma sätt, när du har psykiskt obehag eller skada så går du till en psykolog.

Bemöt skälen som gör din klient tveksam till psykoterapi - För att genomgå en terapeutisk process så måste man kunna tänka, tala, analysera och vara medveten om både sig själv och sin omgivning, saker som den som lider av vansinne inte kan göra.

Fokusera på de positiva attribut som krävs för att man ska kunna genomgå en terapeutisk process - Att gå till terapi är egentligen en väldigt stark och modig sak att göra. Det krävs styrka för att utforska sina egna mentala och känslomässiga gränser.

Gör en koppling till kända läkemetoder - Vilka metoder använder ni i ert hemland för att övervinna och läka de problem som du har?

Normalisera behovet av psykologiskt stöd i den nuvarande kontexten - Nuförtiden är det många i västvärlden som söker psykologisk hjälp när man upplever känslomässiga svårigheter.

Undvik

Förklara vad psykoterapi är genom att använda professionella termer - Psykoterapi syftar på en rad behandlingar som kan hjälpa vid mentala hälsoproblem, känslomässiga utmaningar och vissa psykiatriska störningar.

Ingorera din klients kulturella bakgrund och bortse ifrån att psykoterapi måhända inte är vanligt förekommande i dennes hemland.

Lova att förändring och läkande är garanterat, enbart i syfte att övertyga klienten att acceptera psykoterapi.

Fastställ kategoriskt att psykoterapi är den enda lämpliga behandlingsmetoden.

Be din klient att fatta ett beslut avseende terapin före du gett all nödvändig information och diskuterat dennes oro avseende den terapeutiska processen.

Kontext/situation: Flyktingen genomgår en medicinsk undersökning men den enda tillgängliga läkaren som kan hjälpa honom eller henne är en av det motsatta könet. Enligt flyktingens kulturella normer och värderingar så är denna situation olämplig.

Gör

Visa din patient att du är medveten om de kulturella skillnaderna och avsätt några minuter att tala om det - Jag förstår att den här situationen är oönskad i ditt land. I vilket läge kan en av det motsatta könet närma sig en annan för att hjälpa till?

Förklara för patienten varför han eller hon inte kan få hjälp av en läkare av samma kön - Vårt team av specialister på flyktingfrågor är ganska litet. Mina andra kollegor är fullbokade och du har bokats hos för att vi vill hjälpa dig så snabbt som möjligt.

Förklara för din patient hur relationen mellan läkare och patient betraktas i det västerländska samhället. - I vårt land behandlar läkaren patienten som en person som ska ha hjälp, oavsett kön. Det är vanligt för patienter att behandlas av läkare av det motsatta könet.

Förklara för patienten hur den medicinska undersökningen kommer gå till, och fråga om lov - Jag behöver att du tar av dig tröjan och lägger dig på britsen, är det OK för dig?

Tillåt patienten att fatta välinformerade beslut - Du kan välja att avbryta den här undersökningen och vänta på att en annan kollega blir ledig, men detta kommer att ta tid..

Undvik

Bli irriterad och skynda på patienten att genomföra dina instruktioner eftersom tiden tar slut och du har andra möten inbokade.

Be patienten att avlägsna sig om han eller hon inte vill få rådgivning.

Var respektlös mot patientens kulturella värderingar genom att säga att dessa inte är förenliga med normerna i ett modernt civiliserat samhälle.

Bli kränkt om patienten ber om en doktor av samma kön. Anklaga inte patienten som ber om detta för att ifrågasätta din proffessionalitet.

Säg åt patienten att om han eller hon inte vill ta emot din rådgivning så kommer han eller hon inte få någon annat tid inbokad.

2. Praktiska riktlinjer från Belgien

Många efterforskningar har bevisat att påtvingad migrations och omflyttning har en stark påverkan både på mottagarlandet och flyktingen, dessa kan vara hälsomässiga, ekonomiska, sociala o.s.v. Under sin flykt från hemlandet har flyktingen ofta förlorat allt, egendom så väl som nära och kära. Att fly från sitt hemland och hamna i ett främmande land med ett annat språk, andra värderingar och främmande system är inte lätt, Många känner sig vilse och har svårt att anpassa sig till denna, ofta mycket hastiga, förändring.

Efter att ha förlorat kontrollen över hur livet utvecklas så håller somliga flyktingar fast vid de få saker som ger dem en känsla av trygghet. Av dessa så kan den kulturella identiteten anses vara en av de viktigaste. De håller fast vid sitt hemlands värderingar, språk, matvanor och sina landsmän, vilket ofta uppfattas som en brist på integrering av mottagarlandets medborgare. När denna uppfattning upprätthålls så kan det orsaka onödiga spänningar mellan flyktingar och lokalbefolkningen. De senare förväntar sig att flyktingarna ska omfamna det nya samhället och anta dess levnadssätt. Att inte göra så kan leda till konflikt och uteslutning. Vi talar här om onödiga spänningar eftersom de baseras på falska antaganden och en oförmåga att förstå. De håller fast vid deras kulturella identitet eftersom de inte vill integreras.

Genom att vilja bevara sin identitet så förkastar inte flyktingar automatiskt mottagarlandets värderingar. Detta är ibland deras enda sätt att hantera en svår situation. För de som arbetar med flyktingar så är det avgörande att minnas att "flyktingar är vanliga människor i en extraordinär situation". Med extraordinär så menar vi en icke-ordinär situation, nämligen en situation där migrationen har blivit framtvungen. Det tar tid att anpassa sig till ett nytt samhälle, särskilt för vuxna som är vana att leva på ett särskilt sätt.

Kontext/situation: Flyktingen är en skild, framgångsrik affärskvinna och krig bryter ut i ditt hemland. För att vara trygg är det enda alternativet att fly från Europa. Efter en lång och svår resa finner du skydd i ett land som i jämförelse med europeisk standard skulle anses vara konservativt. Till exempel så kan du som kvinna inte bära byxor eller klänning och kjol som är kortare än till anklarna. Om damen tycker om den "förbjudna" klädseln så kommer det att ta ett tag innan hon anpassar dig till den här samhällsregeln.

Kontext/situation: Flyktingen är en välrespekterad människorättsaktivist i ditt hemland. På grund av dina politiska aktiviteter så måste du fly från ditt land. Du förlorade alla dina egendomar och besparingar i flykten. Efter att du når ditt mottagarland så har du svårt att hitta en bra bostad och arbete eftersom större delen av befolkningen inte litar på utlänningar. Du anses nu vara underklass och måste arbeta som en städare för att överleva.

Hur skulle du uppleva dessa situationer? Skulle du kasta bort alla dina tidigare övertygelser och acceptera nya utan att blinka? Mottagarlandet har trots allt erbjudit dig en trygg plats att vara på, så varför skulle du klaga? Du måste vara tacksam!

Dessa exempel illustrerar svårigheterna som flyktingar möter och de många anmärkningar de måste stå ut med i sitt vardagsliv. Att inse detta hjälper dig att se saker och ting ur deras perspektiv och känna empati med dem.

Kulturkänslig vägledning eller försiktighet uppmuntras för de olika yrkesgrupper som arbetar med flyktingar. Detta innebär att de inte förblir fastlåsta i ett visst arbetsmönster. De sätter saker och ting i perspektiv i syfte att förstå och hjälpa flyktingen på ett bättre sätt. För att kunna göra detta så är det av största vikt att arbetaren känns vid den identitetskonflikt som allmänheten konfronteras med. För att detta ska vara möjligt så måste du först bli uppmärksam på dina egna referensramar och värderingar. Vart står jag i livet och varför tänker, talar och agerar jag så som jag gör? Svaret på dessa frågor kommer att påverkas av flera faktorer, bland annat kön, ålder, utbildning, socio-ekonomisk status, personlighet, livserfarenheter och så vidare. Efter att ha analyserat dina egna referensramar så måste du inte dela alla dessa normer. Du kan dela vissa värderingar med andra men ni kommer aldrig vara överens om allt. Att erkänna detta kommer hindra dig från att vara stram när du arbetar med flyktingar, eller någon annan målgrupp. Du kommer att vara öppensinnad. Detta betyder inte att du måste förlora dig själv och acceptera allt som kommer från eller handlar om den andre. Det är viktigt att man utvecklar förmågan att lyssna och försöka förstå den andre snarare än att dra slutsatser som baseras på ens egna värderingar eller stereotyper. Detta innebär också man accepterar att det tar tid för nykomlingar att anpassa sig och man måste ge dem den tiden. Du skapar inte förståelse och deltagande genom att tvinga dina åsikter på någon. Många, både medborgare och de som arbetar med flyktingar, är emot denna metod eftersom den dels tar mycket tid och dels eftersom de förväntar sig att flyktingen ska anpassa sig, inte de själva. De känner inget behov av att förstå deras värderingar eller kultur. Detta är naturligtvis inte heller nödvändigt i alla typer av arbete, men erfarenhet har visat oss att genom att gå flyktingen till mötes så underlättas framtida samarbete, särskilt om du måste bygga upp ett förtroende i relationen. Att förstå varför flyktingen agerar på det sätt han eller hon gör – genom dialog eller med hjälp av en interkulturell medlare – så minskas inte bara existerande fördomar och misstro, det bidrar även till ett effektivare arbete. Vad mer kan en arbetare önska sig?

Även om den här metoden har bevisat sig effektivitet i olika situationer så är det viktigt att ha i åtanke att arbete med människor inte är någon perfekt vetenskap. Människor är oförutsägbara och olika så du kan inte förvänta dig att dina gärningar får samma resultat varje gång. Var flexibel och anpassa dina arbetsmetoder till personen framför dig.

Kontext/situation: Herr X och hans fru är analfabeter. I deras hemland var de bönder och behövde inte hantera papper särskilt mycket. De behöver vägledning för att ha ordning i sin administration. Under samtalen upptäcker socialarbetaren att maken, trots att han inte verkar lika smart som sin fru, gör anspråk på positionen som hushållets ledare och axlar ansvaret för allt administrativt arbete.

Råd till socialarbetare med liknande fall

I den här situationen kan man föreställa sig två sätt att agera

→ Konfrontera herr X med hans svaghet och överlämna ansvaret till hans fru.

→ Tillåt herr X att fortsätta leda familjen med resultatet att jag måste ta över och lösa alltid själv.

Den första lösningen kan skada förtroendet i relationen och eventuellt också skapa en konflikt i äktenskapet. Men om socialarbetaren tar över så kan socialarbetaren beröva paret deras chans att lära sig och bli självständiga. Socialarbetaren bör därför anpassa sig. Fortsätt att adressera herr X men begär att hans fru ska närvara vid varje möte eftersom hon kommer minnas allt socialarbetaren sagt och kan bistå honom om nödvändigt. När man betraktar situationen så verkar detta vara den bästa lösningen-

Kulturkänslig vägledning och uppmärksamhet handlar om att analysera situationen och förstå klienten för att hitta den bästa möjliga lösningen. För att göra detta så behöver specialister kommunicera med dem. Detta hindrar felaktiga antaganden eller att man faller för stereotyper.

3. Praktiska riktlinjer från Tyskland

I Tyskland så är Vocational Education and Training (VET) huvudsakligen organiserat i det "Dubbla" systemet. Detta innebär att det finns två koordinerade mötesplatser för varje VET-program:¹⁰

- (1) Leverans av arbetsbaserad VET är en "träning inom företag" (70 % av VET)
 - Juridisk grund: träningskontrakt
 - Företag tränar och betalar traineen en "träningssättnings"
 - Företag ger en systematisk träning under verkliga arbetsförhållanden (träning inom företag, modern utrustning etc.)
 - (2) Yrkeskoleutbildning (30% of VET)
 - Juridisk grund: Lagstadgad skolplikt
 - De lokala myndigheterna finansierar allmänna yrkeskolor (lokaler, lärare etc.)
 - Yrkeskolor ger lektioner inom yrken (2/3) och allmänna läroämnen (1/3) gratis
- Topmodern policy för flyktingar och asylsökande i det reguljära systemet:

Språkträning: "Integrationskurser" – Asylsökande och andra grupper där individerna har goda utsikter att få stanna kan bli antagna till en integrationskurs under förutsättning att det finns lediga platser (från januari 2017 Integrationsakt [Integrationsgesetz]). Det finns också program tillgängliga på nationell nivå för att främja yrkesmässigt språk hos migranter och asylsökande vilka inriktar sig på de särskilda kommunikationskrav som finns på arbetsplatser.

Råd, träning och placering av jobb-centra: Det finns särskilda åtgärder och kurser för asylsökande med goda utsikter att få stanna i syfte att främja integrations på arbetsmarknaden.

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

Övergångssystem för sidoställda ankommande 16-18-åringar vilka lyder under skolplikt i Hamburg¹¹: Det finns särskilda kurser i yrkesskolor som gjorts tillgängliga för migranter och asylsökande vars hemlands språk inte är tyska. Dessa kurser tar två år för heltidsstudierande.

Ramverk avseende tillgång till utbildning och arbetsmarknad i Tyskland

Flyktingar som saknade en säker rätt till att stanna inkluderades inte i de statligt finansierade VET-programmen och arbetsmarknadsintegrationen förrän för strax över tio år sedan. I decennier så var tysk asylrätt och flyktingpolitik hög grad karaktäriserad av uteslutande. På grund av detta främlingsfientliga sätt att ta sig an frågan så var det viktigt att europeiska program gav effekt. Sedan 2002 har ett paradigmskifte sakta ägt rum inom regeringen avseende denna grupps deltagande i utbildningsväsende och arbetsmarknad, och utöver detta så har klimatet förändrats i civilsamhället och politiken i allmänhet.

Flyktingar och asylsökande som saknar en säker rätt att stanna har stora utmaningar att hantera eftersom de under en lång tid varit uteslutna från utbildningsväsende, träning och arbetsmarknad. Alternativt så syftar detta på de flyktingar som än så länge haft mycket begränsade rättigheter på grund av sin status (asylsökande, de som befinner sig i en asylprocess eller tolererade personer med en tolerans – och deras deportation kunde ske i deras hemland). Detta kan också innebära att de förlorar sina anställningsmöjligheter eftersom de inte kan använda de färdigheter och kvalifikationer som de tagit med sig från sina hemländer.

Det finns några goda tillvägagångssätt som är nytta att dela med sig av för att hjälpa det reguljära utbildningssystemet och arbetsmarknadsaktiviteter och program med arbetsadministration:

- I Hamburg så har nätverk implementerats i diverse finansieringsflöden sedan 2002, dessa finansieras av det Federala ministeriet för arbete och sociala frågor, Hamburgs stad och den Europeiska socialfonden. Totalt finns tio organisationer som driver 12 delprojekt vilka koordineras genom passage och har en bred erfarenhet inom rådgivning, coaching, kvalificering och placering av flyktingar och asylsökande. Dessa program är gratis för deltagarna.¹² Det i Hamburg baserade nätverket FLUCHTort Hamburg är en av 41 nätverk som spänner över hela det federala territoriet och som stödjer den yrkesmässiga integrationen av unga och vuxna flyktingar och asylsökande.¹³
- Bildandet av nätverk är ett innovativt sätt att övervinna svårigheterna för personer som är åsidosatta på arbetsmarknaden. Varför händer detta? Effektiviteten hos de enskilda integrationsåtgärderna för flyktingar och asylsökande kan ökas genom att de utförs inom nätverk. Skraddarsydda och behovsorienterade principer används

¹¹ Hamburg är ett förbundsland i Förbundsrepubliken Tyskland. De 16 förbundsländerna har självständig utbildningspolitik och därför finns det olika utbildningskoncept för unga flyktingar i olika förbundsländer.

¹² Se www.fluchtort-hamburg.de.

¹³ Under namnet FLUCHTort Hamburg, nätverket FLUCHTort Hamburg 5.0 (finansieras på den federala nivån) och chanserna vid FLUCHTort Hamburg (finansieras av Hamburg stad) är för närvarande verksamma.

för att garantera lättillgängliga möjligheter för deltagarna och ett flexibelt koncept. Uppdelningen i olika delprojekt i en projektgrupp möjliggör implementeringen av en integrerad åtgärdsinriktning. Koordinationen av individen gör det möjligt att harmonisera de olika individuella åtgärderna med varandra vilket ger en bredd med större möjligheter till framgång för alla åtgärder. De organisationer som är nära flyktingarna och de organisationer som är nära företagen och arbetsmarknaden har ömsesidigt besluktade program för att garantera tillgång till kurserna och ett modulsystem för ingång till kvalifikation- och placeringsprogram vid högre kvalifikations-grader.

- Utöver samarbete med olika strategiska partners (huvudpersoner från ministerier, laboratorie-byråer, kammare och frivilligorganisationer) så är samarbete med företag ett viktigt fokus i nätverks verksamhet. FLUCHTort Hamburg har byggt upp en pool med över 200 företags-kontakter genom praktisk erfarenhet under flera år, vilka kan användas för placeringar av internet, träning och anställningar.

Kontext/situation: Hur en jurist eller socialarbetare på ett enkelt sätt bör presentera tillgången till arbetsmarknaden för en flykting

Rättigheter och hinder avseende tillgång till arbetsmarknaden i Tyskland	
<p>JA (korta fraser, förklara termer)</p> <p>I Tyskland så garanteras livsstöd för flyktingar genom en särskild lag – Lagen om asylsökares stöd. Så länge de får detta grundläggande stöd från de sociala myndigheterna så har de inte tillgång tjänsterna hos jobbcentra.</p> <p>Om asylprocessen inte har avslutats så har du rätt till yrkesmässig rådgivning hos arbetsförmedlingen.</p> <p>En granskning av arbetsplatsens förhållanden kommer att ske av Arbetsförmedlingen/ Utlänningsministeriet (standardlön!) (från 16 månader)</p> <p>Du har obegränsad tillgång till arbetsmarknaden efter 4 år.</p> <p>Tillgång till yrkesmässig utbildning (i företag = dubbla systemet) för unga flyktingar är möjlig från den första närvarodagen.</p>	<p>NEJ (komplexa termer, långa fraser och avsaknad av förklaring av vissa termer)</p> <p>Efter inträde i landet: Förbud att arbeta de första tre månaderna</p> <p>Många av de som anländer till Tyskland nekas asyl. Utan tillstånd så måste flyktingarna lämna landet igen. Många av dem får <i>'tolererad'</i> status (begränsad rätt att kvarstanna, vilket kommer prövas), för att deportering inte är möjligt på humanitär grund. Men denna <i>'Duldung'</i> [tolerering] ger dem inte uppehållstillstånd, det är endast ett tidsbegränsat uppskov för en person som inte kan lämna landet. Mot denna bakgrund så blir tillgång till utbildning och träning svårare.</p> <p>Om asylprocessen inte är avslutad, eller om du har status som "tolererad" person, så behöver du ett arbetstillstånd för att ha tillgång till yrkesutbildning eller arbetsmarknaden.</p> <p>Du har en begränsad tillgång till språkkurser om ditt hemland inte har "goda utsikter att stanna". Tillgång till</p>

	integrationskurser är bara tillgängliga för flyktingar från Iran, Irak, Syrien, Eritrea och Somalia.
--	--

Kontext/situation: Yrkesmässig utbildning och träning – Företag är viktiga läroplattformar i Tyskland.

Genom erfarenhet och forskning om yrkesutbildning så har det sedan länge varit bevisat att företag är särskilt lämpliga för praktisk kvalificering före anställning och ökar möjligheterna till integration, särskilt för åsidosatta unga personer, till den vanliga arbetsmarknaden eller yrkesutbildning.¹⁴ Praktiskt arbete i en verksam kontext gör det möjligt att närma sig och växa in i normala företagsstrukturer. De lär sig också färdigheten att samarbeta med andra anställda i konkreta arbetssituationer och, i synnerhet, ger det unga flyktingar en inblick i mottagarlandets arbetsmarknad och möjlighet att presentera sig själva för företaget med sina redan erhållna och ofta dolda talanger. Som ett resultat kan utsikterna för en överföring till en utbildning eller anställning vara särskilt relevant för de unga flyktingar som har dåliga ursprungsförutsättningar på grund av avsaknad av formell utbildning eller vars utbildning avbrutits på grund av migrationen. Samtidigt står trainee-instruktörerna i företagen för avsevärda utmaningar, särskilt när unga flyktingar på läroplatsen ännu inte har tillräckliga kunskaper i tyska och är en främmande grupp för utbildningspersonalen.¹⁵

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.

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. [Boken kommer publiceras under juni 2018]

Gör

Undersök efter det juridiska ramverket avseende tillgång till VET och internship noggrant, annars kan både arbetsgivare och asylsökande stöta på juridiska problem. Förstå mottagares olika juridiska status.

Försök motivera dina klienter att påbörja ett internship på ett företag i syfte att få en geniu erfarenhet av den tyska arbetsmarknaden.

Börja med träning för asylsökande och flyktingar i syfte att ge dem möjligheten att skapa en ansökan till arbete och ett relevant CV.

Använd en check-lista i syfte att ordna internship eller yrkesutbildning, ställ dylika frågor:

Finns det tillräckliga tillfällen för ett rimligt och riktigt arbete i företaget?

Har flyktingen tillgång till fungerande system, ny media, modern teknik etc. på arbetsplatsen?

Finns det tillräckligt med vägledande personal med med tid och resurser för att ge råd avseende utveckling, implementering och reflektion av arbetet och läromål?

Är det garanterat att flyktingarna får en skriftlig uppföljning?

Undvik

Ge inga falska förhoppningar avseende processen att få ett arbetstillstånd och problem med främmande administration i syfte att påbörja träning hos ett företag.

Fokusera inte enbart på flyktingar och asylsökares brister (inte tillräckliga språkkunskaper etc.), glöm inte att också påpeka deras kapacitet, motivation och behovet av att välkomna dem i ett verkligt arbetsliv.

Jämställ inte alla flyktingars problem och behov. Spä inte på etablerade främlingsfientliga åsikter i allmänna diskussioner och social media.

Kontext/situation: Mentorskap är att ge assistans till flyktingar och asylsökande i VET

Inom nätverket FLUCHTort Hamburg sattes projektet "Utbildningsstöd av mentorer" upp, vilket sammanförde flyktingar med studenter som studerade socialt arbete. Detta handlar om alla livets områden vilka behöver stabilitet vilket ger adepten möjlighet att fortsätta och fullgöra sin träning.

Detta slags stöd beskrivs i utbildningsforskningen genom termen "stöd i vardagen".¹⁶ Detta möjliggör stora insikter i flyktingars livssituation, vilken präglas av fruktan att utvisas, dåligt boende och dåliga livsförhållanden, svårigheter att orientera sig och diskriminering. Med tiden så ger mentorskap möjligheten att få en överblick över denna livssituation vilket möjliggör en lämplig respons. Vad som därefter sker i mentorskapet kan variera kraftigt – det kan inkludera stöd i skolan, reflektioner avseende deras religion, att följa med till en rättegång, att gå på bio tillsammans eller att ha en diskussion tillsammans med träningsinstruktören. Det handlar om en kontakt som kan men inte måste omfatta livets alla områden, och som inte påtvingar någon åsikt. Alla mentorns aktiviteter som riktar sig mot tredje part måste ske efter att

¹⁶ Joachim Schroeder & Michael Storz (1994): Einmischungen. Alltagsbegleitung junger Menschen in riskanten Lebenslagen Langenau-Ulm: Armin Vaas.

adepten konsulterats, och det finns en tystnadsplikt som krävs för att kunna bygga ett förtroende. Adepterna känner sig trygga med denna typ av stöd eftersom de kan tala om sina orosmoment med någon och inte behöver gå ut och leta efter en källa till riktiga råd. Denna kontakt ger dem också en inblick i hur tyskar lever, eller hur någon som bor här lever (många mentorer har själva en bakgrund med migration), och i somliga fall är detta deras enda kontakt med en ”tysk” person. Denna intensiva kontakt ger dem också inblick i studentlivet och kan därmed starta idéer om deras egen framtid.

4. Praktiska riktlinjer från Spanien

Avsaknaden av genomförande reglering av Lag 12/2009 avseende flyktingars och alternativt skyddsbehövandes rättigheter är ett av de största juridiska hindren för asylsökandes och flyktingars integration i Spanien. I skrivande stund har inte heller direktiv 2013/32/EU om gemensamma förfaranden för att bevilja och återkalla internationellt skydd och direktiv 2013/33/EU om normer för mottagande av personer som ansöker om internationellt skydd genomförts i spansk lagstiftning.

Kontext/situation: Hur en jurist eller socialarbetare på ett enkelt sätt företräder en flyktings rättigheter för honom eller henne

Flyktingars rättigheter i Spanien	
<p>JA (korta fraser, förklara termer)</p> <p>Du har rätt att ansöka om flyktingstatus vid gränsen, vid Asyl och Flyktingverket (OAR) och vid andra specialiserade ämbetsverk på spanskt territorium.</p> <p>Du har rätt att få information på ett språk du förstår avseende olika frågor du har om processen (så du kan begära en tolk).</p> <p>Du har rätt att få stöd av en jurist (gratis jurist om du inte kan betala denne)</p> <p>Sex månader efter att din ansökan accepterats för handläggning av</p>	<p>NEJ (avancerade termer, långa fraser och avsaknad av förklaringar gällande vissa termer)</p> <p>Du kan inte ansöka om flyktingstatus vid spanska ambassaden eller konsulatet.</p> <p>Om din ansökan inte accepteras för handläggning (för undersökning) så har du inga rättigheter och du måste lämna landet.</p> <p>Du har ingen rätt till bostad.</p> <p>Du har inte rätt att bli anställd eller få bidrag (du kan söka arbete om du har arbetstillstånd).</p>

<p>Inrikesministeriet så har du rätt att arbeta (arbetstillstånd) Du har rättigheten att delta i språkkurser och arbetsmarknadsorientering</p> <p>Du har rätt att få tillgång till allmän sjukvård</p> <p>Du har rätt att få ett offentligt svar avseende din ansökan efter sex månader. Om den avslås så har du rätt att överklaga beslutet till en domstol.</p> <p>Om du får flyktingstatus så får du ID och tillgång till allmänna samhällstjänster (anställning, träning, socialförsäkring och socialtjänst). Du har då också rätt att ansöka om familjeåterförening.</p>	<p>Du har inte rätt till psykologiskt stöd eller tandvård (båda dessa behandlingar täcks i allmänhet inte av det allmänna sjukvårdssystemet, vilket endast ger grundläggande service).</p>
---	--

Kontext/situation: I Spanien så har flyktingar och asylsökare rätt att arbeta sex månader efter att deras ansökan accepterats för handläggning av Inrikesministeriet, oavsett om de har uppehållstillstånd eller ej. Under de första sex månaderna, vilket kallas fas 1 (då de saknar tillgång till arbetsmarknaden) så förväntas flyktingar och asylsökande att delta i ett program som ger språkkurser och de erbjuds arbetsmarknadsorientering och andra tjänster. Flera sektorer har dock ifrågasatt tillgången till och kvaliteten hos dessa tjänster. Flyktingen är vanligtvis inte redo att hitta ett arbete efter dessa första sex månader och detta är målet hos nästa fas, fas 2. Fas 2 kallas "integrationsfasen" och underlättas i teorin genom övervakning av en tränings- och utbildnings-specialist. I den tredje fasen, autonomitetsfasen, så finns det viss assistans och sporadisk finansiering tillgänglig för att runda av integrationsprocessen. Dessa är dock inga specialiserade arbetstjänster och under fas 2 och 3 så skyfflas asylsökande och flyktingar för det mesta till allmänna stödsplaner i arbetsmarknaden, och till tjänster som redan är på plats för ekonomiska immigranter och infödda.

Trots de synnerligen negativa arbetsmarknadsförhållanden som finns i Spanien så finns det några positiva saker att lyfta fram:

- Vissa NGO:er har arbetsmarknadstjänster som fokuserar på att ge en individualiserad och skräddarsydd anställnings- och handlingsplan. Dessa består vanligtvis av inledande screeningintervjuer som syftar till att bedöma flyktingen eller migrantens kvalifikationer, skickligheter och behov.
- Kontakter och partnerskap med arbetsgivare i syfte att öka deras känslighet kan också identifieras som en god praktik.

Några råd för de som arbetar med flyktingars och asylsökandes arbetsmarknadsintegration:

Gör	Undvik
<p>Be personen att göra en lista med alla de aktiviteter (lönade eller oavlönade) som personen kan göra och be denne välja de 2/3 som han eller hon är duktigast på och gillar mest.</p> <p>Be personen beskriva vilka slags arbeten han eller hon utförde i sitt hemland.</p> <p>Fråga personen hur han eller hon lärde sig att göra dessa arbeten.</p> <p>Fråga om personen har läst några formella utbildningar eller har akademiska kvalifikationer, och om personen har akademisk dokumentation eller kan få det från sitt hemland.</p> <p>Fråga vilken slags arbete personen vill göra i mottagarlandet.</p> <p>Fråga om personen kan mottagarlandets språk flytande eller om han eller hon behöver bättra på språket.</p> <p>Fråga personen om det är något han eller hon behöver för att få ett arbete, så som arbetstillstånd, ytterligare träning eller något annat.</p> <p>Utarbeta en arbetsplan med personen för att skaffa ett arbete</p>	<p>Behandla inte personen så som att han eller hon helt saknar möjligheter att få ett arbete, är helt utan färdigheter och behöver lära sig allt i mottagarlandet.</p> <p>Ge inte falska förhoppningar, det är svårt att hitta ett lämpligt arbete och det är vanligtvis en långsam process. För att hitta ett arbete så måste man kämpa och koncentrera sina ansträngningar och sin tid. Men det är möjligt.</p> <p>Anklaga inte personen som är arbetslös. Om han eller hon inte hittar ett arbete så beror det på att det finns få möjligheter och/eller på att stödfunktionerna ofta är olämpliga.</p> <p>Framställ inte arbetsökandet som något som sker genom personens egen kraft. Han eller hon måste söka efter stöd och nätverk. Att flyktingen hittar ett lämpligt arbete är inte bara hans eget ansvar utan hela mottagarsamhällets ansvar.</p>

Kontext/situation: Entreprenörskap – Upptagandet av flyktingar och migranter i den vanliga arbetsmarknaden är beroende av att de tilldelas arbetstillstånd och på olika restriktioner som kan kopplas dessa tillstånd. Flyktingar och migranter står också inför utmaningar när det gäller erkännande av deras kvalifikationer, språksvårigheter och diskriminering. Det främsta resultatet av detta är att många flyktingar och migranter till sist finner svart arbete¹⁷, utan rättigheter och socialt skydd. Detta gäller särskilt kvinnor i hushållsarbete, över 50% av de som arbetar med hushållsarbete är invandrarkvinnor.

¹⁷ Den svarta sektorn står för 23,0% av Spaniens BNP (enligt Schneider och Buehrs beräkningar, 2012).

Goda företeelser som finns inom entreprenörskap är:

- Hjälp med introduktion till egenföretagande och entreprenörskap, vilket vanligen tillhandahålls av yrkesföreningar eller NGO:er, är till gagn genom att ge tekniskt stöd vid startande av egna företag.
- Existensen av särskilda företagsmodeller som är mer anpassade till mångfald och deltagande förvaltningsformer som social ekonomi (kooperativ) och arbetsintegrerande socialföretag vilka inkluderar integrationsföretag, huvudsakligen företag som regleras av Lag 31/2015 vilken kvalificerar integrationsföretag som de ansvariga företag vilkas sociala mål är integrationen och yrkesträningen av socialt exkluderade personer som ett sätt att få tillgång till den vanliga arbetsmarknaden.

Några råd för de som arbetar med entreprenörtjänster för flyktingar och asylsökande:

Gör

Fråga personen om den skulle vara intresserad av att starta sitt eget företag... om ja så kan du fråga:

Drev du någon slags företag i ditt hemland? Vilket? Hur fungerade det? Vad hände till sist? ... FÖRSÖK att få all information om tidigare erfarenheter (aktivitetssektor, företagsorganisation, vilka som var involverade, finansiella resurser, varför företaget upphörde...). All denna information kommer vara användbar när du analyserar personens företagsprofil.

Har du någon idé kring vad för slags företag du skulle kunna utveckla i detta land (mottagarlandet): sektor/aktivitet, vilka konsumenter/brukare som skulle vara intresserade av företaget, hur mycket pengar som skulle behövas för att starta företaget... FÖRSÖK att skriva en första behovslista med personen.

Försök att tillsammans med personen definiera vilka uppfyllda behov som skulle täckas: finansiella behov, träningsbehov, juridiska krav...

Du bör ha förberett användbar information kopplad till tillgängliga resurser för entreprenörskap i din lokala omgivning (allmänna/privata tjänster som stöttar entreprenörer).

Undvik

Ge ingen formell information (juridisk eller finansiell) om du är osäker på datans tillförlitlighet. Det är bättre att hänvisa personen till rätt tjänst.

Ge inga falska förhoppningar. Det är inte ens lätt för infödda att starta ett nytt företag.

Påbörja inte en arbetsplan för entreprenörskap om du känner att personen egentligen inte gar några möjligheter att utveckla sin företagsplan.

5. Praktiska riktlinjer från Sverige

Den svenska utlänningslagen reglerar asylprocessen och hänvisar till de rättigheter och skyldigheter som en person har som åtnjuter en internationell skyddsform, flyktingstatus eller alternativ skyddsstatus i Sverige.

Yrkesverksamma som stödjer flyktingar måste anpassa sitt språk så att förklaringar blir helt förstådda av mottagarna, eftersom kommunikation med en flykting kräver särskilda etiska riktlinjer.

I de följande exemplen utläggs några riktlinjer för möte och kommunikering avseende flyktingars rättigheter så att de kan förstå och begripa men samtidigt känna sig respekterade¹⁸. Exemplet kommer också visa ett presentationssätt som bör undvikas.

Möte och kommunicering med flyktingar	
JA	NEJ
<ul style="list-style-type: none">• Visa empati.• Visa öppenhet, intresse och kunskap om olika bakgrunder och kulturell mångfald.• Var tålmodig i all kommunikation.• Visa tydlighet och enkelhet.• Visa mod, respekt och likabehandling.	<ul style="list-style-type: none">• Undvik att lämna information utan att visa personligt intresse och engagemang i flyktingens situation.• Undvik fördomar.• Undvik otålighet när du kommunicerar.• Undvik att använda komplicerat språk och juridiska termer utan att ha en enkel förklaring.• Undvik respektlöst och diskriminerande beteende.

Kontext/situation: **Social välfärd** – En man från Afghanistan fick flyktingstatus i Sverige tillsammans med sin hustru och sina barn för fem år sedan. De har permanent uppehållstillstånd. Mannen har börjat sitt första jobb i Sverige, en fast anställning.

Efter att ha arbetat ett antal månader så får familjen ett nytt barn, fött i Sverige. En representant för företaget talar med flyktingen angående framtiden på jobbet och företaget flera månader efter att barnet fötts. Under det samtalet så berättar flyktingen för företagsrepresentanten att familjen har fått ett nytt barn. Vare sig mannen eller hans hustru kände till deras rättigheter i den svenska välfärden, nämligen att de kunde få finansiellt stöd i form av föräldrapenning. Mannen och hans fru var båda analfabeter när de kom till Sverige och kände inte till sina rättigheter. Detta är ett exempel på hur

¹⁸För mer information avseende allmänna etiska riktlinjer:
<http://www.vardegrundsdelegationen.se/media/DenGemensammaVardegrunden2013.pdf>.

svårt den kan vara för nykomlingar att förstå reglerna och rättigheterna i ett samhälle om ingen informerar dem. Det är också ett exempel på hur avsaknaden av korrekt information påverkar många flyktingars livssituation och dagliga liv.

Gör	Undvik
<p>Tydlighet. Ett faktum som synes uppenbart kan vara helt okänt för en flykting. Se till att din klient känner till sina rättigheter: "Känner du till det sociala stöd du har rätt till när ni väntar barn?" Då kan du räkna upp dem en efter en.</p> <p>Informera din klient om dennes rättigheter. Se till att din klient förstår allt du förklarar. Använd ett enkelt språk, och du kan rentav snällt be din klient att återberätta vad du just sagt i syfte att se till att han eller hon förstått alla dina instruktioner.</p> <p>Ge varje person den tid som krävs för att lösa dennes ärende. Att ge tillräckligt med tid kan göra en enorm skillnad, om det används för att hitta det bästa alternativet för personen och för att se till att personen förstår och får allt socialt stöd som den har rätt till.</p> <p>Var alltid artig och väluppfostrad. Klienten kommer känna sig mer fri att ställa frågor om arbetaren har en vänlig och artig attityd.</p>	<p>Ta inte för givet att din klient känner till alla sina rättigheter. Även om flyktingar bott länge i Sverige så behöver de grundläggande och omfattande information om sina rättigheter.</p> <p>Ge inte information enbart eftersom det är en del av ditt jobb. Plikten är inte bara att informera utan också att se till att flyktingen förstår.</p> <p>Ge inte information hastigt utifrån det i vanliga fall bara tar några minuter att förklara vissa fakta. Lägg istället ner den tid som behövs och förtydliga situationen om det är nödvändigt.</p> <p>Tala inte över klienten, avbryt inte och visa inte brist på respekt.</p>

Kontext/situation: Social välfärd – En man från Afghanistan har nyligen fått flyktingstatus och permanent uppehållstillstånd. Vid ett möte med socialtjänsten får han information om sina rättigheter, möjligheter och boendesituation. Han har många frågor om hur han kan arbeta och integreras i det nya samhälle som han blivit en del av.

Flyktingen tycker det är svårt att lära sig språket och komma in i det svenska samhället i största allmänhet. Han tycker det är svårt att bryta barriären mellan honom själv och den svårnådda "nya världen". Han finner sig behandlad med en skeptisk attityd och tycker det är svårt att få kontakt med svenskar och känna sig som en del av det svenska samhället. Han frågar socialsekreteraren på socialtjänsten om råd kring hur han kan integreras i Sverige och hur han kan få ett arbete.

Gör

Var tydlig och realistisk angående svårigheterna att integreras, men hjälp klienten att fokusera på möjligheterna.

Uppvisa yrkesmässigt ansvar gentemot klienter i utsatta situationer. Även om det saknas specifika regler och normer kring hur en person finner sin väg in i det svenska samhället så kan du ge råd och konkreta exempel.

Få personen att fokusera på allt han eller hon åstadkommit fram tills nu, och på att anta den nuvarande situationen som en ny utmaning, genom att gå steg för steg; "du kanske inte börjar på ditt drömjobb omedelbart men efter att ha kommit så här långt så tror jag att du kommer hitta något att börja med".

Undvik

Var inte respektlös mot hans eller hennes kulturella värderingar, och förneka inte svårigheter eller utmaningar.

Anklaga inte din klient för att inte göra allt som står i dennes makt för att integreras.

Insinuera inte att klienten har för höga förväntningar kring vilket arbete han eller hon önskar finna.

KAPITEL 2

ILLUSTERADE SAMTAL AV FLYKTINGARS VANLIGASTE UTMANINGAR

FAMILJEÅTERFÖRENING i Rumänien



Kontext

En utländsk medborgare har fått flyktingstatus i Rumänien. Han vill hämta resten av sin familj (hustru och minderåriga barn) till mottagarlandet.

Problem

Flyktingen förstår inte processen och försöker få information från rätt myndighet men informationen är för komplex, och han får ingen tydlig uppfattning om vad han måste göra ur ett juridiskt perspektiv. Flyktingen ber om hjälp från en jurist.

Samtal Flykting - Jurist

(F): Kan du hjälpa mig med en process för familjeåterförening för mina familjemedlemmar (fru och barn)? Kan du förklara processen, eftersom jag talar inte rumänska bra och inte förstod den tidigare förklaringen som jag fick från myndigheten? Jag skulle även behöva din hjälp vid Migrationsverket.

(J): Självklart, jag ska förklara allt för dig. Om det är någon information som du inte förstår så uppmärksamma mig på det så jag kan förklara ytterligare.

Du som är flykting kan ansöka om asyl för din fru och dina barn, även om de inte befinner sig i Rumänien. Jag kommer hjälpa dig skriva ansökan som du ska lämna till Migrationsverket. Du behöver kunna visa dokumentation som styrker din familjerelationen (exempelvis äktenskapsbevis och födelsebevis). Migrationsverket kommer att be den rumänska ambassaden i ditt hemland att utfärda ett kortvarigt visum till dina familjemedlemmar. Om du vill så kan jag upprätta en ansökan som vi kan gå och lämna in tillsammans i denna vecka.

Upplevde du mina förklaringar tydliga, eller ska jag förklara något mer för dig?

(F): Tack för förklaringen. Jag förstod, men det finns ett annat problem. Min familj saknar resedokument och det är väldigt svårt för dem att få sådana från myndigheterna i mitt land. Hur kan jag få hjälp med detta?

(J): I den här situation så kan den rumänska ambassaden, på Migrationsverkets begäran, utfärda resedokument och visum för en kort vistelse.

ARBETSKONTRAKT i Rumänien



Kontext: En utländsk medborgare med flyktingstatus i Rumänien ingick ett arbetsavtal avseende ett tidsbegränsat deltidsarbete.

Problem: Arbetsgivaren förklarade inte särskilt väl för den anställde flyktingen vilka rättigheter och skyldigheter som följde av ett sådant avtal. Flyktingen vill nu anmäla sig till en IT-utbildning men lyckas inte få arbetsgivarens tillstånd för tjänstledighet för att kunna närvara på utbildningen. Flyktingen ber en jurist som är specialiserad på arbetsrätt att förklara rättigheterna för honom.

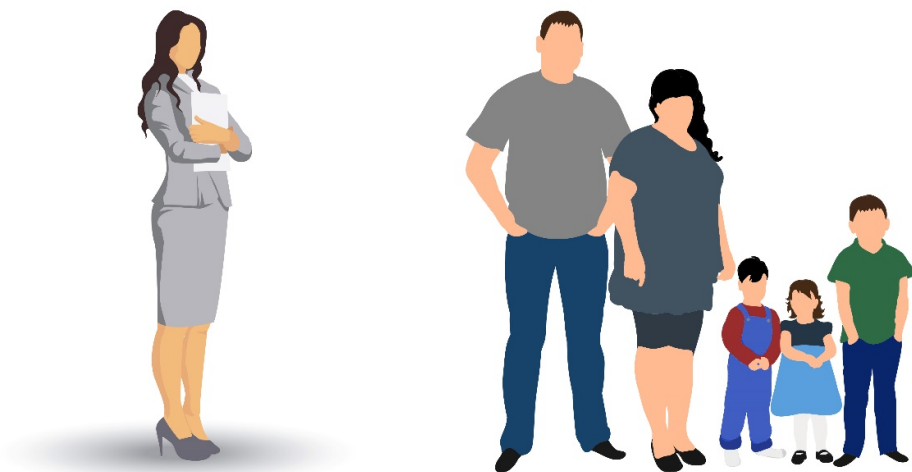
Samtal Flykting - Jurist

(F): Under mars 2017 så ingick jag ett anställningsavtal på ett år (deltid 4 timmar per vecka) med företag X. I september 2017 önskade jag delta i en IT-kurs, men min arbetsgivare gick inte med på att betala lön för de dagar jag var på utbildningen. Hur kan jag få hjälp med detta?

(J): Enligt lag så kan tjänstledigheten vare antingen betald eller obetald. Som anställd kan du be arbetsgivaren om några dagars obetald tjänstledighet för att gå på en utbildning. Arbetsgivaren kan bara vägra om han kan visa att din närvaro kommer skada företagets verksamhet. Om arbetsgivaren vägrar att låta dig gå på utbildningen utan skälig grund, och missbrukar sin ställning och beslutar och säga upp dig, så kan du agera mot honom i domstol genom att stämma arbetsgivaren.

Upplevde du mina förklaringar tydliga, eller ska jag förklara något mer för dig?

(F) Tack för informationen. Jag ska begära obetald tjänstledighet.



Kontext: En flykting vill genomgå en psykoterapeutisk process och behöver få mer information om hur han eller hon kan erhålla kostnadsfri behandling.

Situation

Situationer där en flykting kan erhålla behandlingen kostnadsfritt:

- behandlingarna ersätts av National Health Insurance House. För att få rådgivning, måste du ha en sjukförsäkring; Först besöker du din husläkare som remitterar dig till en psykiater, som därefter beslutar om att skicka dig till en psykolog. Där har du rätt till tre sessioner med rådgivning utan kostnad.
- behandlingarna tillhandahålls av psykologer som arbetar med icke-statliga organisationer med flyktingfrågor och människohandel, inom de aktiva projekt de genomför. I Rumänien finansieras icke-statliga organisationer enbart på grundval av de godkända projekten, och det finns ingen budget som gör att verksamheten fortsätter när projektet är avslutat.



Flykting: - Så om jag i något av dessa fall har behov att få behandlingen över tid. Vad händer om i slutet av de fria sessioner om jag fortfarande behöver psykologisk hjälp?

Reflektion för specialisten!

Om behandlingen har nått ett avancerat stadium där patienten har störst behov av psykologiskt stöd, men hon / han inte kan betala längre för sessioner, vad skulle du göra?

- Vill du avsluta behandlingen?
- Är det etiskt? Är det moraliskt?
- Vilka lösningar har ni för denna situation?



Kontext: En flykting vill anmäla sig till en husläkare och går till den utvalda specialisten för mer information.

Situation

För att anmäla sig till en husläkare krävs följande dokument: id-handling, ansökningsblankett, bevis på att han eller hon har sjukförsäkring. Husläkaren har ett avtal, genom vilket han eller hon tillhandahåller tjänster till den sjukförsäkrade som betalas av National Health Insurance House (NHIH).

Konversation Flykting (R) - Husläkare (FD)

R: Hur kan jag få en sjukförsäkring?

FD: De frågor som är relaterade till graden av sjukförsäkring måste utredas av NHIH-företrädare, och inte av husläkaren.

R: Hur kan jag kontakta dem?

FD: Du kan läsa mer på NHIH-webbplatsen, där du även hittar ytterligare kontaktinformation.

Överväganden

- För en flykting spelar folks hjälpsamhet en mycket viktig roll i deras integrationsprocess. Även om sjukförsäkringsaspekterna inte faller inom en husläkares ansvar, kan han eller hon tillbringa lite tid för att tillsammans söka fram den information som flyktingen behöver.
- För en flykting är det kan vara svårt att hantera enklare administrativa uppgifter eftersom han eller hon saknar tillräcklig kunskap om det samhälle som de befinner sig i.
- Det bör övervägas att det kan finnas skillnader i strukturen och organisationen i hemlandet, som gör att det kan vara svårt för flyktingen att förstå sjukvårdssystemet i det nya landet.



Förbereda en CV- analys i Spanien

Bakgrund & problem:

Fautomata är en 37 årig kvinna från från Guinea Conakry, som är bosatt i Spanien med sin man och sina barn (3 och 6 år).

Curriculum information:

Utbildningsnivån före hennes ankomst i Spanien var obligatorisk utbildning fram till 16 års ålder och språket under studierna var franska. Hon arbetade i sitt hemland som affärsassistent. Under tiden i processen ansökningsprocessen pågår arbetar med att ta hand om sin familj, och med andra sysslor.

Det är märkbart att hon saknar utbildning eller tillräcklig erfarenhet för att antas i processen. Hon är väldigt medveten om sin situation och är oroad över att inte hitta en anställning, även om hon är medveten om att det kan dröja är hon motiverad till processen.

Personliga mål: Anställningsförfarande.

Det kortsiktiga målet är inledningsvis inriktat på att arbeta som hushållsarbetare. På samma sätt är personen medveten om att hon kommer att behöva en tidigare utbildning för att hon ska få en professionell möjlighet att kunna integreras på den spanska arbetsmarknaden med en viss framgång i ett yrke med hög efterfrågan.

Personliga färdigheter: Sysselsättningsinformation och åtgärder för arbetssökande kvinnor:

I det nuvarande skedet vet hon inte vart hon skall söka för att finna ett jobb eller om hon skall studera. Hon har inte några kontakter som kan hjälpa henne att hitta ett jobb. Hon bearbetar sitt C.V, men har fortfarande problem med registreringen.

Personliga färdigheter: Jobsökningsförmåga (intervjuer ingår):

Trots att hon har deltagit i några jobbintervjuer tidigare, var de bara några som skedde utanför Spanien, så att hon inte känner till den spanska arbetsmarknaden. Hon har även språkproblem, och saknar av ett professionellt språk i yrkeslivet.

Arbetssökande och arbetsmarknadens information hanteras av kvinnor:

Hon är inte medveten om kanalerna för arbetssökande i Spanien, och vet inte hur den spanska arbetsmarknaden rent faktiskt fungerar ur juridisk synvinkel. Hon saknar även kunskap om de företag i de yrken hon redan har haft i sitt hemland.

Andra sociala situationer:

Andra dagliga svårigheter finns som ett eventuellt hinder för antagning. Å ena sidan, barnomsorg och odelat hemarbete som förhindrar utbildningen, jobbsökande och till och med jobb i de fall att ett erbjudande skulle ges. Å andra sidan saknas det dessutom ett nätverk som kan hjälpa henne med den kommande processen.

Anställningsorientering (beskrivande rådgivning)

Det är klarlagt att Fautomata söker ett jobb inom följande områden:

- Barnomsorg och äldreomsorg.
- Socialt arbete.
- Kontorsstädning, trädgårdsskötsel, och byggnation.

Korta och medellånga mål:

1. Utveckling och hantering av arbetssökandes verktyg som C.V. och kalender för möjlighet till direktkontakt med företag. Individuell handledning med rådgivning.
2. Yrkesutbildning inom området omsorg som passar för arbetsmarknadens behov: geriatrisk omvårdnad, avancerad spansk för utländska personer, grundläggande

datorkunskaper. Hon får även specifika uppgifter om institutioner och datum för informationsträffar.

3. Uppfyllande av personlig utveckling, och kommunikationsträffar för att hjälpa henne att bygga upp en självkänsla och ge henne den säkerhet som behövs för kommande åtgärder, vilket förbättrar mänskliga interaktioner och utökar vänkretsen. Hon får datum och plats för dessa träffar.

Delta i kollektiva och individuella aktiviteter som "Aktiv arbetssökande" för att anpassa jobsökningsåtgärder via webben. Kontakt genom telefon med hälsohem, daghem för äldre och måltidsberedning, samt förberedelser för att närvara vid jobbintervjuer

Den sociala yrkesrådgivningen och personliga utvecklingstjänsten ger datum för utförandet av dessa aktiviteter genom att skapa en personlig kalender. Hon överförs till andra institutioner för aktiviteter som "avancerad spanska" och "datorkunskap".

När formkraven har uppnåtts sker det en avstämning om att fortsätta med lämpliga individuella intervjuer för att hålla C.V. uppdaterad och en dagordning för att övervaka lämpliga åtgärder.



Entreprenörskap i Spanien

Bakgrund M.K. är en bangladeshisk medborgare. Han har bott i Spanien sedan 2013, och är 44 år gammal. Han är en asylsökande även om han nekades asyl. Han fick sitt uppehållstillstånd genom bosättning efter att ha bott i Spanien i mer än tre år.

Han har tidigare erfarenhet som entreprenör med en kebabrestaurang, men hade problem med sin tidigare partner som sålde verksamheten utan att rådgöra med honom.

Han har erfarenhet inom olika områden. Han har huvudsakligen arbetat med livsmedel, men har tidigare även arbetat som murare.

Han kommer med mycket ångest eftersom han har letat efter en affärslokal i två månader men inte kunnat hitta någon som passar honom. De som han fastnat för är inte aktuella, eftersom han inte kan uppfylla de nödvändiga villkoren: sex månader bankgaranti till exempel. Hans familj är i Spanien med honom, hans fru och två barn. Kvinnan arbetar inte.

Han har kontakt med socialtjänsten som skickar honom till en regional avdelning för "existensminimum". Hans spanskanivå är låg.

Han deltog i Trabe's Entrepreneur Counseling Service tillsammans med sin affärspartner som talar bra spanska.

Problem

Anledningen till deras besök är att de letar efter en affärslokal i Madrid för att starta ett företag och de behöver hjälp för sökningen. Hittills har han letat efter att bara gå och fråga. När han ringer ett telefonsamtal och efterfrågar om att hyra, avvisar många människor honom eller vägrar att visa honom lokalerna när de inser att han är utlänning.

Han vet inte hur man använder internet för att söka affärslokalerna och därför begär han hjälp.

Konversation Flyktig - Entreprenörcoach(beskrivning av lösningen)

Affärsidé:

Han berättade först om sin affärsidé, vilken typ av verksamhet han vill starta upp. Han vet inte om han föredrar en greengrocer-mataffär eller kebabrestaurang.

Fördelar och nackdelar för båda alternativen analyserades. I Kebabrestaurangens fall är hans tidigare erfarenhet som livsmedelshanterare och ägare en fördel. Nackdelen är att det krävs en stor investering och att de lokala licenskraven är mer restriktiva.

När det gäller mataffären är det alltför stora utbudet i Madrids storstadsområde en nackdel, men chansen finns att flytta till ett av de nya stadsdelarna som blommar ut runt Madrid där det finns mindre butiker.

Med tanke på de problem som han stött på då han sökt efter lokalerna, avvisades inget affärsalternativ.

Affärsplacering:

En internetsökning av lokalerna hos de mest relevanta hyresportalerna gjordes. Rådgivaren förklarade för honom de villkor som han inte kände till, och gav honom en god information om staden. Områden som för närvarande är under utveckling och annan områdesinformation.

Han fann några av dem intressanta, och rådgivaren gav honom kontaktinformationen för telefonsamtal, erbjudande om kompanjonskap för utnämningarna för att förbättra hyresvärdarnas förtroende, och för att ge kvalitativ information. För närvarande föredrar han att ringa sin partner eftersom hon har en god spanskanivå.

Juridiska och finansiella frågor:

Rådgivaren föreslog möjligheten att arbeta med en kooperativ verksamhet och han var intresserad och vill veta mer om detta.

Finansiella frågor: rådgivaren varnade honom om att tillgången till vissa ekonomiska resurser kommer att bli svåra att få utan information med en affärsplan. Han tror att med tanke på bankens ekonomiska svårigheter kommer han att överlåta detta till sitt nätverk, som familj eller vänner. Rådgivaren pekade även på att även inom ett nätverk är det lämpligt att skriva avtal och att kommunicera vad som har ingåtts av var och en, för att undvika en ny negativ upplevelse.

Slutlig rådgivning:

- Han bör förbättra sitt språk i spanska
- Han bör förbättra sina datorkunskaper, särskilt användningen av internet.
- Han fick ytterligare information om samarbetsprojekt och social och solidaritetsekonomi.



FAMILJEÅTERFÖRENING i Sverige

Bakgrund

Ett ensamkommande flyktingbarn under 18 år har beviljats flyktingstatus i Sverige. Han vill ta med sina föräldrar till det nya landet.

Problem

Ett ensamkommande flyktingbarn känner inte till något om familjeåterförening, och försöker få information från Migrationsverket, men informationen är för komplex för att han skall förstå vad han måste göra utifrån rättslig synvinkel. Flyktingbarnet ber om juridiskt stöd från en jurist.

Konversation Minderårig (UM) - Jurist (A)

(UM): Kan du hjälpa mig att få tillgång till familjeåterförening för mina föräldrar? Kan du hjälpa mig i processen?

(L): Ja det kan jag. Huvudregeln är att en förälder som är medborgare i ett land utanför EU som vill flytta till Sverige för att leva med sitt barn måste ansöka om uppehållstillstånd.

(UM): Hur kan mina föräldrar få uppehållstillstånd?

(L): Det första kravet är att du som barn måste vara ogift och under 18 år. Du måste ha anlänt till Sverige utan föräldrar eller andra vårdnadshavare eller har lämnats själv efter att du anlände till Sverige.

(UM): Hur kan mina föräldrar ansöka om uppehållstillstånd?

(L): Dina föräldrar kan ansöka online från sitt hemland, på Migrationsverket. I de flesta fall måste de betala en avgift för ansökan.

Jag ska skriva ett brev med information till dina föräldrar med all information som de behöver veta. Vänligen ge mig dina föräldrars adress, så skall jag skicka brev till dem. Dina föräldrar kommer att behöva bifoga kopior av sidorna i sitt pass som bevisar deras identitet, fotografi, signatur, passnummer, medlemsland, giltighetsperiod för passet och om de har tillstånd att bo i andra länder än landet för sitt ursprung, och även dokument som intygar skälen för att ansöka om uppehållstillstånd i Sverige.

(UM): Tack så mycket för din hjälp. Jag ska ge dig adressen till mina föräldrar.



FAMILJEÅTERFÖRENING i Sverige

Bakgrund

En asylsökande har beviljats flyktingstatus och permanent uppehållstillstånd i Sverige. Han vill ta emot familjemedlemmar och syskon i det nya hemlandet.

Problem

Flyktingen känner inte till familjeåterförening, men försökte få information från Migrationsverket. Informationen var dock allt för komplex och han förstod inte klart vad han hade att göra ur rättslig synvinkel. Flyktingen ber därför om juridiskt stöd genom en jurist.

Samtal Flykting (F) - Jurist (L)

(F): Kan du hjälpa mig till familjeåterförening för mina familjemedlemmar? Kan du hjälpa mig med processen? Jag talar inte så bra svenska och jag förstod inte instruktionerna från Migrationsverket. Jag behöver också din hjälp hos Migrationsverket.

(L): Självklart. Jag kommer att förklara de rättsliga förfarandena i detalj för dig. Om det finns någon information du inte förstår, var snäll och berätta detta för mig, så kommer jag att förklara detta för dig ytterligare en gång. Möjligheten för din familj att komma och bo i Sverige beror på vilken typ av uppehållstillstånd och skyddsstatus du har fått. Om du har rätt till familjeåterförening kan du omfattas av vad som kallas "försörjningskrav".

(F): Vad betyder "försörjningskrav"

(L): Det innebär att du måste kunna försörja dig själv och din familj. Du måste också ha ett hem av tillräcklig storlek och standard där ni kan leva tillsammans när din familj flyttar till Sverige. Du måste visa att du har vanliga arbetsrelaterade inkomster som gör att du kan försörja dig själv och dina familjemedlemmar som ansöker om uppehållstillstånd. Du måste också bevisa att du har tillräckligt med netto tillgångar för dig och dina familjemedlemmar som ansöker om uppehållstillstånd att leva vidare på.

(R): Vem från min familj kan komma hit?

(L): Följande räknas som familjemedlemmar: make, fru, registrerad partner eller sambopartner och dina barn under 18 år. Övriga släktingar och barn som är under 18 år eller äldre kan inte gå med i Sverige om du har fått ett tillfälligt uppehållstillstånd. Om du är under 18 år räknas dina föräldrar som din närmaste familj. Om du har fått permanent uppehållstillstånd kan personen du planerar att gifta dig med eller sambo i Sverige också ansöka om uppehållstillstånd för att bli med dig.



HUR ANSÖKER MAN OM SVENSKT MEDBORGARSKAP

Bakgrund

En person med flyktingstatus har beviljats permanent uppehållstillstånd i Sverige och vill ansöka om svenskt medborgarskap.

Problem

Flyktingen känner inte till ansökningsförfarandet, och han försöker få information från Migrationsverket. Informationen är för komplex och han förstår vad han behöver göra ur rättslig synvinkel. Flyktingen ber om stöd från en socialarbetare.

Samtal Flykting (F) - Socialarbetare (S)

(R): Kan du hjälpa mig att ansöka om svenskt medborgarskap? Vilka är kraven?

(S): Ja, jag kommer att förklara förfarandet och kraven. I de flesta fall måste du betala en avgift för din ansökan om medborgarskap. Du måste bifoga ditt nationella pass, resedokument eller främlingspass i original. Om du har ett tidigare utfärdat pass måste du också skicka originalet. Om du inte har ett nationellt pass, bifogar du originalet av andra identitetshandlingar från ditt ursprungsland. Om du har flera dokument, numrera dem i samma ordning som du angav dem i ansökningsblanketten. Du ska inte bifoga ditt och ditt barns uppehållstillståndskort, ditt svenska körkort eller ditt svenska ID-kort.

För att bli svensk medborgare måste du:

- kunna bevisa din identitet
- har fyllt 18 år
- ha permanent uppehållstillstånd, uppehållsrätt eller uppehållskort i Sverige
- har uppfyllt kraven för bosättningsperioden
- har klarat sig bra i Sverige

(R): Kan jag inkludera mina barn i min ansökan?

(S): Ja, du kan inkludera dina barn i din ansökan. Om du har ogifta barn under 18 år som är bosatta i Sverige kan de bli svenska medborgare om du har ensam vårdnad om barnen eller har gemensam vårdnad med den andra föräldern och denne har givit sitt samtycke. Du måste också bifoga barnens pass och ett vårdnadsbeslut om du har ensam vårdnad om barnet och barnet inte är fött i Sverige. Om ditt barn har fyllt 12 år måste han eller hon ge ett skriftligt samtycke till att bli svensk medborgare.

KAPITEL 3

UTBILDNING FÖR INTEGRERING AV KULTURMEDELARE

Avsnitt 1 Den interkulturella medlaren

Den interkulturella medlaren är en professionell eller en volontär som fungerar som en bro mellan människor med olika socio-kulturella bakgrunder. Tvärkulturella interaktioner resulterar ofta i konflikt på grund av kulturellt färgade tolkningar av varandras beteenden. Människor tolkar eller analyserar naturligt vad de ser och hör utifrån sin egen kulturella ram men det som alltid är en subjektiv tolkning och inte nödvändigtvis sammanfaller med den andra människans uppfattning. Ett vanligt exempel är handslaget mellan man och kvinna. En västerländsk kvinna kan känna sig förolämpad när en arabisk man vägrar att skaka hand. Hon anser att detta är nedslående, eller bristande respekt för henne. Anledningen till att hon kommer till denna slutsats är att hon analyserar beteendet ur västlig synvinkel. Efter att ha diskuterat denna situation med en interkulturell medlare, insåg jag att det inte skulle ge en helt annan mening att inte ge ett handslag till någon av det motsatta könet. Det kan motiveras av respekt eftersom du inte får röra någons fru eller make om du inte är familj. Att veta detta hjälpte mig att sätta saker i perspektiv.

Ett annat exempel, kanske mindre känsligt, är den plats som barnen har i hushållet. I vissa länder är det helt normalt för barn att hjälpa sina föräldrar med hushållet eller till och med hjälp med sitt arbete (till exempel i en familjeaffär). Detta anses vara en del av deras utbildning eftersom barn är förberedda för sina framtida uppgifter som vuxna. I de flesta europeiska länder förväntas barn inte hjälpa till i hushållet. De spelar, går till skolan och kan ibland hjälpa till om det inte är för mycket. Även termen "barn" är kulturellrelaterad.

Inom området asyl och migration underlättar den interkulturella medlaren utbytena mellan flyktingar och yrkesverksamma för att främja integrationen av varje enskild individ. Interkulturella medlars roll är inte lätt med tanke på hans / hennes påverkan på interaktionen mellan människor. För att göra ett bra jobb - skall budskapet förmedlas korrekt och undvika missförstånd - den som innehar denna position måste först och främst känna till den kulturella bakgrunden för de personer han eller hon jobbar med. Med kultur menar vi språket, värderingarna och normerna och subtila principer som kan påverka interaktionen. Vi måste notera att många skillnader uppstår mellan människor med liknande kulturell bakgrund. Social klass och utbildningsbakgrund är lika viktigt när man försöker förstå den andra personen. I social- och hälsovårdssektorn har många interkulturella medlare en migrationsbakgrund. Detta beror främst på att de behärskar sitt modersmål och sin kultur (arabiska, pashto, somaliska etc.) liksom värdlandets språk. Kunskap om språk och kultur utgör grunden för interkulturell medling, men det är långt ifrån tillräckligt. För att vara effektiv måste andra färdigheter förvärfvas, såsom kommunikationsförmåga, sociala färdigheter, balans mellan avstånd och närhet, opartiskhet, tystnadsplikt etc.

På Caritas International har vi mer än fem års erfarenhet av att arbeta med interkulturella medlare. Det började som ett litet projekt som heter "Fader och Moder", vilket betyder "gudfader och gudmor". Projektet bestod i att koppla flyktingar som länge varit i Belgien (> 1 år med nykomlingar. Eftersom de själva har genomgått migrationen och integrationsprocessen skulle de förstå vad nykomlingen gick igenom. Samtidigt som de hjälpte nykomlingen, skulle deras erfarenhet också erkännas, vilket kan leda till en högre känsla av nytta och självförtroende. De tar itu med vardagliga frågor som: banksystemet, var och hur man handlar med mataffärer, återvinningsavfall osv. Men även hantera specifika frågor som språkkurser, administration, energikontrakt, bostäder etc. Gudfar och gudmor arbetade i par med en professionell som var ansvarig för den nykomlingens handläggning. Handläggaren lyckades med alla aspekter av livet och säkerställde ett smidigt samarbete mellan flyktingar. Under det här projektet lärde vi oss mycket om interkulturella medlare, deras styrkor och svagheter, svårigheter, behov osv. Den mest framträdande utmaningen under denna period var att våra volontärer. De senare hade mycket höga förväntningar mot dem och satte mycket press på dem. För att skydda dem började vi organisera utbildningar om olika ämnen, bland annat "hur man sätter gränser".

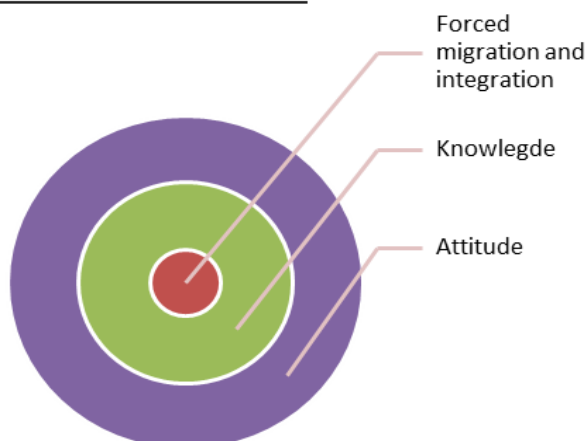
Vi lärde oss mycket genom projektet 'Fader och Moder', vilket gjorde det möjligt för oss att utvecklas och inrätta samarbete med professionella medlare. Numera använder Caritas olika interkulturella medlare som arbetar i par med socialarbetare. Därefter diskuteras kandidatprofilen samt den grundläggande träning som vi ansåg nödvändiga med tanke på deras arbetsförhållande. Detta påverkas självklart av den sektor där interkulturell medlare fungerar.

A. Den interkulturella medlarens profil

Hemligheten till ett framgångsrikt samarbete med den interkulturella medlarens börjar med att hitta en bra profil. När man arbetar med flyktingar, en grupp som kan betraktas som sårbar, är det viktigt att noggrant välja dina anställda.

I Caritas har vi gjort ett medvetet val att bara rekrytera personer med en migrationsbakgrund som interkulturell medlare. Ett val främst motiverat av att de är bekanta med flyktingarnas verklighet. Trots att varje erfarenhet är annorlunda, vet de vad det innebär att bli tvungen till migration. Detta ger dem en fördel jämfört med andra kandidater. Följande delar är viktiga för profilen för en interkulturell medlare som arbetar med flyktingar: förstå migration och integration; kunskap och attityd.

Profile of the intercultural mediator



Som tidigare nämnts är förståelse för *migration och integration* avgörande för den interkulturella medlaren. De känner igen flyktingens kamp på grund av den tvungna processen och de åtgärder som de måste vidtas för att integreras i värdlandet. Förståelsen av flyktingens bakgrund och värdlandets förväntningar är oundgänglig för att underlätta kommunikationen mellan båda kulturerna. Detta är kärnan i vår profil.

Den begärda bakgrunden för den interkulturella medlaren kommer att bestämmas av målgruppens språk som vi arbetar mest med. De behöver inte vara från samma land. Ibland föredrar vi även när den interkulturella medlaren inte är från samma land som klienterna (t.ex. palestinska medlare fungerar med syriska flyktingar) eftersom det är mindre troligt att de har samma sociala nätverk. Det finns också mindre chans för känslomässig överföring medan man talar om sin historia och hemland.

Den andra efterfrågade komponenten i profilen är kunskap: om flyktingens modersmål och värden, språk och normer i värdlandet. Att ha en grundläggande kunskap om den lokala förvaltningen är ett plus för att de ska kunna informera flyktingarna korrekt. Om inte ska de behöva en lämplig utbildning.

Den tredje och sista rekryteringsdelen handlar om kandidatens attityd. Trots att de kan dela med sig av ett gemensamt förflutet, måste den interkulturella medlaren hitta en balans mellan avstånd och närhet för att inte förlora sig i sina personliga problem för att vara professionell. De förväntas också anta en neutral och icke-påträngande attityd gentemot alla mottagare. Det är inte deras plats att ålägga sin synvinkel utan snarare för att underlätta kommunikationen mellan de två kulturerna.

Med tanke på det faktum att interkulturella medlare har tillgång till personlig och ibland känslig information, är de bundna till sekretess. Allt de hör och ser måste förbli konfidentiellt.

Avsnitt 2 Hur man tränar integrerade flyktingar till att bli kulturella medlare

Med tanke på mångfalden i kandidaternas bakgrund - studie, arbetslivserfarenhet, språk, kompetens etc. - grundläggande utbildning är viktigt för att harmonisera medlarernas profiler och förbereda dem för fältarbete. Innehållet i utbildningen kommer att bestämmas av den arbetskontext där den interkulturella medlaren kommer att verka. Nedan följer en översikt över ämnen för utbildning av dem som arbetar med flyktingar i en social sektor. Detta är baserat på de behov som de interkulturella medlarna själva och de som arbetar med socialarbetare uttrycker.

Program:

1. Den allmänna arbetsmiljön

För en interkulturell medlare liksom andra professionella är det viktigt att känna till den allmänna ramen för den organisation de arbetar med. De har liten nytta av en vag beskrivning, så det måste formuleras konkret. Organisationens befintliga vision och uppdrag samt de interna reglerna kan användas som en vägledning för att formulera den allmänna ramen. Det är också viktigt att nämna platsen för den interkulturella medlaren i organisationen.

2. Den interkulturella medlarens arbete

"Vad förväntas av honom eller henne?" är en detaljerad arbetsbeskrivning med nödvändiga kompetenser, färdigheter och attityder kommer att behandlas här. I den här fasen blir medlaren medveten om sina styrkor och lär sig hur man hanterar hans eller hennes svagheter. Arbetsbeskrivningen är ett viktigt arbetsredskap för den interkulturella medlaren och den nykomling han eller hon kommer att arbeta med. Det bidrar som hjälp till medlare av alltför stort ansvar och balanserar kundens förväntningar.

3. Kommunikationstekniker

Den interkulturella medlarens huvuduppgift är att underlätta kommunikationen mellan den professionella och klienten. För att göra det måste de själva utveckla några användbara kommunikationsförmågor.



Förutom teorierna är det viktigt att organisera workshops eller tränings-sessioner om olika kommunikationstekniker för att få medlaren att känna sig redo. Exempelvis: Aktivt lyssnande, målinriktad kommunikation, självförtroende.

4. Diskretion och tystnadsplikt

Att arbeta med människor innebär att du automatiskt kommer i kontakt med personlig information. Sektor och organisation där medlaren verkar kommer också att avgöra i vilken utsträckning han får tillgång till konfidentiell information. Om så är fallet kommer diskussionen om sekretess och diskretion att bli nödvändigt.

Diskretion och tystnadsplikt är skyldigheten att inte släppa information till andra än de som har rätt att ta del av för att skydda kundens privatliv. I vissa fall beror deras säkerhet på det. Konfidentiell information kan endast meddelas till kollegor och överordnade.

5. Avstånd och närhet i förhållande till kunden

Att arbeta med människor kräver ofta emotionellt engagemang, vilket vanligtvis leder till empati. Att vara medkänslig är inte ett problem, men det blir så när du som professionell förlorar dig själv i känslor. Genom att göra så kan du inte avstå från situationen och tänka tydligt. Det här är inte till nytta för dig, ditt arbete eller kunden.

Att hitta en balans mellan avstånd och närhet är en inlärningsprocess för många professionella. I kundens intresse och självomsorg är det viktigt att vara uppmärksam på den.

6. Vård av vårdgivare

Som tidigare nämnts är en migrationsbakgrund en styrka för medlaren, men det kan också vara en svaghet. Erfarenheter om landsmän eller andra flyktingar kan vara svårt att bära. Ibland är det som om de återupplivar sin egen historia och smärta. Det är inte ovanligt för kunderna att, när de inser att medlaren är en landsman eller flykting, utvecklar för höga förhoppningar. De förväntar sig att de alltid ska vara där och att hitta en lösning för alla sina problem. Detta lägger mycket press på medlaren, som kan känna sig fast mellan hans arbetsbeskrivning och kundens förväntningar.

Organisationer och yrkesverksamma som arbetar med interkulturella medlare måste vara medvetna om detta. Samtidigt som de arbetar tillsammans bör de komma ihåg att tvångsflyttning är en traumatisk upplevelse också för dem. Var försiktig när du diskuterar vissa ämnen och uppmärksamma deras välbefinnande. Att organisera utbyte och diskussion ger den interkulturella medlaren möjlighet att uttrycka tankar och känslor. Ämnen som stresshantering, utbrändhet, gränser och så vidare kan behandlas här. För vissa arbetsgivare kan första gången verka som slöseri med tid, men att investera i detta kommer att bidra till att medlaren fungerar bättre.

Käll- och litteraturförteckning:

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