



W PROWADZENIU PRAKTYWIZACJI ZAWODOWEJ UCHODŹCZYŃ



WSTĘP	3
UCHODŹCZYNIE JAKO GRUPA WYMAGAJĄCA SZCZEGÓLNEGO WSPARCIA	5
METODA PRACY OPARTA NA „CASE MANAGEMENCIE” JAKO FORMA PRACY Z UCHODŹCZYNIAМИ	8
WYWIAD	13
„PRZEZROCZYŚĆ” WYWIADU – JAKO CZĘŚĆ METODY	15
DODATKOWE MIĘKKIE DZIAŁANIA AKTYWIZUJĄCE UCHODŹCZYNIE	17
AKTYWIZACJA PRZEZ SZTUKĘ	19
AKTYWIZACJA PRZEZ WOŁONTARIAT	21
PRACA Z DZIEĆMI	22
PODSUMOWANIE	23
BIBLIOGRAFIA	26
NOTA O AUTORACH	27

RECENZENCI:

dr hab. Katarzyna Kość-Ryżko, prof. IAE PAN, Instytut Archeologii i Etnologii Polskiej Akademii Nauk

Dominik Wach, Ośrodek Badań nad Migracjami Uniwersytetu Warszawskiego

Dziękujemy także wszystkim ekspertkom, które wzięły udział w seminarium, podczas którego prezentowaliśmy ten dokument, za ich cenne uwagi i komentarze, które stara-liśmy się uwzględnić w tej broszurze.



Niniejsza broszura powstała w wyniku realizowanego przez Stowarzyszenie Interwencji Prawnej we współpracy z Fundacją Polskie Forum Migracyjne od połowy grudnia 2018 do połowy czerwca 2019 roku działania pt. Praca, rodzina, dom. „Case management” dla nieaktywnych zawodowo uchodźczyń prowadzonego w ramach projektu „Małe Wielkie Zmiany – sieć rozwoju innowacji społecznych” koordynowanego przez Stowarzyszenie Na Rzecz Spółdzielni Socjalnych w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój współfinansowanego ze środków Unii Europejskiej.

W ramach projektu dwie pracowniczki Stowarzyszenia, z dziesięcio- i piętnastoletnim stażem bezpośredniej pracy z uchodźcami, współpracowały z sześcioma uchodźczyniami, samodzielnymi matkami¹, z których wszystkie na różnych etapach swojego życia doznały różnych form przemocy. Dwie z cudzoziemek w momencie rozpoczęcia naszych działań były w trakcie realizacji rocznego indywidualnego programu integracji (IPI)² prowadzonego w Warszawskim Centrum Pomocy Rodzinie w związku z uzyskaniem ochrony międzynarodowej, dwie właśnie uzyskały ochronę międzynarodową i składały dopiero wnioski o przyznanie IPI, a kolejne dwie były świeżo po uzyskaniu decyzji o pobycie ze względów humanitarnych, niedającej prawa do udziału w programie integracyjnym. Naszym zadaniem było zapewnienie im zindywidualizowanego, holistycznego wsparcia we wszystkich dziedzinach, w których go potrzebowały, w celu zaspokojenia podstawowych potrzeb bytowych (socjalnych, mieszkaniowych, zdrowotnych, szkolnych, integracyjnych itd.), bez czego trudno jest – a czasem wręcz niemożliwe – skupić się na poszukiwaniu i utrzymaniu pracy. Mniej więcej po trzech miesiącach pracy z „case managerkami” uczestniczki projektu zostały skierowane do psycholożki międzykulturowej i doradczyni zawodowej z Fundacji Polskie Forum Migracyjne, które rozpoczęły z nimi pracę ukierunkowaną na wzmocnienie ich kompetencji na polskim rynku pracy.

Sześciomiesięczny okres trwania projektu to zdecydowanie zbyt krótko, by dojść do wszystkich wniosków, które prezentujemy poniżej. Dlatego odwołujemy się także do wieloletniego doświadczenia Stowarzyszenia w pracy z uchodźcami i uchodźczyniami, które doprowadziło nas do przekonania, że w pracy z tą grupą osób metoda „case managementu”, której elementy wykorzystywaliśmy niejednokrotnie wcześniej³, a którą tu nazwaliśmy, rozwinęliśmy i dopracowaliśmy, daje najwięcej możliwości, by adekwatnie odpowiedzieć na ich potrzeby i efektywnie wesprzeć je w procesie usamodzielniania się. Ze względu na założenia projektowe nasze działania skierowaliśmy do kobiet w szcze-

¹W jednym przypadku ojciec dziecka uczestniczy w jego wychowywaniu, jednak nie mieszka z rodziną.

²Więcej o IPI na stronie WCPR: <https://www.wcpr.pl/cudzoziemcy/pomoc-integracyjna/>

³Wykorzystanie pewnych elementów metody „case managementu” obserwujemy również w podejściu pracowników WCPR realizujących IPI z osobami, którym przyznano ochronę międzynarodową, niektórych asystentów rodziny pracujących z cudzoziemcami w ramach wsparcia oferowanego przez ośrodki pomocy społecznej, a także np. w pracy mentorów kulturowych zatrudnianych przez Fundację Ocalenie.

gólnie trudnej sytuacji życiowej, a przez to także w punkcie wyjścia szczególnie oddalone od rynku pracy. Z kolei ze względu na bardzo krótki okres trwania projektu, podjęliśmy współpracę z paniami, które już wcześniej korzystały ze wsparcia Stowarzyszenia, znaty „case managerki” i miały do nich zaufanie – w przeciwnym razie mogłoby być trudno tak szybko zbudować relację niezbędną do tego rodzaju pracy.

Przywołując przykłady czy opisując konkretne sytuacje odwołujemy się często do przypadków uchodźczyń z Czeczenii, gdyż złożyło się tak, że uczestniczkami pilotażowego projektu były same Czeczenki. Ponadto, do niedawna Czeczeni byli najliczniejszą grupą uchodźców uzyskujących w Polsce którąś z form ochrony międzynarodowej lub krajowej i to z nimi mamy jako Stowarzyszenie najbogatsze doświadczenie w pracy bezpośredniej. W ostatnich latach sytuacja ta ulega stopniowej zmianie – wśród osób, którym Polska przyznaje ochronę międzynarodową, dominują Ukraińcy, Syryjczycy czy Irańczycy. Czeczeni coraz rzadziej są uznawani za uchodźców, choć wciąż stosunkowo licznie otrzymują zgodę na pobyt ze względów humanitarnych. Jest to jednak nadal najliczniejsza grupa zwracająca się po pomoc (nie tylko prawną) do SIP. Dlatego to na doświadczeniach pracy z nimi opieramy nasze obserwacje, tezy i rekomendacje.

Nie oznacza to jednak, że metoda „case managementu” nie sprawdzi się w pracy z uchodźcami i uchodźczyniami z innych regionów świata – tak z kobietami, jak i z mężczyznami. Jej kwintesencją jest bowiem zindywidualizowane podejście oraz podążanie za wspólnie definiowanymi i wspólnie realizowanymi potrzebami klientów. Kluczowym elementem tego procesu jest także uświadomienie sobie różnic kulturowych w pracy z drugim człowiekiem, a następnie poszanowanie i uwzględnienie ich w dalszej pracy.

W niniejszym opracowaniu przyglądamy się „case managementowi” w kontekście preaktywizacji na rynku pracy kobiet, które właśnie uzyskały jedną z form ochrony międzynarodowej, gdyż z tą grupą osób pracowaliśmy w ramach programu „Małe wielkie zmiany”. Metoda ta może być jednak z powodzeniem stosowana w wielu innych sferach pracy z uchodźcami i migrantami. Z doświadczenia SIP wynika, że jest bardzo pomocna w angażowaniu ich w toczące się wobec nich postępowania administracyjne związane z uzyskaniem ochrony międzynarodowej czy legalizacją pobytu. Część problemów, z którymi się borykają, oraz spraw, w zarządzaniu którymi potrzebują wsparcia na tym etapie, może zresztą pokrywać się z tymi, które dotyczą osób z już przyznaną ochroną. Dlatego stoimy na stanowisku, że im wcześniej uda się zapewnić człowiekowi w trudnej sytuacji życiowej kompleksowe wsparcie, tym bardziej przełoży się to w przyszłości na jego zdolność do odnalezienia się na rynku pracy, a w konsekwencji – usamodzielnienia się.

UCHODŹCZYNIE JAKO GRUPA WYMAGAJĄCA SZCZEGÓLNEGO WSPARCIA



Mieszkające w Polsce cudzoziemki, które otrzymały ochronę międzynarodową lub krajową (status uchodźcy, ochronę uzupełniającą, zgodę na pobyt ze względów humanitarnych lub pobyt tolerowany)⁴, mają najczęściej duży problem ze znalezieniem zatrudnienia uwarunkowany różnymi czynnikami. Część trudności wynika z sytuacji, które miały miejsce w kraju pochodzenia: traumatyczne przeżycia, które stały się ich udziałem – w tym doświadczenie przemocy lub tortur – i które poważnie odbiły się na psychice kobiet. Na to nakładają się problemy nabyte już w Polsce na etapie przedłużającego się często postępowania o udzielenie ochrony międzynarodowej, takie jak:

- pogłębienie traum spowodowane wielokrotnymi odmowami udzielenia ochrony poprzedzającymi ostateczną decyzję przyznającą prawo pobytu, a niejednokrotnie także wieloma miesiącami spędzonymi wraz z dziećmi w strzeżonych ośrodkach dla cudzoziemców prowadzonych przez Straż Graniczną,
- syndrom wyuczonej bezradności wynikający z bezczynności (podczas trwania postępowania o udzielenie ochrony międzynarodowej uchodźcy najczęściej nie mają prawa do pracy, a ich najważniejsze potrzeby bytowe są na podstawowym poziomie zaspokajane w ośrodkach prowadzonych przez Urząd ds. Cudzoziemców),
- przyzwyczajenie do funkcjonowania w tzw. szarej strefie na rynku pracy, zwłaszcza w przypadku osób, które decydują się na zamieszkanie poza ośrodkiem dla uchodźców (otrzymywane przez nie świadczenia są dramatycznie niskie – poniżej minimum socjalnego⁵ – stąd zmuszeni są podjąć nielegalną pracę – najczęściej słabo płatną).

Część problemów wynika także z samodzielnego rodzicielstwa, wielodzietności (przeciętna rodzina uchodźców z Kaukazu, a takich jest w Polsce najwięcej, posiada co najmniej trójkę dzieci) czy różnych innych deficytów (m.in. niepełnej sprawności, przewlekłej choroby, zespołu stresu pourazowego czy też przemocy domowej). Deficyty te mogą wystąpić u samej uchodźczynie lub u któregoś z członków jej najbliższej rodziny.

Kolejna grupa problemów pojawia się, gdy uchodźczynie otrzymają którąś z form legalnego pobytu w Polsce. Wówczas stają przed nowymi wyzwaniami, a do najpoważniej-

⁴ Dalej będziemy zamiennie używać ogólnego określenia „uchodźczynie” bądź „cudzoziemki”.

⁵ <https://udsc.gov.pl/uchodzczy-2/pomoc-socjalna/system-pomocy-socjalnej/rodzaje-przyznawanej-pomocy/>

szych z nich należy zaliczyć niestabilną sytuację mieszkaniową. Brak dostępu do tanich mieszkań i konieczność wynajmu lokalu na wolnym rynku – za wygórowaną cenę i bez gwarancji ciągłości zamieszkania⁶ – jest podstawowym i długotrwale nierozwiązywalnym problemem wielu cudzoziemek, co nie pozwala ze swobodnym umysłem skupić się na poszukiwaniu pracy. Do tego dochodzi brak możliwości zapewnienia opieki nad dziećmi i brak wiedzy, gdzie i kiedy aplikować o miejsce w przedszkolu czy żłobku oraz brak gwarancji, że dziecko zostanie przyjęte do placówki.

Z uwagi na opisane wyżej bariery, wiele cudzożemek często nie podejmuje nawet próby znalezienia pracy – szczególnie gdy chodzi o stałą i legalną pracę, a przyjmowanie prac dorywczych i najczęściej bez pisemnej umowy. Co więcej, nierzadko w procesie zatrudnienia dochodzi do krzyżowej dyskryminacji ze strony pracodawców (z uwagi na płeć i narodowość, a czasem także dodatkowo wyznanie cudzożemek, szczególnie jeśli są muzulmankami). To doświadczenie – własne lub zastyszone od koleżanek i znajomych – także utrudnia wejście na rynek pracy, czasem stając się barierą psychologiczną.

Cudzoziemki często też nie wiedzą, jak uzyskać adekwatną opiekę medyczną czy psychologiczną dla siebie bądź członka rodziny lub jak uregulować trudną sytuację rodzinną (np. przeprowadzić rozwód, wyzwolić się od przemocy ze strony męża czy innych członków rodziny, itp.). Wprowadzając te osoby na rynek pracy, trzeba też wziąć pod uwagę barierę językową i wiele aspektów kulturowych (np. brak jakiegokolwiek doświadczenia zawodowego czy przekonanie, że kobieta nie powinna pracować, tylko prowadzić dom).

Uchodźczynie zatem – zanim w ogóle mogą zacząć myśleć o aktywizacji zawodowej – muszą otrzymać wsparcie w postaci zabezpieczenia podstawowych potrzeb życiowych, o co często nigdy wcześniej nie musiały troszczyć się same lub nie wiedzą, jak to zrobić w nowej rzeczywistości społeczno-kulturowej, w której się znalazły. Chodzi zarówno o zapewnienie dachu nad głową, pomoc w uzyskaniu instytucjonalnej opieki nad dziećmi czy w rozwiązywaniu konfliktów w szkole, zorientowaniu się w systemie świadczeń zdrowotnych i socjalnych, uzyskaniu świadczeń, skierowaniu na kurs polskiego czy też niejednokrotnie wsparcie w uregulowaniu trudnej sytuacji rodzinnej (wynikającej z przemocy, związanej z rozwodem czy uzyskaniem alimentów). Bez pomocy w rozwiązaniu wyżej wymienionych problemów życiowych, nie może być w ogóle mowy o odnalezieniu się przez uchodźczynie na rynku pracy. W konsekwencji, nie będąc w stanie pogodzić zbyt wielu wyzwań jednocześnie, bardzo wiele z nich tkwi długotrwale w bezrobociu lub jedynie dorabia w szarej strefie, uzależniając się coraz silniej od pomocy społecznej i różnego rodzaju zasiłków.

Należy też podkreślić, że publiczne instytucje zatrudnienia często nie są w stanie udzielić uchodźczyniom pomocy w takiej formie, w jakiej one tego potrzebują. Urzędnikom bra-

⁶ Badania pokazują wysoki poziom dyskryminacji cudzoziemców na polskim rynku mieszkaniowym – Polacy niechętnie wynajmują im mieszkania, a jeśli to już robią, często cena za wynajem rośnie.

kuje wiedzy, wyobraźni czy wrażliwości, ale także narzędzi, by pochylić się nad szczególnymi potrzebami uchodźczyń stawiających pierwsze kroki na polskim rynku pracy. Dowodem tego jest chociażby komunikowanie się urzędników urzędów pracy tylko w języku polskim z osobami, które dopiero co otrzymały ochronę międzynarodową i w związku z przystąpieniem do programu integracyjnego, powinny zarejestrować się jako bezrobotne w urzędzie pracy. Nawet jeśli cudzoziemka zna już pewne podstawy polskiego i porozumiewa się w tym języku, to język urzędowy jest dla niej niezrozumiały, a wypełnienie formularzy urzędowych jest poza jej zasięgiem.

Powszechne jest też przekonanie, że wystarczy nauczyć się języka, pisanie CV i mieć dobre chęci, by podjąć pracę. Pomija się natomiast często całą sferę opisanych wyżej szczególnych potrzeb uchodźczyń, wynikających z ich specyficznej sytuacji. Powiatowe Urzędy Pracy rzadko aktywnie pracują z cudzoziemcami i cudzoziemkami. Jeśli jednak nawet podejmują jakiegokolwiek czynności, to w swojej pracy z uchodźczyniami stosują metody wykorzystywane wobec długotrwale bezrobotnych polskich obywateli, nie zwracając uwagi na różnice międzykulturowe oraz specyficzną sytuację faktyczną, w jakiej znajdują się cudzoziemki.

METODA PRACY OPARTA NA „CASE MANAGEMENCIE” JAKO FORMA PRACY Z UCHODŹCZYNIAМИ



Case management to metoda pracy socjalnej i integracyjnej z osobami o zwiększonych potrzebach, szczególnie wrażliwymi i doświadczonymi przez los, która główny nacisk kładzie na zapewnienie zindywidualizowanego i kompleksowego wsparcia w wielu dziedzinach życia. Rolą osoby wspierającej, nazywanej „case managerem” jest dokładne zdiagnozowanie sytuacji życiowej, problemów i potrzeb osoby, z którą pracuje, a także członków jej najbliższej rodziny tak, aby następnie móc wspólnie z nią ustalić priorytety i zaplanować działania – w tym skorzystanie, jeśli zajdzie taka potrzeba, z pomocy specjalistów (np. prawnika, psychologa, pedagoga itd.). Wszystkie te połączone działania w perspektywie mają doprowadzić do poprawy sytuacji klienta/klientki i zwiększyć ich poziom samodzielności w codziennym funkcjonowaniu.

Na cudzystów przy określeniu osoby „case managera” zdecydowaliśmy się nieprzypadkowo. O ile samo opisane wyżej podejście do pracy z osobami o zwiększonych potrzebach jest naszym zdaniem bezwzględnie słuszne, o tyle jego nazwa budzi w nas pewne zastrzeżenia. W warstwie językowej określenie to ustawia bowiem osobę udzielającą pomocy w hierarchicznie wyżej uplasowanej pozycji „zarządzającego sprawą” czy „zarządzającego przypadkiem” – tego, który „wie lepiej” i w związku z tym może narzucać sprawy do załatwienia i gotowe rozwiązania. Ponadto można odnieść wrażenie, że pojęcie to uprzedmiotawia osobę wspieraną sprowadzając ją do „przypadku” czy „sprawy” do rozwiązania. Tymczasem – nic bardziej błędnego. Podstawowym zadaniem osoby wspierającej w tej metodzie jest wzmocnienie, czasem wręcz przywrócenie u osoby wspieranej poczucia godności osobistej, podmiotowości i sprawczości w budowaniu, a następnie weryfikacji i stopniowej realizacji przez nią planów życiowych.

By móc osiągnąć wyżej opisane cele, konieczne jest zbudowanie z osobą wspieraną relacji partnerskiej opartej na wzajemnym zaufaniu i szacunku. W tym sensie za dużo bardziej trafne uważamy postrzeganie samej osoby wspieranej jako „zarządzającej swoimi sprawami”, a strony wspierającej raczej jako Osoby Pierwszego Kontakt. Osoba Pierwszego Kontakt (dalej – OPK) to ktoś, do kogo można zadzwonić lub przyjść, gdy tylko pojawiają się wątpliwości w różnych sprawach życiowych, lub gdy osoba wspierana nie ma wystarczającej wiedzy czy umiejętności, by dany problem rozwiązać samodzielnie. OPK to osoba, która będzie wiedziała, do kogo należy zwrócić się w danej sytuacji, gdzie szukać wsparcia, z czyjej pomocy skorzystać, a w razie potrzeby będzie gotowa

jest w porządku lub czy udało się już zrealizować uzgodnione wcześniej zadania i czy nie potrzebuje jakiejś pomocy w tym zakresie. Z jednej strony taki symboliczny gest stanowi istotne wsparcie psychologiczne polegające na pokazaniu, że dana osoba nie jest nam obojętna, że o niej pamiętamy i ważne są dla nas jej sprawy. Z drugiej – pozwala na czas wyłapać problemy występujące u osób, które mają pewne opory z tym, by wciąż komuś „zawracać głowę” swoimi kolejnymi sprawami. Z taką postawą nierzadko spotykamy się u uchodźczyń, które są w najtrudniejszych sytuacjach – mimo że teoretycznie wiedzą one, że nasza praca polega na tym, żeby je wspierać, to jednak czują się speszzone, gdy po raz kolejny przychodzi im prosić o pomoc.

Ogromne znaczenie ma także współpraca OPK z przedstawicielami innych instytucji i organizacji pomocowych wspierających daną osobę, by jak najlepiej rozumieć całokształt jej sytuacji i – w razie potrzeby – wesprzeć ją w kontaktach z daną instytucją. Do tego niezbędna jest oczywiście zgoda klientki na wymianę takiego bądź innego zakresu informacji między konkretnymi pracownikami konkretnych instytucji. Tu oczywiście pojawia się ryzyko dublowania pewnych działań prowadzonych przez inne osoby, którego należy unikać na rzecz sensownego ich uzupełniania. Dzięki zbudowanemu zaufaniu, OPK powinna być w stanie dość szybko ustalić, gdzie jeszcze i z jakich form pomocy klientka korzysta. Znajomość podmiotów pracujących z uchodźcami ułatwi to zadanie. Dopóki metoda „case managementu” nie wejdzie na trwałe do systemu wsparcia integracji uchodźców w Polsce, definiując jaka instytucja i na jakim etapie jest odpowiedzialna za ten proces, przedstawiciele instytucji i organizacji wspierających mogą nieformalnie między sobą ustalać, kto w danym przypadku przyjmie na siebie rolę osoby koordynującej działania pomocowe. W sytuacji pokrywania się zakresów kompetencji osób wspierających w różnych organizacjach, warto wziąć pod uwagę wypadkową takich czynników jak: stopień zaufania osoby wspieranej do potencjalnej OPK w danym momencie, kompetencje językowe umożliwiające bezpośredni kontakt z uchodźczynią oraz znajomość uwarunkowań kulturowych. Należy też dopuścić ewentualność, że w pewnych sytuacjach osoba wspierana z jakiegoś powodu (który nam może się wydawać mniej lub bardziej racjonalny) nie zaakceptuje danej OPK, nie będzie chciała/ potrafiła nawiązać z nią bliskiej współpracy opartej na wzajemnym zaufaniu. W takiej sytuacji należy – w miarę możliwości – zaproponować wsparcie innej „case managerki”.

W pracy OPK ważne jest to, by nie dysponowała ona konkretnymi środkami finansowymi na wsparcie – by nie decydowała o przyznaniu tych środków. Tylko taki układ daje bowiem możliwość budowy relacji bardziej partnerskich, a nie opartych na kontroli, zależności i na władzy, jaka wiąże się z możliwością przyznania lub odebrania świadczeń finansowych.

W pracy z uchodźczyniami szczególną rolę może także odgrywać płeć OPK. Biorąc pod uwagę, że w polskiej sytuacji cudzoziemki pochodzą głównie z krajów bardziej tradycyjnych, często są muzułmankami, praca z kobietą może być dla nich łatwiejsza – szybciej i łatwiej zostanie nawiązane porozumienie, większą liczbą problemów uchodźczyni może chcieć

się podzielić. W przypadku pracy z mężczyzną pozostanie zawsze pewna sfera, do której „case manager” raczej nie miałby dostępu. Choć znane nam są wyjątki od tej generalnej reguły.

Rola OPK jest szeroka. Jej zadania mogą objąć tak różne formy pomocy, jak na przykład wsparcie w:

- poszukiwaniu mieszkania,
- ubieganiu się o przydział mieszkania z zasobów lokalowych,
- zapisaniu dzieci do żłobka, przedszkola, szkoły,
- znalezieniu kursów języka polskiego,
- uzyskaniu świadczeń z pomocy społecznej,
- zapisaniu się do przychodni czy lekarzy specjalistów,
- uzyskaniu pomocy psychologicznej lub prawnej,
- uzyskaniu orzeczenia o stopniu niepełnosprawności,
- załatwianiu spraw urzędowych,
- zapewnieniu pomocy tłumacza podczas wizyt medycznych czy urzędowych,
- skierowaniu do doradcy zawodowego,
- pomocy w komunikacji z potencjalnymi pracodawcami,
- uregulowaniu skomplikowanych sytuacji rodzinnych (rozwód, uzyskanie alimentów, pomoc osobom doświadczającym przemocy domowej).

Nie znaczy to oczywiście, że we wszystkich powyższych dziedzinach OPK musi wspierać klientkę osobiście. Ważne jest, by tam, gdzie kończą się jej kompetencje, była w stanie pokierować zainteresowaną do osób/instytucji/organizacji, które mogą ją wesprzeć w danej dziedzinie.

Dopiero po takim wstępnym wsparciu w zaspokojeniu podstawowych potrzeb, wiele uchodźczyń będzie gotowych, by skorzystać ze wsparcia oferowanego przez specjalistów aktywizacji zawodowej.

Wsparcie uchodźczyń powinno rozpocząć się jak najwcześniej – w idealnych warunkach od razu po złożeniu wniosku o uzyskanie ochrony międzynarodowej w trakcie trwania postępowania w tym zakresie (które może trwać nawet do kilku lat). Jeśli jednak nie jest to możliwe, wsparcie powinno być uruchomione natychmiast po uzyskaniu przez nią ochrony w Polsce. Jest ono szczególnie istotne w późniejszej integracji uchodźczyń, zwłaszcza na rynku pracy. Jak bowiem wspomniano w poprzednim rozdziale, uchodźczynie w punkcie wyjścia są najczęściej w sposób szczególny oddalone od rynku pracy

i różne bariery uniemożliwiają nawet zbliżenie się do niego i skorzystanie z możliwości, które są dostępne. „Case management” jest narzędziem dającym im w późniejszym okresie realną możliwość skorzystania z dostępnych w aktywizacji zawodowej narzędzi we właściwym dla ich indywidualnych predyspozycji momencie. Dzięki temu specjaliści i specjalistki wspierający uchodźczyń na rynku pracy unikną rozczarowań wynikających z założenia, że wystarczy pomoc w napisaniu CV, orientacji w umiejętnościach zawodowych czy też zapewnienie udziału w szkoleniach przekwalifikujących lub podnoszących kompetencje. To z kolei pozwoli wyeliminować pochopte i niesprawiedliwe klasyfikowanie uchodźczyń jako „leniwych” czy „niechętnych” do podejmowania pracy w ogóle.

Innymi słowy „case management” w naszym rozumieniu zakłada wzmocnienie uchodźczyń na wcześniejszym etapie niż samo poszukiwanie zatrudnienia i w ten sposób lepiej przygotowuje je do podjęcia współpracy z doradcą zawodowym i w dalszej perspektywie wejścia na rynek pracy.

Podkreślenia wymaga również, że metoda „case managementu” zakłada pracę przede wszystkim z uchodźczynią, ale działaniami powinna być objęta cała jej rodzina – inaczej ta praca nie jest efektywna, bowiem celem jest kompleksowe rozwiązywanie potrzeb rodziny, których obecność hamuje kobietę przed wejściem na rynek pracy. W tym kontekście na szczególną uwagę zasługuje wątek wsparcia kobiety w kontaktach z przedszkolem czy szkołą, do których uczęszczają jej dzieci. I nie chodzi tu jedynie o pomoc w znalezieniu odpowiedniej placówki i zapisaniu do niej dzieci. Doświadczenie pokazuje, że jeszcze istotniejsze może być bieżące monitorowanie, czy wszystko jest w porządku: czy dziecko odnalazło się w grupie rówieśniczej, czy nie jest szykanowane jako obce, czy mama jest w stanie porozumieć się z nauczycielami (czy to podczas indywidualnych rozmów, czy podczas zebrań z rodzicami – i w razie potrzeby zapewnienie pomocy tłumaczeniowej), czy dziecko radzi sobie językowo oraz z materiałem, czy może wymaga zorganizowania (przez szkołę lub na zewnątrz) dodatkowego wsparcia itd. Niestety często się zdarza, że tego rodzaju kłopoty nie są mamie sygnalizowane na czas ani przez dzieci, ani przez grono pedagogiczne, dopóki nie urosną do rozmiarów, w których już bardzo trudno je rozwiązać. Dla każdej matki kwestia dobrostanu i edukacji dzieci to niekwestionowany priorytet w życiu. Jeśli na tym polu pojawiają się poważne problemy, może to być skuteczna przeszkoda do znalezienia stałego zatrudnienia bądź utrzymania się na rynku pracy.



Narzędziem pozwalającym ustalić stan faktyczny i bieżące potrzeby osób wspieranych jest wywiad dotyczący ich sytuacji życiowej i wielu różnych aspektów ich codziennego funkcjonowania. Żeby adekwatnie zaplanować zakres i formy pomocy, należy ustalić:

- sytuację rodzinną, potrzeby wszystkich członków rodziny,
- sytuację zdrowotną osoby oraz jej najbliższych, szczególnie mieszkających wspólnie z nią – istotne mogą być zarówno kwestie zdrowia fizycznego jak i psychicznego,
- sytuację prawną i wynikające z niej uprawnienia lub ich brak,
- sytuację mieszkaniową,
- sytuację finansową, w tym o możliwość otrzymania wsparcia finansowego z różnych źródeł, np. rodziny, instytucji itd.,
- zasoby i ograniczenia wynikające m.in. z: wykształcenia, dotychczasowego doświadczenia zawodowego, znajomości języków, posiadania lub nie sieci wsparcia (rodzina i znajomi – w Polsce oraz w innych krajach, pomoc instytucji, organizacji i wolontariuszy), doświadczania przemocy w rodzinie.

Przykładowy formularz wywiadu wraz z kartą pracy z klientką może wyglądać tak, jak ten zaproponowany poniżej, jednak każda inna forma, o ile uwzględnia wymienione wyżej informacje, będzie odpowiednia. W przygotowanym w ramach projektu formularzu znalazły się następujące dane, które należy zebrać. Dla ułatwienia pracy podzielone one zostały na kilka sekcji:

DANE OSOBOWE KLIENTKI/KLIENTA

- imię
- nazwisko
- płeć
- data urodzenia
- status prawny
- obywatelstwo/ narodowość
- telefon
- mail
- adres zamieszkania

ZASOBY

- wykształcenie
- znajomość języków
- znajomość polskiego

- zawód wyuczony i doświadczenia zawodowe w kraju pochodzenia
- ukończone kursy
- doświadczenia zawodowe w Polsce
- zainteresowania
- sieci wsparcia - znajomi w Polsce, wsparcie rodziny

RODZINA

- liczba dzieci niepełnoletnich
- liczba dzieci pełnoletnich (mieszkających)
- liczba innych osób dorosłych na utrzymaniu (plus ich opis) – o ile występują w danym przypadku
- opis potrzeb zdrowotnych - gdy któraś z ww. osób jest chora i potrzebuje wsparcia
- opis innych potrzeb dzieci/osób zależnych

SYTUACJA MATERIALNA I DOCHODOWA

- opis dochodów
- opis sytuacji mieszkaniowej
- inne ważne kwestie związane z sytuacją socjalno-bytową

ZDROWIE

- opis potrzeb zdrowotnych
- zdrowie fizyczne
- zdrowie psychiczne

OGRANICZENIA

Opis ograniczeń w funkcjonowaniu w Polsce, w tym w podjęciu zatrudnienia

PRIORYTET	OPIS POTRZEBY	DATA WYKONANIA CZYNNOŚCI
(czy zaspokojenie potrzeby jest pilne i wymaga podjęcia natychmiastowych działań: tak-nie)	(dziedzina, w której OPK wspiera uczestniczkę, np.: uzyskanie mieszkania komunalnego; sprawy szkolne dzieci, itd.)	(kiedy podjęto dane działanie, np. kiedy został wypetniony lub złożony wniosek o przydział mieszkania – pomocne następnie w monitorowaniu postępu w załatwianiu danej sprawy)
CO ZROBIONO-WYKONANIE	CO ZROBIONO Z POMOCĄ INNYCH ORGANIZACJI/INSTYTUCJI	UWAGI
(tu opisujemy zarówno czynności wykonane w danej dziedzinie przez samą uczestniczkę, jak i przy wsparciu OPK lub przez samą OPK) ⁷	(by mieć ogłód całokształtu sytuacji i uniknąć dublowania działań)	(tu opisujemy np. trudności, jakie towarzyszyły danej sprawie czy namiary do osób/instytucji, z którymi w danym przypadku współpracujemy, itp.)

⁷ Na wzór kontraktu socjalnego. Chodzi jednak wyłącznie o planowanie wsparcia i monitoring postępu realizacji wspólnych działań, a nie o formę kontroli czy uzależnienie udzielenia jakiegś formy pomocy od tego, czy osoba wspierana wykona dane zadanie, czy też nie.

„PRZEZROCZYŚĆ” WYWIADU – JAKO CZĘŚĆ METODY



Osoby po bardzo trudnych przejściach, zwłaszcza te, które doświadczyły (niejednokrotnie krzyżowej) dyskryminacji lub przemocy, bywają początkowo dość nieufne i niechętnie otwierają się przed kolejną nowo poznaną osobą – nawet jeśli teoretycznie wiedzą, że zadaniem tej osoby jest udzielenie im pomocy. W takiej sytuacji znajdują się właśnie uchodźczynie. Pierwsze spotkanie z nimi często wygląda tak, że przychodzą z bardzo konkretnym problemem do rozwiązania i wcale nie liczą na bardziej kompleksową i długofalową współpracę. Ważne jest zatem takie poprowadzenie rozmowy, by nie ograniczyć się do zaproponowania rozwiązania tego konkretnego problemu, ale by dowiedzieć się jak najwięcej o sytuacji, możliwościach i ograniczeniach danej osoby, co w przyszłości pozwoli na wspólne wypracowanie kompleksowego planu działania.

Kluczowe jest jednak, by nie zniechęcić i nie wystraszyć klienta/klientki poprzez zbyt pochopne okazywanie dogłębnego zainteresowania jej sytuacją, które może być postrzegane jako opresja czy próba kontroli. Jest to szczególnie istotnie w przypadku uchodźców i uchodźczyń, których udziałem były przesłuchania w ramach tzw. „wywiadu statusowego”, mającego na celu ustalenie przez urzędników decydujących o przyznaniu bądź odmowie przyznania ochrony międzynarodowej ich wiarygodności i zasadności ucieczki z kraju pochodzenia. Część z nich ma za sobą także różne formy przesłuchań w swoich krajach, które służyły postawieniu, często fałszywych, zarzutów im lub ich bliskim. Niektórym z nich towarzyszyła przemoc – zarówno psychiczna (m.in. szantaż, zastraszanie, groźby), jak i fizyczna (m.in. bicie, rażenie prądem, gwałt). Ponadto przyznanie pomocy w różnych instytucjach pomocowych również najczęściej zależy od informacji uzyskanych podczas wywiadu – np. tzw. wywiadu środowiskowego – oraz podpisania licznych oświadczeń. Wszystkie powyższe doświadczenia powodują wysoką nieufność uchodźczyń w sytuacjach, gdy są wypytywane, nakłaniane do wypełniania formularzy etc. Boją się one ponadto, że część prywatnych i poufnych informacji może zostać ujawniona niepowołanym osobom, co może spowodować dodatkowe cierpienie lub niebezpieczeństwo na nich czy na ich bliskich.

Dlatego w pracy z osobami bardziej nieufnymi, z punktu widzenia budowania relacji, dzięki której możliwe będzie wspólne ustalenie zindywidualizowanego planu działania, istotne będzie odstępianie od rozpoczęcia współpracy od przeprowadzenia wywiadu w jego

klasycznej formie, gdzie jedna strona zadaje pytania i zapisuje na bieżąco udzielone odpowiedzi. Warto maksymalnie skoncentrować się na rozmowie i tym, co osoba wspierana sama chce przekazać oraz zadać tylko najistotniejsze dodatkowe pytania, a udzielone odpowiedzi zapisać już po spotkaniu. Czasem wskazane jest wręcz rozciągnięcie zbierania informacji w czasie i dokonywanie tego niejako „przy okazji”, podczas mniej lub bardziej luźnej rozmowy towarzyszącej załatwianiu konkretnych i kolejnych spraw. Oczywiście ważne jest, by następnie jak najszybciej to spisać, by nic z tych informacji nie umknęło, ale także w tym przypadku warto to zrobić samodzielnie, już po spotkaniu z klientką.

Z tych samych powodów niewskazane jest zaczynanie współpracy od podpisywania deklaracji uczestnictwa w projekcie – zwłaszcza uchodźczynie, które w krajach pochodzenia mogły być zmuszane do podpisywania różnych oświadczeń czy zeznań wbrew własnej woli, mogą obawiać się podpisywać dokumenty, których treść ani celowość nie jest dla nich do końca jasna (nawet jeśli są przetłumaczone na język dla nich zrozumiały). Jeśli nie ma możliwości odstąpienia od podpisywania takiej deklaracji w ogóle (jest to np. wymóg niezbędny do rozliczenia projektu, w ramach którego udzielane jest wsparcie), warto odroczyć to w czasie do momentu, gdy OPK uzna, że udało się już zbudować wystarczające zaufanie, by osoba wspierana nie odczuwała z tego powodu żadnych obaw ani dyskomfortu.

Zebrane podczas wywiadu informacje mogą być udostępniane innym osobom pracującym z uchodźczynią (o ile ona wyrazi na to zgodę). Wówczas nie będą one po raz kolejny wypytywały klientkę o te same dane, nie będą zmuszali jej do opowiadania następnym razem na te same pytania, które często mogą być dla niej trudne. Kluczowa jest jednak zgoda klientki na przekazanie tych informacji oraz ustalenie ich zakresu – by nic nie działo się za jej plecami.

DODATKOWE MIĘKKIE DZIAŁANIA AKTYWIZU- JĄCE UCHODŹCZYNIE



Aby można było prowadzić pracę w celu aktywizacji zawodowej uchodźczyń, na samym początku nierzadko potrzebne jest zaoferowanie klientkom dodatkowych form wsparcia i aktywności – pozornie zupełnie niezwiązanych z wchodzeniem na rynek pracy. Celem takich działań jest jednak przełamanie bierności i apatii cudzoziemek, obaw związanych z samodzielnym codziennym funkcjonowaniem w Polsce. Osoby, które otrzymały ochronę międzynarodową, w trakcie trwania procedury o jej nadanie funkcjonowały w ciągłym lęku o swoją przyszłość zależną od decyzji Szefa Urzędu do Spraw Cudzoziemców. Po uzyskaniu decyzji pozytywnej lęk i obawy przybierają zupełnie inny charakter. Zaczyna się walka o byt, o możliwość pozyskania środków do życia, poszukiwanie miejsca zamieszkania.

Zanim nie zostaną uregulowane podstawowe kwestie bytowe, trudno oczekiwać, aby uchodźczynie inwestowały w swój rozwój i samorealizację. Dlatego istotne jest, by na każdym etapie pracy integracyjnej odpowiednio i z wyczuciem dawkować działania adekwatnie do możliwości i potrzeb klientki. Należy podkreślić, że czasem sama świadomość klientki, że może liczyć na wsparcie OPK, jest już formą pomocy. Zbudowanie zaufania jest kluczowe w pracy. Po uregulowaniu podstawowych spraw związanych ze kwestiami bytowymi można zacząć realizację wsparcia rozwoju osobistego. Na wcześniejszych etapach, na bieżąco obserwując możliwości klientki, można dawkować działania integracyjne tak, aby w rezultacie budowały one zasoby, a nie były dodatkowym obciążeniem.

Te dodatkowe działania często wydają się niepozorne, a jednak pełnią ważną rolę w całym procesie. Uczestnictwo w urodzinach dzieci, wspólny spacer po załatwieniu spraw urzędowych lub wizycie u lekarza stanowią uzupełnienie pracy istotne dla pozyskania informacji (np. do opisanego wyżej wywiadu) i budowania zaufania oraz poczucia bezpieczeństwa uchodźczynie. Proste spotkanie w miejscu niezagrażającym pozwala na rozluźnienie się i otwarcie, co będzie sprzyjało lepszemu poznaniu realnych potrzeb i możliwości klientki. Pozyskanie informacji o zainteresowaniach, zasobach, trudnościach i marzeniach klientki podczas formalnych i nieformalnych działań stanowi bowiem bazę do diagnozy jej realnych potrzeb.

Przy tego rodzaju „odurzędowieniu” relacji niezmiernie istotna jest jednak umiejętność

zarówno postawienia własnych granic, jak i zadbanie o to, by nie przekroczyć granic osoby wspieranej, np. wynikających z nadmiernego wchodzenia w jej życie prywatne i intymne, prywatne relacje oraz by nie zacząć jej wyręczać w załatwianiu spraw, z którymi może poradzić sobie sama.

Nie należy z góry zakładać, co może być dla klientki atrakcyjne, a co z pewnością się nie sprawdzi. Pułapką jest uogólnianie i stereotypizacja klientki ze względu na jej pochodzenie lub wyznawaną przez nią religię. Należy wyjść poza schematy własnego myślenia i założeń wynikających z istniejących różnic kulturowych. Może się bowiem na przykład okazać, że dogoterapia będzie miała ogromną wartość terapeutyczną dla klientki z Czeczenii, choć z powodów religijnych założylibyśmy, że nie jest wskazane, by miała ona bezpośredni kontakt z psami. Nie należy zakładać także, że klientka będzie chętnie wykorzystywała swoje zasoby na rzecz innych osób, np. gotowała tradycyjne dania z kraju pochodzenia. Może się okazać, że mimo ogromnych umiejętności kulinarnych nie chce tego robić i tego typu aktywności nie przyniosą wymiernych korzyści. Istotne jest bowiem, żeby klientki nie robiły niczego tylko dlatego, że osoba, którą cenią, zaproponowała taką formę aktywności. Może to doprowadzić do znudzenia, wycofania, frustracji, a nawet do unikania kontaktów z OPK, co znacznie zaburzy, a nawet uniemożliwi dalszą pracę.

Dlatego tak istotne jest, aby rozmawiać z klientką, uważnie słuchać i starać się usłyszeć także to, co nie zostało powiedziane wprost. Może się bowiem zdarzyć, że klientka nie będzie potrafiła nazwać swoich potrzeb lub będzie wychodzić z założenia, że najważniejsze są dzieci i na nich należy się skupić. Tu zadaniem OPK jest spowodowanie, żeby cudzoziemka zrozumiała, że jej potrzeby także są ważne, a jej szczęście i zadowolenie bezpośrednio przełożą się na dobro dzieci.

Warto zapisywać wszystkie, nawet na pozór nierealne do zrealizowania pomysły powstające podczas rozmów. Może się okazać, że nawet te najbardziej abstrakcyjne po zmodyfikowaniu będą doskonałym narzędziem do pracy. Wszystkie działania, które „case managerka” proponuje klientce, muszą odpowiadać jej potrzebom i być wprowadzone w odpowiednim czasie. Nawet najlepszy pomysł wprowadzony zbyt wcześnie może przynieść skutek odwrotny do zamierzonego.

Zawsze należy pamiętać, że klientka najlepiej wie, czego potrzebuje i nie można za nią decydować, co będzie dla niej dobre. Zadaniem OPK jest dawanie przystawki i wskazówek i pokazanie, gdzie oraz jak ją można wykorzystać. To, jaką rybę złowi uchodźczyni, zależy już tylko od niej. Ważne, by wiedziała, że w tym procesie może liczyć na wsparcie „case managerki”, która podczas połowów będzie stała obok klientki z podbierakiem.

Dzięki aktywizacji klientki wspieramy budowanie przez nią zasobów, przez co czuje się ona wzmocniona. Zadaniem OPK jest pokazywanie świata, w którym uchodźczyni będzie układała swoje nowe życie, zasad w nim obowiązujących i tłumaczenie wszelkich różnic kulturowych. Nie należy się obawiać, że mówimy o rzeczach z naszego punktu widzenia oczywistych. To samo zjawisko widziane oczami cudzoziemki może

być rozumiane przez nią w zupełnie inny sposób. Odpowiednio prowadzona rozmowa o trudnych aspektach życia może spełniać funkcję poznawczą, a także terapeutyczną. Proces ten można nazwać oswojeniem rzeczywistości.

Ważne, by pamiętać, że OPK nie może wymazać z życia klientki przeżytych traum i zlikwidować trudności i problemów. Może jednak pomóc w ich przezwyciężaniu, pokazać, że bariery można pokonywać małymi krokami, i dbać o to, by postawiony cel nie zniknął z pola widzenia. Podobnie jak trener w sporcie – „case managerka” zagrzewa klientkę do działania i dba o to, by nie opadała z sił.

AKTYWIZACJA PRZESZTUKĘ



Z punktu widzenia prawidłowego funkcjonowania klientki i jej rodziny bardzo ważne jest zaprezentowanie jej nowych form spędzania wolnego czasu i zachęcanie do wyjścia z domu oraz podjęcia jakichkolwiek dodatkowych aktywności. W tym obszarze można zaprezentować rodzinie darmowe oferty kulturalne odpowiadające zainteresowaniom jej członków.

Z naszych doświadczeń wynika, że cudzoziemki są bardzo zainteresowane aktywnymi formami spędzania czasu wolnego, jednak sytuacja życiowa nie sprzyja podjęciu przez nie inicjatywy w tym zakresie i wybrania się na własną rękę na wystawę lub inne wydarzenie kulturalne. Dużym zainteresowaniem cieszą się zatem zorganizowane wyjścia, szczególnie jeśli uczestniczy w nich kilka pań. Wyjście takie daje także okazję do budowania sieci wsparcia między różnymi uchodźczyniami – rozmowy wyglądają inaczej, gdy prowadzone są w innej przestrzeni niż ośrodek dla uchodźców czy mieszkanie z biegającymi po nim dziećmi.

Warto spróbować zachęcić rodzinę, z którą pracuje OPK, do podejmowania twórczych działań. Nasze doświadczenie pracy z cudzoziemcami pokazuje skuteczność integracji poprzez sztukę. Jedną z możliwości otwarcia cudzoziemki na nowe miejsca i ludzi jest udział w różnego rodzaju imprezach. Warto wyszukiwać z dostępnej oferty takie wydarzenia, podczas których są organizowane również atrakcje dla dzieci. Istotnym aspektem uczestnictwa w tych spotkaniach jest także podnoszenie kompetencji kulturowych i nauka języka.

Z PRAKTYKI OPK

Podczas zwiedzania Muzeum Narodowego w Warszawie, panie z Czeczenii dzieliły się swoimi wrażeniami i emocjami wywołanymi przez oglądane dzieła sztuki, analizowały je wielopłaszczyznowo. Zwracały uwagę na pociągnięcia pędzla, fakturę i gamę barw, a co najważniejsze doskonale wyczuwały nastrój obrazu i znajdowały istotne szczegóły niewidoczne na pierwszy rzut oka. Jednym z obrazów, który przykuł ich uwagę na dłuższy czas, była Niedziela w kopalni Jacka Malczewskiego. Niepozorny, smutny obraz stał się pretekstem do poważnych rozmów o podłożu filozoficzno-egzystencjalnym. Jeszcze nigdy tak dobrze nie zwiedzało mi się żadnej wystawy, mimo że niejednokrotnie miałam przyjemność obcowania z obrazami w towarzystwie artystów i historyków sztuki. Niejednokrotnie byłam też w Muzeum Narodowym, ale to dopiero dzięki wspólnemu zwiedzaniu z paniami z Czeczenii odkryłam istnienie tego obrazu, a co więcej – dzięki nim zauważyłam jego wyjątkowość. Podobne doświadczenia mam ze wspólnych wyjść z cudzoziemkami do teatru czy kina.

Dla każdego, kto pracuje z daną rodziną czy grupą pań, niezwykle cennym doświadczeniem będzie moment, w którym smutek i lęk przynajmniej na chwilę zostaną zastąpione radością. O wiele łatwiej jest wtedy zaszcześcić nowe idee, pokazać pozytywne i nastawić klientkę na określone działania. Jednym z ważnych zadań OPK jest zatem właśnie ułatwianie cudzoziemkom dostępu do kultury i zachęcanie, by z niej korzystały. Oraz towarzyszenie im w tym procesie.

Aby pokazać, jak wiele udało się już osiągnąć, warto stworzyć siatkę miejsc ważnych dla cudzoziemki i jej dzieci. Zobrazuje to, jak wiele miejsc już poznali, gdzie lubią spędzać czas. Pokaże także, że miasto, w którym mieszkają, w coraz większym stopniu należy do nich.

Trzeba jednak pamiętać, aby nie przesadzić z nadmiarem bodźców. Zbyt dużo aktywności może spowodować poczucie apatii i zmęczenie oraz wycofanie. Kluczowe jest także to, by pomoc OPK w tym zakresie nie była realizacją jej wizji czy pasji. Te działania mają bowiem być nastawione na uchodźczynię i wspierać rozwiązywanie jej realnych potrzeb oraz służyć jej rozwojowi.



Jeżeli klientka będzie czuła się na siłach, można zaproponować udział w spotkaniach wspierających komunikację międzykulturową, gdzie będzie mogła zaprezentować Polakom i innym cudzoziemcom własną kulturę – np. dania, taniec bądź rękodzieło. Włączenie się w działania na rzecz innych nie tylko podnosi samoocenę uchodźczyni, ale także będzie budowało poczucie sprawczości. Z naszego doświadczenia w pracy z cudzoziemcami w ramach projektu „Seniorzy w wielokulturowej Warszawie”, którego głównym założeniem jest organizacja integracyjnych spotkań seniorów z przedstawicielami innych kultur, wynika, że nasi klienci i klientki doskonale odnajdują wspólny język z osobami starszymi, chętnie dzielą się swoją wiedzą i dają im to wiele satysfakcji. Umożliwienie udziału cudzoziemek w działaniach międzykulturowych i międzypokoleniowych jest bardzo istotne dla procesu ich integracji i przyczynia się do budowania ich zasobów.

Taki wolontariat zatem może przynieść dodatkowe kontakty społeczne, znajomości, czasem nawet nowe umiejętności. Dzięki dobremu programowi wolontariackiemu cudzoziemka może zacząć budować swoje doświadczenie na rynku pracy w Polsce, którym może pochwalić się przyszłym pracodawcom. Założeniem właściwie prowadzonego programu wolontariackiego jest bowiem nie tylko dawanie czegoś innym przez wolontariuszy, ale robienie tego w taki sposób, by wspomagać rozwój wolontariusza czy wolontariuszki.

Ważnym elementem działań wolontariackich, podkreślanym przez cudzoziemców i cudzoziemki, którzy współpracują z SIPem, jest także aspekt psychologiczny – chęć oddania części tego, co się otrzymało. Niektórzy migranci mają poczucie, że otrzymali od Polaków i Polek bardzo dużo – wsparcia, życzliwości etc. I czują się znakomicie, jeśli mogą coś dać od siebie polskiemu społeczeństwu. To pozwala im przywrócić symetrię – nie ustawiać się tylko w roli osoby biorącej, ale także dającej.

W aktywizacji poprzez wolontariat kryją się jednak także zagrożenia. Trzeba pamiętać o nawale pracy i wyzwań, jakie stoją przed uchodźczyniami, wynikających z konieczności ich utrzymania się w Polsce, wychowania dzieci, stojącymi przed nimi obowiązków domowych. Mogą nie pozwalać one na podejmowanie jakichkolwiek innych działań – choćby cudzoziemka miała na nie chęć. Trzeba zatem przemyśleć i przedyskutować z cudzoziemką jej zaangażowanie w działania wolontariackie – by pomogły one w procesie wchodzenia na rynek pracy, a nie były kolejną przeszkodą. Pamiętać także należy, by prezentować tę ofertę w taki sposób, by cudzoziemka nie czuła się zobowiązana jej przyjąć – nie chcąc odmówić prośbie OPK – czyli osoby, którą ceni, lubi i której często wiele zawdzięcza.



Zmiana kraju zamieszkania, nieznajomość języka i ciągłe poczucie niepewności, jakie bardzo często towarzyszy dzieciom uchodźcom, bardzo negatywnie wpływa na ich rozwój – obniża poczucie własnej wartości, powoduje wycofanie z grupy rówieśniczej, doprowadza do braku wiary we własne możliwości. Negatywne skutki migracji dzieci-uchodźcy odczuwają w dwójnasób, często bowiem przywiezły do Polski z kraju pochodzenia „negatywny bagaż”. Ich warunki do rozwoju w Polsce także są dalekie od pożądaných. Z uwagi na uwarunkowania systemowe szkoły, do których uczęszczają dzieci uchodźcy, nierzadko nie są w stanie zapewnić im odpowiedniego wsparcia rozwojowego i edukacyjnego. Z powodu braku dodatkowych działań często także po powrocie ze szkoły dziecko spędza cały swój czas jedynie w domu, nie dysponując niczym, co mogłoby wspierać jego rozwój. Istotnym problemem z punktu widzenia rozwoju emocjonalno-społecznego dzieci uchodźców jest także bariera językowa, która jest jedną z przyczyn braku relacji koleżeńskich z dziećmi polskimi.

Jest to kolejne wyzwanie dla OPK. Jej działania wspierające dzieci spełniają bowiem jednocześnie dwie funkcje. Z jednej strony pomagają dziecku w jego procesie integracji oraz rozwoju, ale jednocześnie odciążają jego mamę. Znalezienie wolontariusza, który pomoże w opiece nad dziećmi i odrabianiu przez nie prac domowych, czy znalezienie dodatkowych zajęć pozalekcyjnych spowodują, że mama będzie miała czas na odpoczynek i rekreację, a dzieci spędzą aktywnie czas.

Pozyskując nowe wiadomości dzieci wzmacniają poczucie własnej wartości oraz podmiotowości, zapoznają się z kulturą polską i językiem. Dzięki wspólnym zajęciom dzieci uczą się pracy w grupie, rozwijają umiejętności interpersonalne, budują poczucie wspólnoty i integrują się z rówieśnikami.

Wiele dzieci chętnie uczestniczy w zajęciach plastycznych. Rozwijanie kreatywności, inwencji twórczej i wrażliwości artystycznej jest bardzo istotne z punktu widzenia rozwoju dziecka i należy je wspierać. Trzeba jednak zwrócić uwagę, aby nie narzucać dzieciom swoich pomysłów i sposobu postrzegania świata. Skutecznym kierunkiem pracy z dziećmi są także zajęcia sportowe. Są one wskazane zwłaszcza w przypadku dzieci nadpobudliwych.

Również zajęcia teatralne stanowią szczególną formę aktywności i ekspresji twórczej dzieci i młodzieży. Mają na celu zarówno rozwój motoryczny, emocjonalny, jak i głębszy wymiar społeczny. Podczas różnorodnych zadań aktorskich i muzycznych dzieci rozwijają koordynację wzrokowo-słuchowo-motoryczną, rozbudzają wyobraźnię sceniczną i scenograficzną, uczą się wyrażania emocji. Dzieci zdobywają także umiejętności improwi-

zacyjne i naśladowcze za pomocą gestów, tańca, śpiewu, ruchów czy mimiki. Warsztaty teatralne stwarzają możliwość rozwijania zdolności koncentracji, ćwiczeń pamięci i poznania różnorodnych technik wyrazu. Tego typu spotkania są niezwykle istotne z punktu widzenia rozwoju dziecka, wzmacniania poczucia własnej wartości i pewności siebie.

W Stowarzyszeniu w ramach różnych projektów organizujemy zajęcia filmowe, teatralne, a także międzykulturowe warsztaty kulinarne. Wszystkie zajęcia skierowane do dzieci, podczas których mogą one realizować swoje pasje i osiągać sukcesy, są niezwykle ważne. Oddziałują one bowiem nie tylko na dzieci, ale też na całe rodziny, które bardzo potrzebują sukcesów i poczucia sprawczości. Ponadto zajęcia redukują stres i wpływają na poprawę rozwoju psychofizycznego i społecznego dzieci, a samo uczestnictwo w nich rozwija kompetencje językowe.

Istotne jest, aby dzieci cudzoziemcy brały udział w zajęciach odbywających się w grupach mieszanych kulturowo. Dzięki stworzeniu płaszczyzny spotkań dzieci polskich i cudzoziemskich oraz wspieraniu postaw dialogu, łatwiej jest budować wzajemne zrozumienie i przeciwdziałać stereotypizacji i dyskryminacji, a także działać na rzecz pogłębiania relacji między Polakami i uchodźcami. Z naszego doświadczenia wynika, że integracja dzieci polskich i dzieci uchodźców poprzez wspólną aktywność artystyczną przynosi wymierny skutek.

Zadaniem OPK jest nie tylko zdiagnozowanie potrzeb dziecka, ale też dobranie odpowiedniej formy pracy z nim i pomoc w pozyskaniu możliwości realizowania jego pasji lub wyrównywaniu braków edukacyjnych.

PODSUMOWANIE



Na zakończenie warto poruszyć jeszcze kilka kwestii. W naturalny sposób pojawia się pytanie, jakie instytucje i w jakiej perspektywie czasowej mogłyby stosować w swojej pracy z uchodźczyniami metodę „case managementu”? Odpowiedź naszym zdaniem jest prosta – wszystkie, które w takim czy innym zakresie zaangażowane są we wsparcie uchodźców i uchodźczyń w obszarze socjalno-bytowym. Jak wynika z powyższych rozważań jest to bardziej kwestia filozofii i podejścia do pracy z klientką niż szczególnych umiejętności, choć ważne są tu niewątpliwie kompetencje językowe i wrażliwość na różnice międzykulturowe. Reszty – przy odrobinie dobrej woli – można się bardzo szybko nauczyć. Dlatego uważamy, że rolę OPK mogą pełnić zarówno pracownicy socjalni, asystenci rodziny, jak i inne osoby bez takiego wykształcenia kierunkowego, ale posiadające doświadczenie w bezpośredniej pracy z daną grupą osób oraz dobrze rozumiejące ich potrzeby i uwarunkowania kulturowe, jeśli przejdą dodatkowo odpowiednie przeszkolenie.

Chcielibyśmy widzieć OPK zatrudniane już na etapie postępowania o udzielenie ochrony międzynarodowej przez Urząd do Spraw Cudzoziemców zarówno w ośrodkach dla uchodźców, jak i „lotne” – pracujące z cudzoziemcami korzystającymi z możliwości zakwaterowania poza ośrodkiem.

Chcielibyśmy także, by metoda „case managementu” wykorzystywana była przez pracowników socjalnych podczas realizacji rocznych indywidualnych programów integracji w powiatowych centrach pomocy rodzinie. Obserwując zaangażowanie i sposób pracy z klientami pracowników Warszawskiego Centrum Pomocy Rodzinie widzimy, że jest to możliwe. Zasadnicza różnica między naszą propozycją, a realizacją IPI, polega po pierwsze na znacznym odformalizowaniu relacji między OPK a klientami, a po drugie – na braku wpływu OPK na przyznanie/wstrzymanie pomocy finansowej, co naszym zdaniem ma zasadniczy wpływ na możliwość zbudowania pełnego zaufania.

Chcielibyśmy wreszcie, by cudzoziemki i cudzoziemcy zwracający się po pomoc do ośrodków pomocy społecznej również mieli zapewnione wsparcie OPK czy asystenta rodziny – częściej niż ma to obecnie miejsce.

Nie ma też przeciwwskazań, by rolę OPK pełniły pracowniczki i pracownicy organizacji społecznych wyspecjalizowanych w pracy z uchodźcami i uchodźczyniami – tak jak dziś często ma to w pewnym zakresie miejsce niejako „samozwańczo” i bez używania nazwy „case management”. By jednak możliwe było w pełni odpowiedzialne stosowanie wszystkich narzędzi pracy z uchodźcami, które daje metoda „case managementu”, niezbędne jest zapewnienie ciągłości jej stosowania w pracy z ludźmi – prowadzenie ich aż do momentu, gdy będą oni gotowi do samodzielnego funkcjonowania. Oznacza to konieczność zapewnienia ciągłości środków na wynagrodzenie dla OPK niezależnych od ograniczeń czasowych wynikających z kalendarzy projektów realizowanych przez organizacje społeczne. Jako Stowarzyszenie pozwoliliśmy sobie na przeprowadzenie zaledwie sześciomiesięcznego działania pilotażowego – mając świadomość, że część spraw, które pomagamy osobom wspieranym uregulować, będzie dopiero w fazie wstępnej po upływie realizacji tego projektu. Jednak założyliśmy, że będziemy mieli nadal możliwość finansowania dalszego wsparcia naszych klientek w najbliższej przyszłości z innych źródeł. Ze względu jednak na znaczne ograniczenie tych środków, mogliśmy udział w projekcie zaproponować jedynie sześciu uczestniczkom.

Zakładamy, że wsparcie „case managera” powinno trwać przeciętnie około trzech lat. Podobnie jak uważamy, że tyle średnio powinny trwać indywidualne programy integracji⁸, by w pełni spełnić swoją rolę. Oczywiście, będą się trafiać szczególnie trudne przypadki, gdzie trzy lata nie wystarczą, a także takie, gdy ktoś w ogóle nie będzie potrzebował aż tak długiego zaangażowania osoby wspierającej. Jesteśmy zresztą przekonani, że na im wcześniejszym etapie

⁸ Powtarzamy to zresztą od lat. Pierwsza taka rekomendacja znalazła się już w raporcie z badań dotyczących funkcjonowania integracji uchodźców w Polsce w 2007 roku – por. J. Frelak, W. Klaus, J. Wiśniewski (red.), *Przystanek Polska. Analiza programów integracyjnych dla uchodźców*, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2007, s. 159, 250.

kompleksowe wsparcie OPK zostanie zapewnione, tym szybciej dana osoba się usamodzielnia i z biegiem czasu będzie go potrzebowała znacznie mniej lub wcale.

Jak wspomnieliśmy wyżej, ogromne znaczenie ma zapewnienie ciągłości wsparcia OPK – zwłaszcza w przypadku tych uchodźczyń, które potrzebują go dłużej, a – z przyczyn od siebie niezależnych – nie mogą nadal korzystać z dotychczasowego wsparcia instytucjonalnego. Zakładając zatem, że udałoby się wprowadzić metodę „case managementu” do systemu pomocy uchodźcom już na najwcześniejszym etapie, tj. postępowania o udzielenie ochrony międzynarodowej, wyobrażamy sobie, że po uzyskaniu decyzji pozytywnej współpraca osoby wspieranej z OPK powinna zakończyć się wspólną wizytą w kolejnej instytucji (np. PCPR lub OPS), gdzie dojdzie do zapoznania z nowym „case managerem”, który – za zgodą klientki – zostanie wprowadzony przez swojego poprzednika w jej sprawy. Takie rozwiązanie pozwoli uniknąć konieczności wielokrotnego przywoływania przez osobę wspieraną różnych trudnych lub bolesnych informacji związanych z jej sytuacją w Polsce.

Stosowanie na szeroką skalę metody „case managementu” na pewno nie jest rozwiązaniem bezkosztowym. Z naszego doświadczenia wynika, że – aby móc się naprawdę zaangażować we wsparcie danej osoby w zarządzaniu całokształtem jej spraw (zwłaszcza przy bardzo skomplikowanych sytuacjach życiowych, a takie zdarzają się często w przypadkach uchodźców, a już szczególnie uchodźczyń) – nie sposób pracować z więcej niż około dziesięcioma rodzinami jednocześnie. Ponadto „case manager” to osoba o bardzo wysokich kompetencjach – powinna mieć wieloletnie doświadczenie w pracy z uchodźcami, znać dostępny w Polsce system wsparcia, znać języki obce, mieć przygotowanie do pracy z osobami z innych kultur oraz wyuczone lub nabyte podczas lat praktyki doświadczenie pracownika socjalnego. OPK widzimy zatem jako swego rodzaju ukoronowanie kariery zawodowej osoby, która pracuje z cudzoziemcami i cudzoziemkami.

Co bardzo istotne praca OPK – ze względu na intensywną i mocno odformalizowaną relację z osobami po trudnych przejściach i w bardzo złożonej sytuacji życiowej – wiąże się z bardzo dużym obciążeniem psychicznym. Niesie ze sobą ryzyko doznania wtórnego zespołu stresu pourazowego oraz szybkiego wypalenia zawodowego. Niezbędne jest zatem zapewnienie „case managerom” regularnych superwizji, by potrafili stawiać granice i nie dopuszczać do nadmiernego obciążania się problemami klientów.

Na koniec chcielibyśmy podkreślić, że naszym zdaniem wprowadzenie metody „case managementu” do systemu wsparcia uchodźców i uchodźczyń to inwestycja, która – choć kosztowna – zwróci się w przyszłości z naddatkiem, gdyż daje szansę na szybsze usamodzielnienie osób wspieranych i uniezależnienie ich w krótszej perspektywie czasowej od systemu pomocy społecznej.



- Babis P., Wielgat A., Model działań pre-integracyjnych wobec osób oczekujących na przyznanie statusu uchodźcy ze szczególnym uwzględnieniem roli mentora, Zarząd Główny Polskiego Czerwonego Krzyża, Warszawa 2008.
- Chrzanowska A., Tożsamość kulturowa uchodźców czeczeńskich, w: A. Gutkowska (red.), Uchodźcy w Polsce. Kulturowo-prawne bariery w procesie adaptacji, Stowarzyszenie Interwencji Prawnej, Warszawa 2007.
- Frelak J., Klaus W., Wiśniewski J. (red.), Przystanek Polska. Analiza programów integracyjnych dla uchodźców, Fundacja Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2007.
- Górny A. (red.), Uchodźcy w Polsce. Sytuacja prawna, skala napływu i integracja w społeczeństwie polskim oraz rekomendacje, Komitet Badań nad Migracjami, Kraków-Warszawa 2017.
- Gracz K., Przymusowe migracje a perspektywy wielokulturowości w Polsce, w: A. Gutkowska (red.), Uchodźcy w Polsce. Kulturowo-prawne bariery w procesie adaptacji, Stowarzyszenie Interwencji Prawnej, Warszawa 2007.
- Grzymała-Kazłowska A., S. Łodziński (red.), Problemy integracji imigrantów. Koncepcje, badania, polityki, Wydawnictwa Uniwersytetu Warszawskiego, Warszawa 2008.
- Grzymała-Moszczyńska H., Uchodźcy jako wyzwanie dla polskiego systemu opieki zdrowotnej, w: A. Chrzanowska, W. Klaus (red.), Poza systemem. Dostęp do ochrony zdrowia nieudokumentowanych migrantów i cudzoziemców ubiegających się o ochronę międzynarodową w Polsce, Stowarzyszenie Interwencji Prawnej, Warszawa 2011.
- Klaus W. (red.), Sąsiedzi czy intruzy? O dyskryminacji cudzoziemców w Polsce, Stowarzyszenie Interwencji Prawnej, Warszawa 2010.
- Klaus W. (red.), Różni, ale równi. Prawo a równe traktowanie cudzoziemców w Polsce, Stowarzyszenie Interwencji Prawnej, Warszawa 2013.
- Koryś I., Audyt umiejętności osób ubiegających się o status uchodźcy, Międzynarodowa Organizacja ds. Migracji (IOM), Warszawa 2008.
- Łukasiewicz K., „Integracja” po polsku. Strategie adaptacyjne uchodźców czeczeńskich w Polsce, „Studia Migracyjne – Przegląd Polonijny” 2011, z. 2.
- Łukasiewicz K., Adaptacja do biedy. Ubóstwo wśród uchodźców czeczeńskich w Polsce, w: A. Paszko (red.), Edukacja międzykulturowa w Polsce wobec nowych wyzwań, Stowarzyszenie Willa Decjusza, Kraków 2011.
- Maciejko A., Olszewska Z., Preintegracja i integracja Czeczenów w Polsce – rzeczywistość i rekomendacje, w: W. Klaus (red.), Migranci na polskim rynku pracy – rzeczywistość, problemy, wyzwania, Stowarzyszenie Interwencji Prawnej, Warszawa 2007.
- Moore S., Case Management and the Integration of Services: How Service Delivery Systems Shape Case Management, „Social Work” 1992, 37(5).
- Ząbek M., Łodziński S., Uchodźcy w Polsce. Próba spojrzenia antropologicznego, Oficyna Wydawnicza Aspra-JR, Warszawa 2008.
- Wysieńska K., Czyj jest ten kawałek podłogi? Wyniki badań dyskryminacji uchodźców w dostępie do mieszkań, w: W. Klaus (red.), Bezpieczny dom? Przemoc fizyczna i symboliczna wobec uchodźczyń i uchodźców, Stowarzyszenie Interwencji Prawnej, Warszawa 2014.
- Wysieńska K., Karpiński Z., Kapitał ludzki i społeczny uchodźców w Polsce, w: Klaus W. (red.), Bezpieczny dom? Przemoc fizyczna i symboliczna wobec uchodźczyń i uchodźców, Stowarzyszenie Interwencji Prawnej, Warszawa 2014.



Aleksandra Chrzanowska / absolwentka kulturoznawstwa na Uniwersytecie Warszawskim (praca magisterska pt.: „Tożsamość kulturowa uchodźców czeczeńskich w Polsce”). W latach 2005-2006 pracowała jako tłumaczka w polskim przedstawicielstwie Fundacji Lekarze bez Granic (Médecins Sans Frontières) realizującej program pomocy psychologicznej dla osób ubiegających się o nadanie statusu uchodźcy. Od 2006 roku w Stowarzyszenia Interwencji Prawnej, obecnie członkini zarządu. Pracuje z uchodźcami jako doradczyni integracyjna/międzykulturowa. Autorka publikacji z zakresu integracji uchodźców i wielokulturowości. Laureatka VIII edycji (2015) nagrody im. J. Zimowskiego przyznawanej za działalność na rzecz grup społecznych znajdujących się w sytuacjach ekstremalnych, w szczególności na rzecz migrantów i uchodźców.

Olga Hilik / koordynatorka Centrum Wolontariatu w Stowarzyszeniu Interwencji Prawnej. Skończyła Wydział Pedagogiczny i filologię rosyjską na Uniwersytecie Warszawskim. Wieloletnia harcerka, organizowała obóz międzynarodowy dla dzieci polskich i białoruskich. Uczestniczka Wolontariatu Europejskiego w moskiewskiej organizacji „Nielishnije deti”. Związana ze stowarzyszeniem „Otwarte serce”, gdzie przez kilka lat prowadziła świetlicę socjoterapeutyczną. Przez 7 lat pracowała jako terapeuta zajęciowy na dziecięcym oddziale psychiatrycznym w Józefowie. Ma duże doświadczenie w pracy z dziećmi zagrożonymi wykluczeniem społecznym, a także z migrantami i migrantkami. W SIPIe koordynuje także projekty związane z integracją międzypokoleniową i międzykulturową.

Witold Klaus / doktor habilitowany nauk prawnych, profesor w Instytucie Nauk Prawnych Polskiej Akademii Nauk oraz badacz w Ośrodku Badań nad Migracjami Uniwersytetu Warszawskiego, kryminolog i badacz migracji; współzałożyciel i członek zarządu Stowarzyszenia Interwencji Prawnej (w latach 2005-2019 prezes), stypendysta Max Planck Society for the Advancement of Science, British Academy oraz rządu USA, laureat Społecznego Nobla 2008 dla innowatora społecznego (nagroda przyznawana przez Fundację Ashoka – Innovators for the Public). Autor wielu prac z zakresu kryminologii, wiktymologii, praw człowieka, migracji i uchodźstwa.

www.interwencjaprawna.pl