

**Marta Smagowicz
Marta Kulesza**

**Międzykulturowy Ośrodek
Doradztwa Zawodowego
kompleksowe doradztwo
międzykulturowe**

pakiet organizacyjny



**Międzykulturowy Ośrodek Doradztwa Zawodowego.
Kompleksowe doradztwo międzykulturowe.**

**Marta Kulesza
Marta Smagowicz**

Korekta językowa: Małgorzata Koros

© Copyright by Krajowy Ośrodek Wsparcia Edukacji Zawodowej i Ustawicznej,
Warszawa 2007
ul. Spartańska 1B
02-637 Warszawa
tel. (48 22) 844-34-38
fax (48 22) 646-52-51
e-mail: sekret@koveziu.edu.pl
<http://www.koveziu.edu.pl>

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

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

ISBN: 978-83-88780-83-7

Drukarnia:

P.H.U. Krystel
ul. Andersa 13
00-159 Warszawa

Słowo wstępu, czyli... o Projekcie Międzykulturowe Centrum Adaptacji Zawodowej

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

Cel

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

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

Partnerzy

Cel ten wspólnie realizuje Partnerstwo, które tworzą **Uniwersytet Warszawski (UW)**, będący jednocześnie Administratorem Partnerstwa, oraz **Krajowy Ośrodek Wspierania Edukacji Zawodowej i Ustawicznej (KOWEZiU)**, **Warszawskie Centrum Pomocy Rodzinie (WCPR)**, **Fundacja Przeciwno Handlowi Ludźmi i Niewolnictwu La Strada** oraz **Centrum Kształcenia i Rehabilitacji Sp. z o.o. (CKiR)**, a także **Stowarzyszenie Interwencji Prawnej (SIP)**. Działalność Partnerstwa koncentruje się wokół biura Międzykulturowego Centrum Adaptacji Zawodowej znajdującego się przy ulicy Ogrodowej 28/30 w Warszawie.

Beneficjenci Projektu

Projekt skierowany jest do dwóch grup beneficjentów. Jedną z nich stanowią beneficjenci bezpośredni, czyli uchodźcy, repatrianci i imigranci, drugą zaś instytucje świadczące szeroko rozumianą pomoc środowiskom migracyjnym oraz pracodawcy.

Zadania Partnerów

Zadania Partnerów w Projekcie wynikają ze specyfiki działalności statutowej instytucji partnerskich. Ze względu na tę specyfikę Partnerzy działają na rzecz beneficjentów bezpośrednich lub pośrednich, bądź na rzecz obydwu tych grup.

Tabela 1. Zadania partnerów w Projekcie

Partner	Beneficjenci bezpośredni	Beneficjenci pośredni
Uniwersytet Warszawski	<ul style="list-style-type: none">– kursy adaptacyjne, kursy zawodowe– poradnictwo prawne, zawodowe, psychologiczne	<ul style="list-style-type: none">– studia podyplomowe– szkolenia– seminaria
KOWEziU		<ul style="list-style-type: none">– szkolenia– publikacje– seminaria
WCPR	<ul style="list-style-type: none">– Klub Uchodźcy– rekrutacja beneficjentów	
La Strada	<ul style="list-style-type: none">– Wietnamski Telefon Zaufania	
CKiR	<ul style="list-style-type: none">– kursy zawodowe	
SIP		<ul style="list-style-type: none">– seminaria– ekspertyzy

Ramy czasowe Projektu: luty 2006 – marzec 2008.

CZEŚĆ I

Międzykulturowy Ośrodek Doradztwa Zawodowego – kompleksowe doradztwo międzykulturowe. Założenia, wnioski, rekomendacje

Marta Smagowicz

Rozdział 1. Rola Międzykulturowego Ośrodka Doradztwa Zawodowego w działaniach i realizacji Projektu Międzykulturowe Centrum Adaptacji Zawodowej

Międzykulturowy Ośrodek Doradztwa Zawodowego (MODZ) jest jednym z działań realizowanych w ramach Projektu *Międzykulturowe Centrum Adaptacji Zawodowej* (MCAZ) administrowanego przez Uniwersytet Warszawski, w latach 2006–2008. Celem Projektu jest: **przeciwdziałanie społecznemu wykluczeniu poprzez zwalczanie dyskryminacji na rynku pracy i ułatwianie wchodzenia na ten rynek osobom odmiennym kulturowo przybywającym do Polski jako uchodźcy, imigranci lub repatrianci**. Jego realizacja wpisuje się w założenia strategii Inicjatywy Wspólnotowej EQUAL, której celem jest wypracowanie nowych sposobów rozwiązywania problemu dyskryminacji na rynku pracy.

MCAZ podjęło szereg działań zmierzających do rozwiązania problemów osób odmiennych kulturowo na polskim rynku pracy. Oferta Projektu była skierowana do uchodźców, imigrantów i repatriantów oraz do pracowników służb społecznych, którzy z nimi pracują, np. w ośrodkach pomocy społecznej, urzędach pracy i wielu innych instytucjach i organizacjach. Do migrantów skierowano szeroką ofertę szkoleń adaptacyjnych (m.in. kurs języka polskiego) i zawodowych oraz doradztwo międzykulturowe w MODZ, prowadzone od maja 2006 r. do marca 2008 r. (23 miesiące). Do Polaków skierowane były studia podyplomowe, krótkie formy szkoleniowe, publikacje, seminaria i konferencje.

Zadania postawione przed ośrodkiem doradztwa realizowało biuro projektu MCAZ we współpracy z Krajowym Ośrodkiem Wspierania Edukacji Zawodowej i Ustawicznej.

Wspólnie została opracowana koncepcja MODZ, której fragmenty zostały wykorzystane w niniejszym tekście. KOWEziU odpowiadało za opracowanie publikacji mających na celu usprawnienie pracy doradców, z uwzględnieniem aspektu międzykulturowości, za organizację cyklu szkoleń dla doradców zawodowych oraz ewaluację MODZ. Organizacja pracy Ośrodka oraz konsultacje doradców odbywały się w biurze Projektu MCAZ.

Rozdział 2. Dlaczego MODZ – pomysł na kompleksowe doradztwo międzykulturowe

Pomysł stworzenia MODZ powstał w wyniku analizy sytuacji migrantów przebywających w Polsce oraz analizy oferty doradczej organizacji pozarządowych i instytucji państwowych udzielających pomocy cudzoziemcom, z której wynikało, że brak jest kompleksowej oferty doradczej – w większości przypadków prowadzone było doradztwo prawne. Wpływ na powołanie Międzykulturowego Ośrodka Doradztwa Zawodowego miały również doświadczenia współpracy międzynarodowej twórców Projektu. Na bazie analiz i zebranych doświadczeń powstała koncepcja pierwszego w Polsce ośrodka doradztwa, który by świadczył kompleksową pomoc klientom odmiennym kulturowo – doradztwo zawodowe, kulturowe, psychologiczne, prawne (a w trakcie rozwoju działalności, w wyniku ewaluacji – również pomoc socjalną).

Do czasu powstania MODZ, cudzoziemcy przybywający do Polski mieli możliwość konsultacji i uzyskania pomocy w zaledwie kilku organizacjach pozarządowych. Pomoc była nastawiona głównie na rozwiązywanie problemów prawnych cudzoziemców. Jest to ważny obszar pomocy, ale rozwiązanie kwestii prawnych nie jest wystarczające, kiedy pojawia się problem ze znalezieniem pracy, orientacją na polskim rynku pracy, dużym stresem, depresją,

nieporozumieniami wynikającymi z różnic kulturowych, znalezieniem mieszkania do wynajęcia, załatwieniem sprawy w urzędzie, przychodni czy w szkole.

Świadomość różnorodności problemów, z jakimi stykają się cudzoziemcy przebywający w Polsce (często są to osoby, które pojawiają się w Polsce w wyniku przymusowych migracji), na które nakłada się brak lub słaba znajomość języka polskiego, skłoniła twórców Projektu do podjęcia próby zapewnienia jak najbardziej kompleksowej pomocy doradczej dla migrantów.

Rozdział 3. Cele działania MODZ

W nawiązaniu do wymienionych wcześniej motywów organizacji kompleksowej pomocy doradczej, pracownicy MODZ postawili sobie następujące cele:

- pomoc klientom Ośrodka w szeroko rozumianej adaptacji zawodowej i społecznej poprzez doradztwo zawodowe, prawne, psychologiczno – kulturowe i socjalne,
- stworzenie skutecznego modelu pracy doradczej z klientem w Ośrodku,
- rozwój koncepcji doradztwa dla migrantów odmiennych kulturowo,
- identyfikacja i inicjowanie współpracy pomiędzy instytucjami, mogącymi udzielić klientom Ośrodka pomocy w obszarze: prawnym, socjalnym, psychologiczno – kulturowym oraz adaptacji zawodowej.

Rozdział 4. Klienci Ośrodka

Klientami Ośrodka są przebywający legalnie na terenie województwa mazowieckiego:

- **uchodźcy** (osoby posiadające status uchodźcy lub pobyt tolerowany),

- **imigranci,**
- **repatrianci.**

Klienci Ośrodka rekrutowali się z wymienionych grup, ze względu na wytyczne i ograniczenia Projektu. Prezentowany model pomocy doradczej można również zastosować w pracy z osobami znajdującymi się w procedurze o nadanie statusu uchodźcy, szczególnie zaś z osobami, które znajdują się ponad rok w tej procedurze i mają prawo do pracy w Polsce.

Rozdział 5. Struktura MODZ – opis zadań pracowników

W skład zespołu MODZ wchodzi:

- **doradca zawodowy** – pracujący 32 godziny w miesiącu,
- **psycholog/doradca kulturowy** – 42 godziny w miesiącu,
- **doradca prawny** – 42 godziny w miesiącu,
- **pracownik socjalny / asystent na rynku pracy** – 80 godzin w miesiącu,
- **koordynator Ośrodka** – w zakresie obowiązków pracownika etatowego MCAZ.

W maju 2006 r. zostało zatrudnionych trzech doradców: doradca zawodowy, psycholog i prawnik. Po pierwszym miesiącu funkcjonowania Ośrodka wprowadzono nową funkcję – doradcy kulturowego, którą pełnił psycholog zatrudniony w Ośrodku. Zmiana ta spowodowana była niską frekwencją klientów zapisujących się na konsultacje u psychologa. Była ona zasadna, więcej klientów korzystało z porad doradcy kulturowego, a część z nich kontynuowała spotkania u psychologa.

KOWEziU przeprowadziło ewaluację działań Ośrodka, w której klienci MODZ deklarowali potrzebę pomocy w szukaniu mieszkań, pośrednictwie w korzystaniu z usług

medycznych i pośrednictwie pracy. W wyniku ewaluacji, do zespołu Ośrodka dołączył pracownik socjalny / asystent na rynku pracy.

Dalej zaprezentowano zakresy obowiązków doradców MODZ.

Doradca zawodowy:

- diagnoza sytuacji zawodowej klienta,
- diagnoza potrzeb edukacyjnych i szkoleniowych klienta,
- asystowanie i pomoc w zarządzaniu rozwojem zawodowym,
- kierowanie na kursy i szkolenia podnoszące lub dostosowujące kwalifikacje zawodowe beneficjentów do standardów obowiązujących na terenie Polski,
- kierowanie beneficjentów ostatecznych na kursy i szkolenia realizowane przez MCAZ,
- asystowanie przy załatwianiu formalności umożliwiających autoryzację kompetencji zawodowych beneficjentów na terenie Polski,
- stworzenie systemu referencyjnego umożliwiającego pomoc ze strony innych instytucji,
- stworzenie i aktualizacja bazy danych dotyczących kształcenia, doradztwa zawodowego i zatrudniania osób odmiennych kulturowo,
- udzielanie klientom informacji o zawodach, rynku pracy oraz możliwości kształcenia,
- asystowanie klientom podczas załatwiania formalności w urzędach pracy i ewentualnie podczas rozmów kwalifikacyjnych z pracodawcami,
- pomoc i asystowanie w autoryzacji dyplomów lub innych zawodowych kompetencji,
- współpraca z WUP i innymi instytucjami służb pracy celem promowania zatrudnienia osób odmiennych kulturowo,
- prowadzenie systematycznej dokumentacji przypadków i udzielanych porad,
- sporządzanie raportów z przebiegu pracy (miesięcznych i kwartalnych).



Psycholog / doradca kulturowy:



- diagnoza psychologiczna klienta,
- rozwój umiejętności zarządzania przez migranta procesami akulturacji i adaptacji społeczno-zawodowej,
- pomoc w zarządzaniu relacjami z otoczeniem społecznym,
- mediowanie w konfliktach z otoczeniem społecznym,
- ocena potrzeb rehabilitacji psychologiczno-zawodowej migrantów,
- asystowanie w działaniach zmierzających do uzyskania systematycznej pomocy psychologicznej lub psychiatrycznej,
- stworzenie systemu referencyjnego umożliwiającego uzyskanie pomocy w sytuacjach wymagających systematycznej interwencji psychologicznej,
- stworzenie i aktualizacja bazy danych dotyczącej pomocy psychologicznej dla osób odmiennych kulturowo,
- prowadzenie systematycznej dokumentacji przypadków osób i udzielanych porad,
- sporządzanie raportów z przebiegu pracy (miesięcznych i kwartalnych).

Doradca prawny:



- analiza sytuacji prawnej klienta,
- doradztwo i pomoc prawna w kwestiach związanych z podjęciem pracy w Polsce (nadanie numeru NIP, PESEL, ubezpieczenie medyczne, prawo pracy, umowy najmu, procedury zapraszania członków rodziny do Polski, zezwolenie na osiedlanie się, nostryfikacja dyplomów, wyrobienie polskiego prawa jazdy itd.),
- asystowanie w przygotowywaniu dokumentacji migranta (np. przygotowanie dokumentów do rozpoczęcia własnej działalności gospodarczej),

- stworzenie systemu referencyjnego umożliwiającego uzyskanie pomocy prawnej ze strony innych instytucji,
- stworzenie i aktualizacja bazy danych zawierającej akty prawne regulujące sytuację migrantów,
- asystowanie klientom podczas załatwiania formalności w urzędach (ewentualne interwencje),
- prowadzenie systematycznej dokumentacji przypadków i udzielanych porad,
- sporządzanie raportów z przebiegu pracy (miesięcznych i kwartalnych).

Pracownik socjalny / asystent na rynku pracy:

- prowadzenie diagnozy sytuacji socjalnej klienta,
- asystowanie klientom MODZ podczas wizyt w ośrodkach pomocy społecznej, urzędach pracy, przychodniach, szpitalach, szkołach itp.,
- prowadzenie spraw dotyczących wynajmu mieszkań przez klientów MODZ, w tym wyszukiwanie ofert odpowiadających potrzebom klienta, asystowanie podczas spotkań z wynajmującymi oraz agencjami nieruchomości,
- asystowanie klientom MODZ na rynku pracy, w tym wyszukiwanie ofert pracy dla klientów skierowanych przez doradcę zawodowego MODZ, asystowanie podczas spotkań z pracodawcami,
- tworzenie planu działań socjalnych i/lub z zakresu asystowania na rynku pracy dla indywidualnych klientów,
- rejestracja klientów MCAZ oraz prezentacja oferty MODZ i oferty szkoleniowej,

- stworzenie bazy danych dotyczących instytucji i organizacji świadczących pomoc socjalną, bazy agencji nieruchomości oraz bazy pracodawców zainteresowanych zatrudnianiem cudzoziemców,
- interwencja w sytuacjach kryzysowych,
- prowadzenie systematycznej dokumentacji przypadków, udzielanych porad oraz wyjść służbowych z klientami MODZ,
- przygotowywanie raportów z przebiegu pracy (miesięcznych i kwartalnych).

Koordinator Ośrodka:

- kontakty z członkami zespołu,
- organizacja pracy zespołu,
- doskonalenie i monitoring pracy doradców,
- organizowanie szkoleń, spotkań roboczych, superwizji i konsultacji psychologicznych dla zespołu,
- podejmowanie, po konsultacji z kierownikiem Centrum, decyzji w przypadkach wymagających nagłej interwencji,
- ewaluacja pracy ośrodka (współpraca ze specjalistą do spraw zarządzania jakością),
- opieka nad wolontariuszami i praktykantami w Ośrodku,
- promowanie i reprezentowanie Ośrodka w kontaktach zewnętrznych.

Rekomendacje:

1. Doradcy MODZ przyjmowali klientów przede wszystkim w godzinach przedpołudniowych, np. do 13⁰⁰, 15⁰⁰ lub 17⁰⁰. Uniemożliwia to klientom, którzy pracują,

korzystanie z konsultacji. Organizując pracę Ośrodka warto przewidzieć również terminy popołudniowe na konsultacje

2. W Ośrodku należy zapewnić dodatkowo opiekę dla dzieci; jeśli takiej możliwości nie będzie, klienci mogą nie zdecydować się na wizytę, ponieważ nie będą mieli z kim zostawić dzieci.
3. Większość beneficjentów zaczynała udział w Projekcie od rozmowy z doradcą zawodowym, który diagnozował potrzeby i kierował beneficjentów do innych doradców i/lub na szkolenia; powodowało to nadmiar klientów i długi okres oczekiwania na konsultacje z doradcą. Proponuje się przewidzieć większy wymiar czasu pracy dla doradcy zawodowego w stosunku do pozostałych doradców.
4. Doświadczenia doradcy zawodowego oraz wyniki ewaluacji wskazują, że niezbędna jest również osoba zajmująca się w Ośrodku pośrednictwem pracy – część tych zadań ma w obowiązkach pracownik socjalny, natomiast bardziej efektywna byłaby osoba zajmująca się tylko pośrednictwem pracy dla migrantów.
5. Podczas ewaluacji MODZ beneficjenci deklarowali potrzebę pośrednictwa pracowników Ośrodka w korzystaniu z usług medycznych. Mogłoby to polegać na nawiązaniu stałej współpracy z wyselekcjonowaną placówką ochrony zdrowia, która dysponowałaby odpowiednim personelem, wykwalifikowanym i przygotowanym do pracy z osobami pochodzącymi z innych kultur (przeszkolenie językowe, jak również kulturowe).
6. Wszyscy doradcy zatrudnieni w MODZ prowadzili konsultacje w języku polskim, rosyjskim i angielskim (psycholog również w języku francuskim), ale w bardziej skomplikowanych przypadkach, szczególnie podczas konsultacji psychologicznych, konieczne jest zapewnienie wsparcia tłumaczy.
7. Obowiązki koordynatora były wpisane w zakres obowiązków jednego z pracowników etatowych MCAZ; przy dużej liczbie klientów i szeregu spraw merytorycznych

i administracyjnych związanych z funkcjonowaniem Ośrodka zalecane jest, żeby koordynacja pracy Ośrodka była głównym obowiązkiem koordynatora.

Rozdział 6. Opis rozmowy doradczej (doradca zawodowy)

W indywidualnym poradnictwie zawodowym istotne jest rozpoznanie potrzeb klienta i pomoc we wprowadzeniu zmian w obszarze edukacji i pracy. Trudności stworzenia jednolitego modelu porady wynikają ze zróżnicowania potrzeb klientów. Możliwe jest jednak określenie kluczowych punktów rozmowy indywidualnej doradcy z klientem Ośrodka.

W odniesieniu do zakresu działalności Ośrodka przedstawiają się one następująco:

- osoba poszukująca pomocy u doradcy zawodowego przedstawia subiektywną charakterystykę własnej sytuacji oraz definiuje dostrzegane problemy;
- doradca weryfikuje obraz sytuacji i problemu, rozmawiając z klientem, analizując jego dokumentację i zbierając potrzebne informacje. Podstawą definicji sytuacji jest uwzględnienie trojkiego rodzaju odniesień: modeli, systemu znaczeń, wartości i oczekiwań charakterystycznych dla kręgu kulturowego klienta, modeli, systemu wartości, znaczeń i oczekiwań charakteryzujących polski rynek pracy oraz indywidualnych potrzeb, problemów i oczekiwań klienta. Istotnym elementem podjętej diagnozy jest określenie zbieżności i rozbieżności pomiędzy wspomnianymi systemami oraz określenie środków umożliwiających uzyskanie ich spójności;
- doradca konfrontuje klienta ze stwierdzonym problemem / potrzebą;
- klient ustosunkowuje się do informacji przekazanych przez doradcę. Decyduje, czy i w jakim zakresie zamierza podjąć działania doprowadzające do zmiany swojej sytuacji;
- klient i doradca wspólnie ustalają realny, indywidualny plan działania;

- podstawową, choć nie jedyną formą pracy doradcy jest rozmowa. Jeżeli zachodzi taka potrzeba, doradca proponuje klientowi konsultacje z innymi członkami zespołu doradczego (psychologiem, doradcą kulturowym, doradcą prawnym, pracownikiem socjalnym) lub/i kieruje do innych, kompetentnych w danym zakresie placówek;
- w przypadkach, gdy klientem jest osoba nieletnia, doradca podejmuje działania jedynie za zgodą prawnego opiekuna;
- każdy klient Ośrodka ma założoną teczkę osobową, w której znajdują się karty konsultacji dokumentujące pracę poszczególnych członków zespołu doradczego Ośrodka prowadzących spotkanie z klientem.

Rozdział 7. Kompetencje, cechy i podejście, które jest potrzebne w pracy doradcy w MODZ (określone przez doradców podczas rozmów ewaluacyjnych):

- specjalistyczne przygotowanie,
- uczenie się na doświadczeniu,
- oferowanie klientom – w miarę możliwości – konkretnej pomocy,
- bycie na bieżąco z aktualną sytuacją prawną i społeczną, szczególnie w odniesieniu do uchodźców,
- całościowe traktowanie sytuacji migrantów: wiązanie sytuacji psychologicznej, prawnej, rodzinnej, społecznej i kulturowej,
- dystans do wiedzy teoretycznej – opieranie się na praktyce,
- unikanie zbędnej biurokratyzacji i formalizacji, migranci wolą otwarte relacje,
- podejście do doradztwa jak do tłumaczenia polskiej rzeczywistości,
- cierpliwość w stosunku do roszczeniowego stosunku niektórych beneficjentów do doradców.

Rozdział 8. Organizacja działań MODZ – od rekrutacji po ewaluację

Rekrutacja

Informacje o działaniu Ośrodka zostały rozpowszechnione wśród organizacji pozarządowych, organizacji prowadzonych przez cudzoziemców oraz wśród organizacji partnerskich w Projekcie MCAZ. Dużą rolę w rekrutacji odegrało Warszawskie Centrum Pomocy Rodzinie, które skierowało na konsultacje do MODZ kilkadziesiąt osób, głównie ze statusem uchodźcy.

Najlepszym sposobem rekrutacji i rozpowszechniania informacji o MODZ były rekomendacje naszych klientów. W zeszycie rejestracji, który jest prowadzony w Ośrodku, w rubryce: skąd dowiedziałeś się o działalności MCAZ?, najczęściej padała odpowiedź – *od kolegi, od znajomego*.

Doradcy przygotowali również ulotki informujące o pomocy i wsparciu, jakie można u nich uzyskać. Pomogło to w informowaniu o ofercie MODZ. Teksty ulotek informacyjnych zamieszczamy w załącznikach na końcu tej części publikacji.

Rejestracja

Rejestrację przeprowadza się w celu udokumentowania i usprawnienia pracy MODZ oraz upewnienia się, czy osoby zgłaszające się do Ośrodka posiadają niezbędne dokumenty. Rejestracja pozwala wstępnie określić potrzeby beneficjenta oraz oszczędza czas podczas spotkań doradczych. Rejestracja odbywa się w czasie pierwszej wizyty klienta w Ośrodku lub przed umówionym spotkaniem z doradcą MODZ.

Podczas rejestracji:

- beneficjenci wpisują się do zeszytu rejestracji,
- podpisują zgodę na przetwarzanie danych osobowych,

- wypełniają metryczkę – Indywidualny Beneficjent Ostateczny (m.in. informacje o adresie zamieszkania, wykształceniu, statusie na rynku pracy),
- kserowany jest dokument ze zdjęciem lub decyzja o nadaniu statusu uchodźcy lub pobytu tolerowanego oraz inne dokumenty (np. dokument potwierdzający nadanie numeru PESEL lub zameldowanie),
- rejestracja jednej osoby trwa do 30 minut,
 - w wyniku przeprowadzenia rejestracji zostaje założonateczka osobowa beneficjenta, która przechowywana jest w bazie danych klientów MCAZ (prowadzona jest również baza danych klientów w wersji elektronicznej).

Umawianie wizyt klientów

Wizyty osób chcących skorzystać z konsultacji w Ośrodku są umawiane przez pracowników biura Projektu MCAZ, przy którym znajduje się Ośrodek.

Zapisy na konsultacje odbywają się telefonicznie, bezpośrednio przez beneficjenta w MODZ lub poprzez pocztę elektroniczną. Osoba umawiająca dopytuje o cel wizyty, informuje o ofercie Ośrodka i proponuje konsultację, kierując do właściwego członka zespołu, w godzinach pracy Ośrodka.

Na potrzeby umawiania wizyt jest prowadzony zeszyt spotkań (kalendarz) beneficjentów z doradcami.

Podczas rozmowy telefonicznej, w sytuacji osobistego kontaktu z klientem lub kontaktu poprzez pocztę elektroniczną osoba umawiająca:

- pyta o cel wizyty,
- przedstawia ofertę MODZ,
- dopytuje:

- jaki status prawny posiada klient; jeżeli osoba nie posiada legalnego statusu, nie może korzystać z pomocy MCAZ; wtedy kieruje taką osobę do organizacji, która zajmuje się pomocą w zalegalizowaniu pobytu cudzoziemców w Polsce,
- czy posiada numer PESEL – jeżeli klient nie posiada numeru PESEL kieruje go do doradcy prawnego,
- jeżeli klient chce zapisać się na szkolenie oferowane przez MCAZ, kieruje go do doradcy zawodowego (doradca przeprowadza rozmowę, podczas której podejmuje decyzję o skierowaniu na szkolenie, szkolenie ma związek z indywidualnym planem działania dotyczącym zatrudnienia),
- wizyty zapisywane są w zeszycie spotkań z doradcami,
- osoby zapisujące się osobiście dostają karteczkę z pieczętką MCAZ oraz datą i godziną konsultacji.

Potwierdzanie wizyt

Wszystkim osobom zapisanym w zeszycie spotkań z doradcami na konsultacje w MODZ przypomina się telefonicznie, na dzień przed umówionym spotkaniem, o wyznaczonej wizycie.

Warunki lokalowe:

- na potrzeby Ośrodka konieczna jest oddzielna przestrzeń – minimum jeden pokój, który przeznaczony byłby wyłącznie na konsultacje,
- pokój konsultacji powinien być wyposażony w komputer z dostępem do Internetu oraz telefon,
- potrzebne jest również miejsce do prowadzenia pierwszej rozmowy informacyjnej i rejestracji klientów (stół, 4 krzesła), najlepiej w osobnym pokoju.

Konsultacje dla członków zespołu doradczego

Konsultacje dla członków zespołu doradczego pozwalają im omówić w gronie zespołu, np. trudną sytuację, która miała miejsce w trakcie rozmowy z klientem, specyficzną sytuację klienta Ośrodka, dylematy doradcy. Konsultacje służą wsparciu pracy członków zespołu.

Przedmiotem konsultacji mogą być:

- bieżąca ocena oraz omówienie problemów klientów,
- bieżąca ocena oraz omówienie pracy lub problemów doradców,
- bieżąca ocena oraz omówienie pracy lub problemów Ośrodka.

Formy konsultacji:

- regularne spotkania (raz na dwa tygodnie) zespołu MODZ,
- konsultacje nadzwyczajne organizowane przez koordynatora na uzasadniony wniosek członka zespołu doradczego,
- superwizje oraz konsultacje psychologiczne dla całego zespołu Ośrodka (przynajmniej raz w miesiącu).

System referencji

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

Rekomendacje

- Konsultacje doradców trwały godzinę zegarową, okresowo zmieniane były na konsultacje półgodzinne; zaleca się konsultacje 50 minutowe, pozostaje wtedy 10 minut na uzupełnienie dokumentacji.

- Potwierdzanie wizyt jest dyskusyjne, ponieważ nie powoduje u klientów poczucia obowiązku i odpowiedzialności, jeśli nie jest to niezbędne dla organizacji pracy Ośrodka, nie poleca się potwierdzania wizyt.
- Zalecane jest również zatrudnienie osoby, która zajmie się rekrutacją i rejestracją klientów MODZ; pierwszy kontakt klienta z Ośrodkiem, jest to moment rejestracji, dlatego ważne jest nawiązanie relacji z klientem, która odbiegała będzie od „urzędniczych” standardów. Kompetentna osoba znająca w pełni ofertę Ośrodka, która potrafi wyjaśnić (również w języku rosyjskim i angielskim) zakres porad udzielanych przez doradców i określić potrzeby klienta, pełni ważną rolę w Ośrodku.
- Dla klientów odmiennych kulturowo, którzy często załatwiali wiele spraw w urzędach, ważny jest kontakt mniej formalny, poświęcenie czasu, uwagi, rozmowa, propozycja napicia się kawy lub herbaty. Również możliwość przyjścia do Ośrodka bez wcześniejszego umówienia się i podzielenia się sukcesem, problemem, czy zwyczajne zapytanie się o samopoczucie, sprawia, że Ośrodek staje się miejscem przyjaznym i ważnym dla migrantów.
- Doradcy zaobserwowali lepsze efekty pracy grupowej z beneficjentami z krajów odległych kulturowo, zaś efekty pracy indywidualnej lepsze w przypadku uchodźców z krajów bliskich kulturowo.
- Ofertę Ośrodka warto byłoby poszerzyć o funkcjonowanie grup wsparcia lub warsztaty psychologiczne, np. dla kobiet.
- Ośrodek, poza bazą klientów, powinien posiadać bazę instytucji, przepisów prawnych, dotychczasowych badań naukowych i doświadczeń, literatury fachowej (najlepiej połączoną z biblioteką, z której mogą korzystać doradcy), ekspertów.
- Do efektywnej pracy niezbędny jest dobry system referencji – stałe rozwijanie współpracy z instytucjami, które świadczą / mogą świadczyć pomoc beneficjentom MODZ.

- Ważna jest stała współpraca z pracodawcami, pośredniczenie między nimi a beneficjentami Projektu, przełamywanie stereotypów, oferowanie pomocy językowej, przekonywanie, że migranci są tak samo dobrymi pracownikami, jak Polacy.

Załączniki

- 1. Zakres praw i obowiązków pracowników Międzykulturowego Ośrodka Doradztwa Zawodowego**
- 2. Tekst ulotki informacyjnej – Doradca zawodowy**
- 3. Tekst ulotki informacyjnej – Psycholog**
- 4. Tekst ulotki informacyjnej – Doradca kulturowy**
- 5. Tekst ulotki informacyjnej – Doradca prawny**
- 6. Tekst ulotki informacyjnej – Pracownik socjalny**

Zakres praw i obowiązków pracowników Międzykulturowego Ośrodka Doradztwa Zawodowego

1. Pracownicy Ośrodka podlegają koordynatorowi Ośrodka, a ten podlega kierownikowi Projektu.
2. Pracownicy Ośrodka wykonując pracę kierują się zasadami swojej pragmatyki zawodowej, a także systematycznie rozwijanymi kompetencjami i umiejętnościami.
3. Pracownicy Ośrodka realizują cele i zadania Ośrodka w określonym dla siebie zakresie obowiązków, w wymiarze godzin określonych umowami z poszczególnym pracownikiem.
4. Pracownicy Ośrodka nie realizują żadnego zadania wykraczającego poza wcześniej ustalony zakres, chyba że dane zadanie zostanie skonsultowane z koordynatorem Ośrodka i kierownikiem Projektu.
5. Każdy z pracowników prowadzi dokumentację pracy z przypadkiem dotyczącym beneficjenta w zakresie własnych kompetencji, do której wgląd mają tylko osoby upoważnione. Dokumentacja jest przechowywana w biurze administratora Projektu.
6. Pracowników Ośrodka obowiązuje zachowanie tajemnicy służbowej odnośnie klientów oraz realizowanych interwencji w poszczególnych przypadkach.
7. Wszelkie dane związane z pracą i realizacją zadań Ośrodka nie mogą być udostępniane osobom i instytucjom do tego nieupoważnionym. W przypadku naruszenia procedury zachowania poufności i ochrony danych osobowych klientów przez pracownika Ośrodka, będą wyciągnięte wobec niego konsekwencje cywilno-prawne.
8. Pracownicy zachowują w kontaktach z klientami ostrożność i zasady bezpieczeństwa, które umożliwiają efektywne zarządzanie lub rozwiązywanie konfliktów i sytuacji trudnych.
9. Pracownicy zachowują w kontaktach z klientami zasadę obiektywizmu i neutralności i nie podejmują żadnych samodzielnych interwencji wybiegających poza ich zakres obowiązków bez wiedzy i zgody koordynatora Ośrodka.

10. Pracownicy nie utrzymują prywatnych relacji z klientami Ośrodka (dotyczy to także udzielania prywatnych numerów telefonicznych).
11. Pracownicy biorący udział w spotkaniach poza terenem Ośrodka lub w sytuacjach interwencyjnych sporządzają pisemną notatkę służbową dotyczącą realizowanego zadania z wyszczególnieniem: celów spotkania, danych klienta, krótkiego opisu sytuacji (zadania, interwencji), sposobu rozwiązania lub zarządzania daną sytuacją i przekazują ją koordynatorowi Ośrodka w czasie najbliższego spotkania pracowników Ośrodka.
12. Pracownicy Ośrodka zgłaszają koordynatorowi Ośrodka wszelkie konflikty, kłopoty, trudności w realizowaniu zadań objętych swoim zakresem obowiązków.
13. Niedopuszczalny jest udział pracowników w działaniach sprzecznych z polskim prawem.
14. Niedozwolone są wszelkie działania narażające życie i zdrowie klientów, innych pracowników, partnerów Projektu lub UW.
15. Niedozwolone jest prowadzenie korespondencji w sprawach dotyczących zadań i klientów Ośrodka bez wiedzy i wcześniejszej konsultacji z koordynatorem Ośrodka lub kierownikiem Projektu.
16. Niedozwolone są samodzielne kontakty lub współpraca z mediami, organami administracyjnymi lub instytucjami bezpieczeństwa i porządku publicznego.
17. Pracownicy Ośrodka nie reprezentują w relacjach zewnętrznych UW, Ośrodka lub Projektu bez wcześniejszego uzgodnienia z kierownictwem Projektu.
18. Pracownicy mają obowiązek uczestnictwa w spotkaniach zespołu Ośrodka, zarówno tych standardowych jak i nadzwyczajnych.
19. Pracownicy mają prawo do comiesięcznych superwizji lub konsultacji psychologicznych z psychologiem (zewnętrznym) celem zachowania higieny psychicznej pracy.

20. W sytuacjach wykraczających poza kompetencje, cele i zadania realizowane przez Ośrodek, pracownicy kierują klientów (w sytuacjach nadzwyczajnych asystują podczas pierwszego kontaktu) do innych instytucji właściwych dla zgłaszanej przez klientów sprawy.
21. Pracownicy mają obowiązek przygotowywania miesięcznych i kwartalnych raportów dotyczących realizacji poszczególnych zadań, które składają koordynatorowi Ośrodka w ciągu tygodnia po upłynięciu miesiąca lub kwartału.
22. Pracownicy mają prawo do korzystania z bazy danych dotyczącej innych instytucji. Mają prawo i obowiązek uzupełniania bazy podczas realizacji swoich zadań.
23. Pracownicy mają prawo (a nawet pierwszeństwo) i obowiązek w uczestniczeniu w szkoleniach realizowanych przez MCAZ w czasie trwania Projektu.
24. Pracownicy na terenie Ośrodka i poza nim bezwzględnie respektują obowiązujące zasady bezpieczeństwa wynikające z ogólnych przepisów jak i specjalnych ustaleń Ośrodka.
25. Pracownicy współpracujący przy przygotowywaniu i prowadzeniu szkoleń dla innych osób zatrudnionych lub współpracujących z Projektem, opracowywaniu materiałów metodycznych, czy opracowywaniu publikacji, przekazują swoje prawa autorskie (zapis w umowie o dzieło) UW jako administratorowi Projektu.

KIM JEST DORADCA ZAWODOWY?

Doradca zawodowy jest specjalistą, który pomaga w podejmowaniu decyzji zawodowych.

Zajmuje się wsparciem zarówno osób młodych, dopiero wchodzących na rynek pracy jak i osób już doświadczonych zawodowo.

Pomaga w wyborze zawodu, kierunku kształcenia i szkolenia. Doradza, w jaki sposób przystąpić do aktywnego poszukiwania pracy i gdzie tej pracy można szukać.

Porady dotyczą głównie:

- wyboru zawodu,
- zmiany zawodu,
- wyboru kierunku szkolenia lub kształcenia zawodowego,
- redagowaniu dokumentów składanych u pracodawcy,
- informacji, gdzie i w jaki sposób szukać pracy.

NA SPOTKANIU Z DORADCĄ ZAWODOWYM MOŻESZ:

- uzyskać pomoc w podjęciu decyzji co do kierunku kształcenia / szkolenia,
- dokonać wyboru najwłaściwszej drogi przekwalifikowania czy dokończenia,
- zapoznać się ze specyfiką pracy w różnych zawodach,
- przeanalizować w jaki sposób wykorzystać posiadane kwalifikacje zawodowe i uzdolnienia przy wykonywaniu zadań zawodowych w Polsce,
- zaplanować własną drogę zawodową,
- poznać skuteczne metody poszukiwania pracy,
- dowiedzieć się, gdzie szukać pracy,
- dowiedzieć się, jak napisać dobry list motywacyjny i CV,
- dowiedzieć się, jak odpowiadać na ogłoszenia o pracę i przygotować się do rozmowy kwalifikacyjnej.

KIEDY WARTO SPOTKAĆ SIĘ Z DORADCĄ ZAWODOWYM?

- szukasz pracy i chcesz się dowiedzieć, gdzie ją znaleźć,
- zastanawiasz się, na jakie pójść studia, jaką wybrać szkołę,
- chcesz nostryfikować swoje dyplomy lub inne kompetencje zawodowe,
- straciłeś pracę i musisz znaleźć nowe miejsce pracy,
- skończyłeś szkołę i chcesz podjąć pracę,
- chcesz / musisz dokonać zmiany zawodu/przekwalifikowania,
- chcesz się zapisać na jakiś kurs / szkolenie, ale nie do końca wiesz, co będzie dla Ciebie najlepsze,
- masz kilka pomysłów na pracę i nie wiesz, na który się zdecydować,
- chcesz podjąć pracę, która da Ci satysfakcję,
- jesteś długo bez pracy,
- chcesz się dowiedzieć, jaką pracę mógłbyś podjąć w Polsce.

KIM JEST PSYCHOLOG?

Psycholog zajmuje się ludzkimi zachowaniami i uczuciami. Jest w pewnym sensie „lekarzem duszy”.

Pomaga w chwilach, kiedy człowiek jest nieszczęśliwy. Czuje, że czegoś mu w życiu brak, coś mu przeszkadza. Psycholog „leczy” z ran i krzywd zadanych przez innych, na przykład podczas wojny. Pomaga, kiedy człowiek cierpi, czuje złość, strach albo samotność.

Może pomóc, kiedy czujesz, że ktoś z Twoich bliskich jest nieszczęśliwy albo skrzywdzony (np. mąż, żona, dziecko).

Choć psycholog leczy słowami, a nie lekami, to rozmowa z nim może przynieść ulgę w fizycznych dolegliwościach: bólach głowy, kręgosłupa, kłopotach ze snem, drętwieniu kończyn, dusznościach.

NA SPOTKANIU Z PSYCHOLOGIEM MOŻESZ:

- zrozumieć zachowanie i uczucia innych,
- dowiedzieć się czemu nasi bliscy cierpią i jak im pomóc,
- dowiedzieć się jaka jest przyczyna naszych własnych uczuć i zachowań,
- poczuć się znowu bezpiecznie,
- zostać zrozumianym,
- znaleźć rozwiązanie swoich trudności,
- rozwiązać problemy małżeńskie,
- rozwiązać problemy z dziećmi,
- po prostu porozmawiać, kiedy nie masz nikogo, kto by Cię wysłuchał.

KIEDY WARTO SPOTKAĆ SIĘ Z PSYCHOLOGIEM?

- kiedy źle sypiasz – śpisz za długo albo nie możesz zasnąć, budzisz się w nocy, miewasz często koszmary,
- masz częste bóle głowy, uczucie ściskania w piersiach,
- jesz nieregularnie – masz niepohamowane napady głodu, albo wcale nie chce Ci się jeść,
- czujesz, że dusisz się w Polsce,
- złości Cię wiele rzeczy,
- bywasz często smutny albo poirytowany,
- bardzo tęsknisz za swoim krajem i bliskimi, którzy tam zostali,
- czujesz, że tracisz lub już straciłeś wspólny język z bliskimi,
- często boisz się, ale nie zawsze wiesz czego,
- trudno Ci nawiązać nowe znajomości i przyjaźnie,
- czujesz, że życie wymyka ci się spod kontroli,
- odczuwasz z jakiegoś powodu żal, złość za podjęte wcześniej decyzje,
- wciąż wracasz myślami do przykrych wydarzeń,
- masz ochotę porozmawiać z kimś, kto Cię w końcu zrozumie
- doświadczyłeś przemocy, agresji, przeżyłeś wojnę, porwanie, uwięzienie,
- prawie nikomu nie ufasz, albo straciłeś wiarę w ludzi,
- straciłeś ochotę do życia,
- czujesz się ciągle zmęczony.

KIM JEST DORADCA KULTUROWY?

Doradca kulturowy to ekspert w dziedzinie różnic międzykulturowych.

Zajmuje się ułatwianiem kontaktów pomiędzy ludźmi pochodzącymi z różnych krajów. Doradza im jak załatwiać codzienne sprawy, robić interesy, rozmawiać, rozumieć się, razem żyć.

Pomaga osobom, które zmieniają kraj zamieszkania w odnalezieniu się w nowym środowisku, i w tym żeby czuć się w nim dobrze.

NA SPOTKANIU Z DORADCĄ MOŻESZ DOWIEDZIEĆ SIĘ:

- jak nawiązywać przyjaźnie z osobami z różnych kultur, w tym z Polakami,
- jak reagować, kiedy spotykasz się z niechęcią, rasizmem, stereotypami,
- jak przygotować Twoje dziecko do radzenia sobie w polskiej szkole,
- jak rozmawiać z nauczycielami Twojego dziecka,
- jak nawiązywać i podtrzymywać kontakty z rodzicami polskich rówieśników Twojego dziecka,
- jak skutecznie załatwiać codzienne sprawy,
- jak podtrzymywać kontakty z rodakami,
- jak reagować na uliczne zaczepki albo nieznośne zachowania,
- jak skutecznie rozwiązywać kłopotliwe sytuacje, nieporozumienia i konflikty,
- czy trafnie interpretujesz zachowania osób z innych kultur,
- czy możesz coś zrobić, żeby żyło Ci się w Polsce łatwiej,
- co zrobić żeby nie czuć się w Polsce obco,
- jakie są tradycyjne polskie święta i jak się podczas nich zachować,
- jak zachować się kiedy jesteś zaproszony na polskie wesele, pogrzeb, urodziny, obiad, idziesz na randkę albo oficjalne spotkanie.

KIEDY WARTO SPOTKAĆ SIĘ Z DORADCĄ KULTUROWYM?

- kiedy Twój mąż / Twoja żona pochodzą z innego kraju,
- kiedy denerwują i złością Cię zachowania osób z innej kultury,
- kiedy Twoje dzieci łamią tradycję kulturową, którą chcesz im przekazać,
- kiedy ktoś nie szanuje Twojej tradycji kulturowej,
- kiedy czasem nie wiesz kim jesteś – i w Ojczyźnie i w Polsce traktują Cię jak obcego,
- kiedy nie rozumiesz jakichś zachowań Polaków,
- kiedy nie jesteś pewien czy swoim zachowaniem nie naruszasz czyjejś tradycji,
- kiedy czujesz, że Polacy źle interpretują Twoje zachowanie i nie rozumieją Cię,
- kiedy czujesz, że czasem nie rozumiesz już swoich rodaków, albo oni nie rozumieją już Ciebie.

CZYM ZAJMUJE SIĘ DORADCA PRAWNY?

Analizuje sytuację prawną klienta.

Doradza i pomaga w kwestiach związanych z pobytem i podjęciem pracy w Polsce (kodeks pracy, przepisy prawne i procedury prawne związane z zatrudnieniem migrantów i uchodźców). Prowadzi konsultacje prawne w nagłych przypadkach i podejmuje interwencje.

Asystuje (w miarę możliwości) i doradza w przygotowaniu dokumentacji zgodnej z polskim prawem w sytuacji rozpoczynania własnej działalności gospodarczej (samozatrudnienie), składaniu zeznań podatkowych, korzystaniu z ulg prawnych i innych przepisów.

Prowadzi poradnictwo z zakresu należnych świadczeń socjalnych i zdrowotnych.

NA SPOTKANIU Z DORADCĄ PRAWNYM MOŻESZ DOWIEDZIEĆ SIĘ O:

Załatwianiu czynności prawno-administracyjnych, regulujących elementarny zakres działań i obowiązków cudzoziemca w Polsce, tj.:

- nadanie Numeru Identyfikacji Podatkowej – NIP (niezbędny do podjęcia pracy i płacenia podatków),
- nadanie numeru PESEL (numer identyfikujący określona osobę przebywającą w Polsce niezbędny do podjęcia pracy, nadania m.in. NIP),
- sposoby uzyskania ubezpieczenia medycznego.

Prawie europejskim, regulującym wspólne przepisy dla osób ze statusem uchodźcy dotyczące:

- podróży po Europie,
- sposobu, w jaki można zaprosić rodzinę do Polski – tzw. łączenia rodzin.

Podstawach prawa pracy z uwzględnieniem wykonywania pracy na podstawie różnego rodzaju umów (umowa o dzieło, umowa zlecenie i umowa o pracę).

Procedurze uzyskania zezwolenia na pracę na terytorium Polski (tylko dla migrantów).

Podstawach prawa rodzinnego, dotyczących załatwiania elementarnych spraw w tym zakresie:

- procedura zawarcia ślubu,
- procedura rozwodu,
- rejestracja zgonów oraz urodzin,
- równy status kobiet i mężczyzn.

Poszczególnych etapach założenia własnej działalności gospodarczej – od uzyskania zezwolenia i odpowiednich numerów, po podstawowe informacje dotyczące prowadzenia swojej firmy.

Naturalizacji – omówienie kolejnych kroków prawnych celem ubiegania się o zezwolenie na osiedlenie się (zgodę na pobyt rezydenta długoterminowego WE) i obywatelstwo Polskie.

Nostryfikacji dyplomu.

Prawie do nauki – od nauki dzieci, poprzez naukę na studiach wyższych, po doskonalenie zawodowe.

Wyrobieniu polskiego prawa jazdy.

KIM JEST PRACOWNIK SOCJALNY?

Pracownik socjalny to osoba, która ma za zadanie pomagać w rozwiązywaniu problemów życiowych.

Pomaga w załatwieniu sprawy w urzędzie, przychodni, szkole itp.

Asystuje przy poszukiwaniu pracy i mieszkania.

Udziela informacji, które powodują łatwiejsze odnajdowanie się w nowym środowisku.

KIEDY WARTO SPOTKAĆ SIĘ Z PRACOWNIKIEM SOCJALNYM?

Jeśli:

- potrzebujesz pomocy w załatwieniu sprawy w urzędzie,
- nie możesz porozumieć się z nauczycielami swojego dziecka,
- w przychodni nie chcą zapisać Cię do lekarza,
- szukasz mieszkania,
- szukasz pracy,
- potrzebujesz pomocy w rozwiązaniu innych spraw życiowych...

CZEŚĆ II

Międzykulturowy Ośrodek Doradztwa Zawodowego w liczbach

Marta Kulesza

Rozdział 1. Metody ewaluacji Międzykulturowego Ośrodka Doradztwa Zawodowego

Poniżej zostały przedstawione najważniejsze metody ujęcia ilościowych i jakościowych postępów realizacji Międzykulturowego Ośrodka Doradztwa Zawodowego, założenia strategii ewaluacji Ośrodka, wybrane wyniki, narzędzia badawcze, a także dane pochodzące z monitoringu i badań ewaluacyjnych oraz charakterystyka beneficjentów ostatecznych korzystających z usług Ośrodka.

Ewaluacja MODZ ma charakter stały, co wiąże się z bieżącym monitoringiem i oceną prowadzonych przez Ośrodek prac w celu identyfikowania pojawiających się problemów i wprowadzania działań korygujących.

Ewaluacja wewnętrzna MODZ skupia się głównie na ocenie zgodności realizowanych działań z założeniami programu i skuteczności działania. Obejmuje dwa obszary. Pierwszy z nich to rezultaty twarde dotyczące cech beneficjentów korzystających z porad u doradców, takie jak: liczba konsultacji u poszczególnych doradców, przedział wiekowy, wykształcenie, grupa społeczna, status na rynku pracy, płeć. Drugi obszar ewaluacji MODZ koncentruje się na rezultatach miękkich, takich jak: pozyskanie kapitału kulturowego, zawodowego i społecznego beneficjentów ostatecznych.

Beneficjentami ostatecznymi korzystającymi z usług MODZ są imigranci, uchodźcy i repatrianci przebywający legalnie na terenie Polski.

Trzy miesiące po ukończeniu Projektu planowane jest przeprowadzenie ewaluacji ex post na losowo wybranej grupie beneficjentów ostatecznych w celu uzyskania informacji na

temat skuteczności i trwałości oferowanego wsparcia oraz w celu przeprowadzenia oceny wpływu udzielonej pomocy na sytuację społeczno-ekonomiczną beneficjentów.

Na podstawie wymienionych powyżej założeń określono następujące pytania kluczowe:

- W jakim stopniu doradztwo specjalistów pracujących w Międzykulturowym Ośrodku Doradztwa Zawodowego pomaga adaptować się na rynku pracy beneficjentom ostatecznym?
- W jakim stopniu wizyty u doradców przyczyniają się do wzrostu podmiotowości beneficjentów ostatecznych?
- Czy zakres oferowanego przez pracowników MODZ doradztwa spełnia oczekiwania i potrzeby beneficjentów ostatecznych?
- Czy wsparcie oferowane przez pracowników MODZ przyczyniło się do trwałej zmiany sytuacji zawodowej i społecznej beneficjentów?
- Czy dokonano równego podziału beneficjentów ostatecznych ze względu na ich płeć podczas zapisywania ich na oferowane przez MODZ konsultacje?

Międzykulturowy Ośrodek Doradztwa Zawodowego jest oceniany według następujących kryteriów ewaluacyjnych:

- trafność odnosi się do pytania: czy przyjęte cele Ośrodka odpowiadają rzeczywistym potrzebom i oczekiwaniom beneficjentów?
- skuteczność – do pytania: czy zostały osiągnięte cele Ośrodka?
- trwałość – do pytania: czy wsparcie udzielone beneficjentom przyniesie rezultat w postaci trwałej zmiany ich sytuacji zawodowej i społecznej?

Do ewaluacji Ośrodka wykorzystywane jest multimetodalne podejście badawcze, polegające na łączeniu wielu metod ewaluacyjnych. Pozwala ono na uzyskanie pogłębionych

i szczegółowych informacji o skuteczności i trafności oferowanego przez specjalistów pracujących w MODZ wsparcia. Biorąc pod uwagę specyfikę grupy docelowej, multimetodalne podejście badawcze wydaje się najwłaściwsze.

Do ewaluacji MODZ wykorzystywane są następujące metody badawcze:

- ankieta ewaluacyjna,
- wywiady kwestionariuszowe pogłębione z doradcami MODZ,
- wywiady swobodne z beneficjentami ostatecznymi,
- obserwacja pracy osoby prowadzącej konsultacje doradcze,
- analiza dostępnej dokumentacji (kart konsultacyjnych, raportów kwartalnych oraz miesięcznych).

Doradcy MODZ objęci są obowiązkiem comiesięcznego i cokwartalnego raportowania. W raportach miesięcznych doradcy zobowiązani są do przedstawienia danych dotyczących liczby osób, którym zostało udzielone wsparcie oraz treści przeprowadzonych konsultacji. Dodatkowo każdy z doradców musi po każdej przeprowadzonej sesji doradczej wypełnić kartę konsultacyjną dokumentującą przebieg spotkania, czyli cel wizyty, zastosowane narzędzia, wnioski oraz podjęte działania.

Jako główna metoda ewaluacji MODZ została wprowadzona ankieta służąca ocenie udzielonej porady doradczej. Ankieta jest przeprowadzana z beneficjentami po zakończeniu usług doradczych. Ma ona na celu ocenę stopnia satysfakcji beneficjentów z udzielonego wsparcia, ocenę trafności rodzaju udzielonej porady w odniesieniu do oczekiwań beneficjenta. Osobiste przeprowadzanie badania za pomocą ankiety ewaluacyjnej z beneficjentami daje możliwość uzyskania cennych informacji dotyczących jakości oferowanego wsparcia. Ważnym czynnikiem jest zapewnienie anonimowości i neutralnego otoczenia (ankieta nie powinna być przeprowadzana w obecności zainteresowanego doradcy),

dzięki czemu zwiększa się prawdopodobieństwo uzyskania szczerych informacji zwrotnych od beneficjentów.

Analiza istniejącej dokumentacji (kart konsultacyjnych, raportów miesięcznych i kwartalnych) pozwala na zidentyfikowanie podstawowych obszarów problemowych grupy docelowej oraz umożliwia monitoring pracy doradców.

Na podstawie losowego wyboru zaleca się przeprowadzanie obserwacji sesji doradczych. Umożliwi to ocenę jakości bezpośredniego kontaktu między doradcą a beneficjentem.

Cenne informacje można uzyskać również w wywiadach kwestionariuszowych z doradcami MODZ. Wywiady te pomagają w dokonaniu oceny:

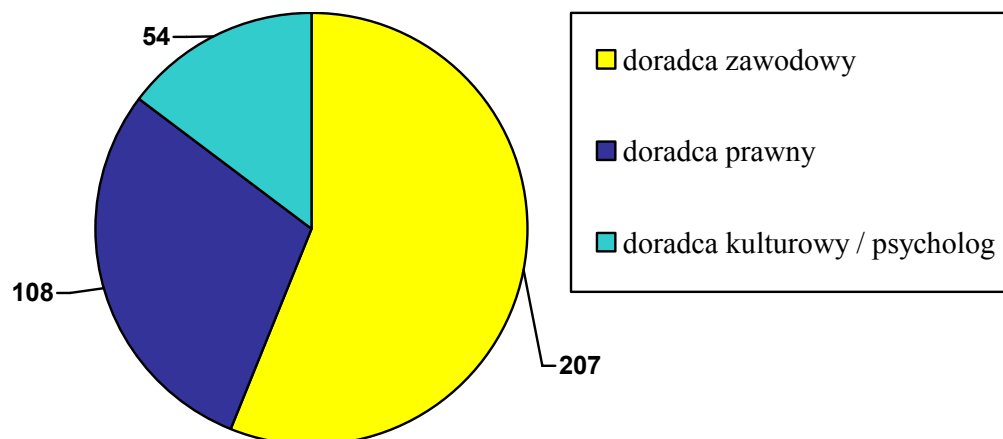
- obowiązującej ścieżki doradców (m.in. schematu zapisów),
- komunikacji wewnętrznej między doradcami,
- komunikacji zewnętrznej między doradcami a przełożonymi,
- prowadzonej dokumentacji.

W celach monitorowania pracy doradców ważne są regularne, comiesięczne spotkania doradców, podczas których poruszane są bieżące problemy oraz przedstawiane są propozycje ulepszenia pracy Ośrodka.

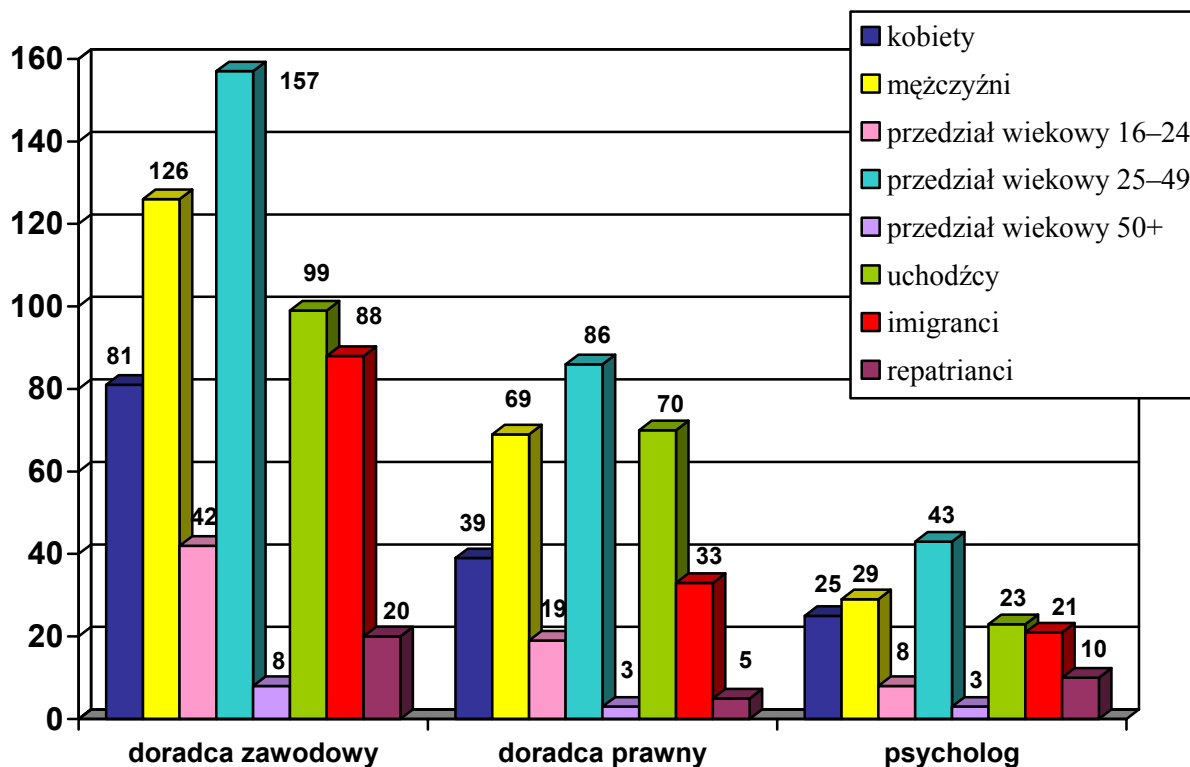
Rozdział 2. Charakterystyka beneficjentów ostatecznych korzystających z oferty MODZ

Wykres 1 przedstawia liczbę beneficjentów, którzy skorzystali z pomocy u poszczególnych doradców. Od początku trwania Projektu (02.01.2006) najwięcej beneficjentów skorzystało z pomocy doradcy zawodowego, a najmniej z poradnictwa psychologicznego. Z jednej strony, wpływ na widoczną dysproporcję w frekwencji beneficjentów u poszczególnych doradców wywiera ustalona przez doradców ścieżka

doradztwa, według której osoby nowo zarejestrowane są najpierw umawiane na konsultacje do doradcy zawodowego, który w razie potrzeby przekierowuje beneficjentów do innych doradców. Kolejnym ważnym czynnikiem mającym wpływ na dużą frekwencję beneficjentów u doradcy zawodowego jest ich motywacja do ustabilizowania swojej pozycji na polskim rynku pracy.



Wykres 1. Liczba osób objętych wsparciem przez poszczególnych doradców



Wykres 2. Liczba osób objętych wsparciem przez poszczególnych doradców z uwzględnieniem przedziału wiekowego, statusu społecznego i płci

Z analizy danych przedstawionych na wykresie 2 widoczne jest również bardzo nieproporcjonalne korzystanie przez beneficjentów ostatecznych z usług doradczych biorąc pod uwagę ich płeć i kategorię wiekową.

Od początku trwania Projektu z pomocy doradców skorzystało jedynie 14 beneficjentów z przedziału wiekowego 50+, a tylko 69 beneficjentów w przedziale wiekowym 16–24. Przyczyną niewielkiej frekwencji osób powyżej 50 roku życia może być z jednej strony ukierunkowanie pomocy doradców głównie na integrację osób odmiennych kulturowo na polskim rynku pracy. Można przyjąć, iż zainteresowanie osób z tej grupy wiekowej tego typu działalnością jest niewielkie. Kolejną przyczyną małej frekwencji osób powyżej 50 roku życia może być problem w dotarciu do informacji dotyczących Ośrodka umieszczonych w mediach internetowych. Uwarunkowania psychologiczno-społeczne mogą wpływać również na niewielki udział tej grupy w Projekcie. Osoby starsze ze względu na uwarunkowania psychiczne mogą mieć większe problemy z integracją i tendencje do zamykania się w grupach kulturowo homogennych.

Również biorąc pod uwagę płeć osób korzystających z doradztwa więcej konsultacji zostało przeprowadzonych z mężczyznami niż z kobietami. Przyczyną tej sytuacji mogą być uwarunkowania kulturowe, określające rolę kobiety w danej kulturze. Powodem tego mogą być również uwarunkowania czysto obiektywne polegające na większej migracji osób płci męskiej.

Rozdział 3. Wybrane wyniki z ewaluacji Ośrodka

Z informacji uzyskanych z danych zawartych w ankietach ewaluacyjnych (patrz: wykres 3) oraz z odpowiedzi w wywiadach swobodnych przeprowadzonych z beneficjentami ostatecznymi wynika, iż cele Projektu w dużej mierze spełniają oczekiwania beneficjentów.

Beneficjenci oceniają porady im udzielone jako bardzo przydatne i dużo wnoszące w rozwiązanie ich bieżących problemów.

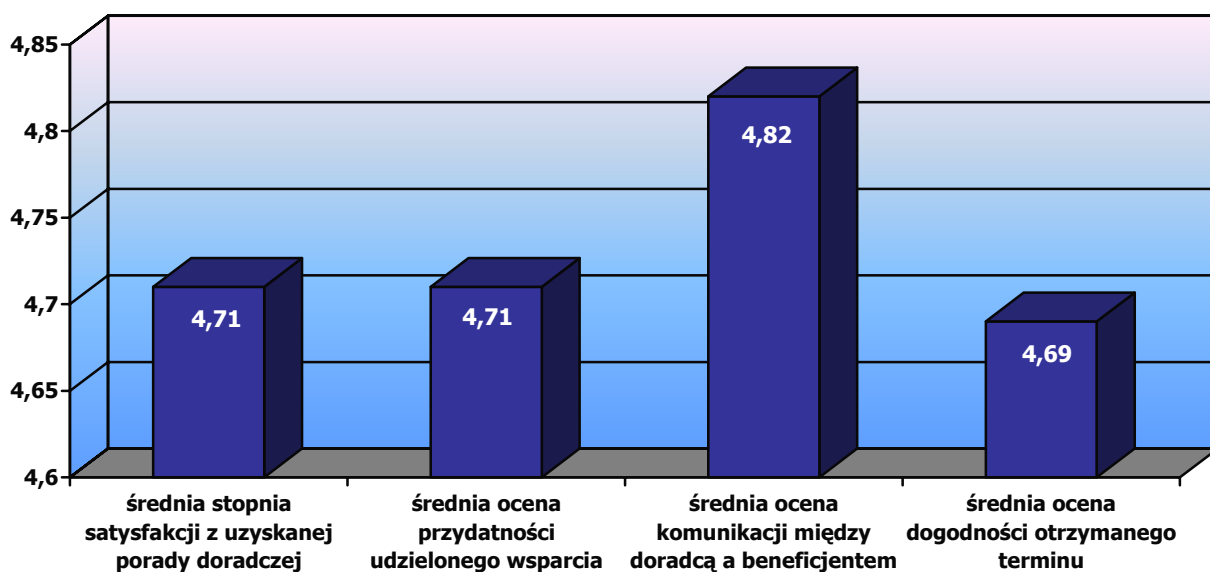
Beneficjenci szczególnie pozytywnie oceniają fachowość doradców, ich zaangażowanie w rozwiązanie problemów swoich klientów oraz możliwość konsultacji w języku angielskim i rosyjskim. Ze względu na specyfikę grupy docelowej umiejętności językowe doradców stanowią jeden z decydujących o sukcesie doradztwa czynników. Część beneficjentów negatywnie ocenia ranne godziny konsultacji, które stanowią znaczące utrudnienie w uzyskaniu dogodnego terminu dla osób pracujących. Kolejną często zgłaszaną uwagą jest brak kontaktu z doradcami (nawet e-mail) w razie nagłej potrzeby. Odpowiedzi na pytania podczas wywiadów swobodnych przeprowadzonych z beneficjentami ostatecznymi zarysowały główne problemy tej grupy docelowej. Beneficjenci często przychodzą do doradcy z prośbą o pomoc w znalezieniu mieszkania. Powtarzającym się problemem jest tu bariera językowa uniemożliwiająca porozumienie z właścicielem lokalu. Decydującą barierą stojącą na przeszkodzie w znalezieniu lokalu są również częste uprzedzenia właściciela nieruchomości. Z tego względu niezbędnym uzupełnieniem kadry MODZ jest zatrudnienie pracownika socjalnego, który by pomagał beneficjentom w szukaniu mieszkania i nawiązaniu kontaktów z potencjalnymi pracodawcami (od stycznia 2008 roku w Projekcie został zatrudniony pracownik socjalny pełniący wymienione funkcje).

Uwagi beneficjentów są bardzo cennym źródłem informacji, które należałoby wykorzystać w następnych projektach o podobnym charakterze w celu udoskonalenia jakości usług doradczych.

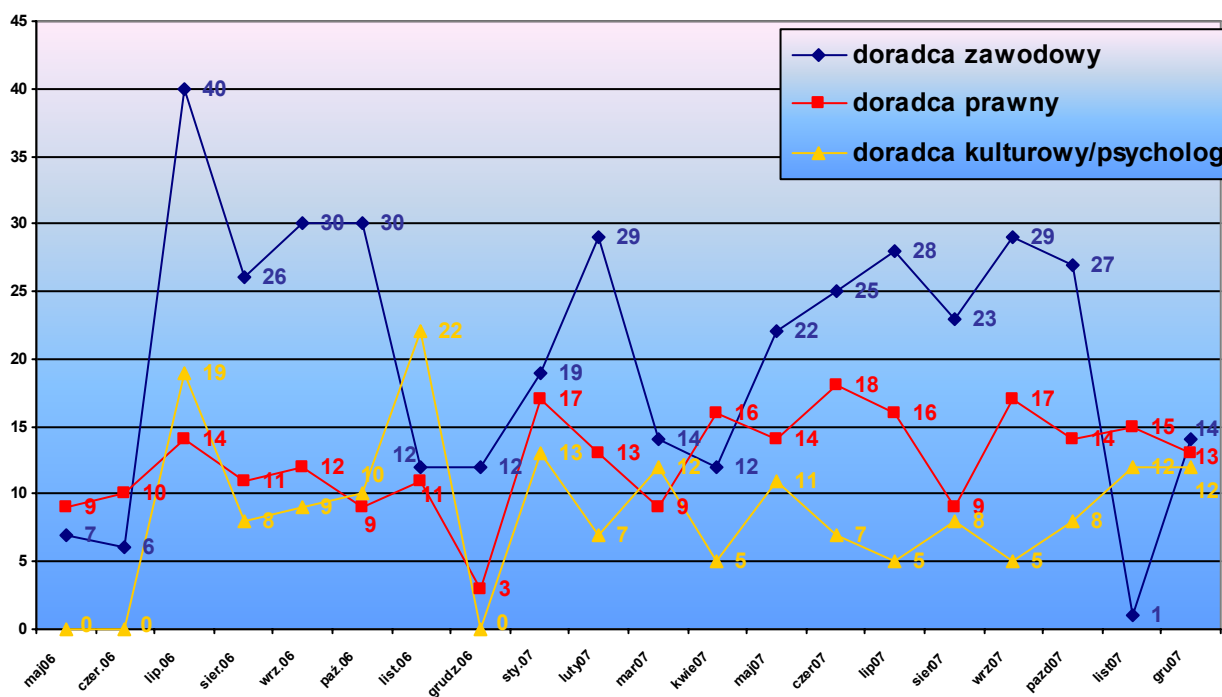
Oto kilka opinii beneficjentów korzystających z konsultacji u poszczególnych doradców:

- miał wszystkie potrzebne dokumenty, aby udzielić mi porady,
- zawsze w potrzebie mogłam oczekiwać pomocy,
- dostałam odpowiedzi na wszystkie swoje pytania,

- wszystko było bardzo dobrze wytłumaczone, teraz wiem co mam robić,
- jestem bardzo zadowolona z konsultacji dlatego, że zawsze uzyskam potrzebną poradę,
- świetnie, że spotkania odbywają się dwujęzycznie, również po angielsku,
- zawsze mam fachową odpowiedź na jakiegokolwiek pytania,
- doradca pomógł mi zidentyfikować moje problemy i jak się z nimi uporać.



Wykres 3. Wybrane wyniki ankiety ewaluacyjnej



Wykres 4. Dynamika odbytych konsultacji od początku trwania Projektu

Wykres 4 przedstawia dynamikę odbytych konsultacji od maja 2006 roku do grudnia 2007 roku. Analiza wykresu wskazuje na znaczące miesięczne różnice w procesie rekrutacji. Różnice w liczbie przeprowadzonych konsultacji (znaczący spadek przeprowadzanych spotkań z każdym doradcą) dotyczą przede wszystkim okresu świątecznego oraz okresu letniego, na który przypadają wakacje. Indywidualne ustalenia dotyczące czasu wykonywanej pracy przez poszczególnych doradców mają również decydujący wpływ na dynamikę procesu rekrutacyjnego.

Analiza danych z kart konsultacyjnych, raportów kwartalnych i miesięcznych pozwala na zidentyfikowanie głównych obszarów problemowych grupy docelowej. Informacje te mogą być między innymi przydatne przy organizowaniu i planowaniu szkoleń dla osób pracujących z osobami odmiennymi kulturowo. Informacje te można również wykorzystać przy tworzeniu materiałów promujących działanie Ośrodka jak i przy planowanych publikacjach.

Najczęściej udzielane rady przez doradcę prawnego to:

- przedłużenie legalnego pobytu,
- możliwość podjęcia pracy w Polsce,
- uzyskanie numeru NIP.

Najczęściej udzielane rady przez doradcę zawodowego to:

- weryfikacja potrzeb i predyspozycji klienta,
- weryfikacja preferencji i zainteresowań zawodowych,
- dobranie tematyki kursu do potrzeb klienta.

Najczęściej udzielane rady przez doradcę kulturowego / psychologa to:

- opis roli psychologa,
- radzenie sobie ze stresem,

- kształtowanie umiejętności komunikowania potrzeb.

W niniejszej publikacji zostały przedstawione tylko wybrane pomiary związane z ewaluacją i monitoringiem MODZ. Całościowa analiza prowadzonych prac zostanie przedstawiona w zbiorczym raporcie ewaluacyjnym, który zostanie opracowany na zakończenie Projektu.

Załączniki:

**Wzory dokumentów wypełnianych przez doradców MODZ oraz narzędzi
ewaluacyjnych:**

- 1. Karta konsultacyjna – Doradca prawny – konsultacje (wzór)**
- 2. Karta konsultacyjna – Doradca zawodowy – konsultacje (wzór)**
- 3. Karta konsultacyjna – Doradca kulturowy / Psycholog – konsultacje (wzór)**
- 4. Karta konsultacyjna – Pracownik socjalny – konsultacje (wzór)**
- 5. Raport kwartalny doradców MODZ – Doradca prawny (wzór)**
- 6. Raport kwartalny doradców MODZ – Doradca zawodowy (wzór)**
- 7. Raport kwartalny doradców MODZ – Doradca kulturowy / Psycholog (wzór)**
- 8. Raport kwartalny doradców MODZ – Pracownik socjalny (wzór)**
- 9. Lista kontrolna służąca obserwacji pracy doradcy (wzór)**
- 10. Ankieta ewaluacyjna (wzór)**
- 11. Wywiad kwestionariuszowy dla beneficjentów ostatecznych (ewaluacja ex post)**

Karta konsultacyjna – Doradca prawny – konsultacje

Imię i nazwisko beneficjenta: _____			
Płeć: _____		Kategoria wiekowa	
		16–24 lat	25–49 lat
		50+ lat	
Godzina konsultacji: _____	Data konsultacji: _____	Liczba odbytych konsultacji: _____	
Opis sesji doradczej:			
Rodzaj porady: _____ _____			
Opis obecnej sytuacji klienta: _____ _____ _____			
Metody – narzędzia: _____ _____			
Wnioski: _____ _____ _____			
Podjęte kroki: _____ _____ _____			
Podpis doradcy prawnego: _____		Podpis beneficjenta: _____	

Karta konsultacyjna – Doradca zawodowy – konsultacje

Imię i nazwisko beneficjenta: _____			
Płeć: _____		Kategoria wiekowa	
		16–24 lat	25–49 lat
Godzina konsultacji: _____	Data konsultacji: _____	Liczba odbytych konsultacji: _____	
Opis sesji doradczej:			
Rodzaj porady: _____ _____			
Opis obecnej sytuacji klienta: _____ _____ _____			
Metody – narzędzia: _____ _____			
Wnioski: _____ _____ _____			
Podjęte kroki: _____ _____ _____			
Podpis doradcy prawnego: _____		Podpis beneficjenta: _____	

Karta konsultacyjna – Doradca kulturowy / Psycholog – konsultacje

Imię i nazwisko beneficjenta: _____			
Płeć: _____		Kategoria wiekowa	
		16–24 lat	25–49 lat
		50+ lat	
Godzina konsultacji: _____	Data konsultacji: _____	Liczba odbytych konsultacji: _____	
Opis sesji doradczej:			
Rodzaj porady: _____ _____			
Opis obecnej sytuacji klienta: _____ _____ _____			
Metody – narzędzia: _____ _____			
Wnioski: _____ _____ _____			
Podjęte kroki: _____ _____ _____			
Podpis doradcy prawnego: _____		Podpis beneficjenta: _____	

Karta konsultacyjna – Pracownik socjalny – konsultacje

Imię i nazwisko beneficjenta: _____			
Płeć: _____		Kategoria wiekowa	
		16–24 lat	25–49 lat
		50+ lat	
Godzina konsultacji: _____	Data konsultacji: _____	Liczba odbytych konsultacji: _____	
Opis sesji doradczej:			
Cel porady: _____ _____			
Opis obecnej sytuacji klienta: _____ _____ _____ _____			
Metody – narzędzia: _____ _____			
Wnioski: _____ _____ _____ _____			
Podjęte kroki: _____ _____ _____ _____			

Raport kwartalny doradców MODZ – Doradca prawny

Raport za kwartał: _____

Data: _____

Raport sporządził/a: _____

Łączna liczba beneficjentów zapisanych w tym kwartale do doradcy prawnego						
Liczba beneficjentów	Kobiety			Mężczyźni		
	16–24 lat	25–49 lat	50+ lat	16–24 lat	25–49 lat	50+ lat
Doradca prawny						

Łączna liczba konsultacji odbytych w tym kwartale u doradcy prawnego						
Liczba konsultacji	Kobiety			Mężczyźni		
	16–24 lat	25–49 lat	50+ lat	16–24 lat	25–49 lat	50+ lat
Doradca prawny						

Łączna liczba beneficjentów w tym kwartale, korzystających jeden raz z konsultacji u doradcy prawnego						
Liczba beneficjentów	Kobiety			Mężczyźni		
	16–24 lat	25–49 lat	50+ lat	16–24 lat	25–49 lat	50+ lat
Doradca prawny						

Łączna liczba beneficjentów w tym kwartale, korzystających więcej niż jeden raz z konsultacji u doradcy prawnego						
Liczba beneficjentów	Kobiety			Mężczyźni		
	16–24 lat	25–49 lat	50+ lat	16–24 lat	25–49 lat	50+ lat
Doradca prawny						

Łączna liczba godzin konsultacji u doradcy prawnego						
Liczba godzin	Kobiety			Mężczyźni		
	16–24 lat	25–49 lat	50+ lat	16–24 lat	25–49 lat	50+ lat
Doradca prawny						

<u>Typ porady</u>	Kobiety			Mężczyźni		
	16–24 lat	25–49 lat	50+ lat	16–24 lat	25–49 lat	50+ lat
1. Uzyskanie numeru PESEL						
2. Uzyskanie zameldowania						
3. Uzyskanie numeru NIP						
4. Uzyskanie obywatelstwa						
5. Wymiana karty pobytu						
6. Wyrobienie polskiego dokumentu podróży						
7. Nostryfikacja dokumentów						
8. Sprowadzenie rodziny do Polski						
9. Przedłużenie legalnego pobytu						
10. Uzyskanie mieszkania socjalnego						
11. Określenie kierunku pracy podczas kolejnych konsultacji						
12. Możliwość podjęcia pracy w Polsce						
13. Możliwość wyrobienia polskiego prawa jazdy						
14. Możliwość podjęcia lub kontynuowania nauki						
15. Inne: — _____ — _____ — _____ — _____						

Raport kwartalny doradców MODZ – Doradca zawodowy

Raport za kwartał: _____

Data: _____

Raport sporządził/a: _____

Łączna liczba beneficjentów zapisanych w tym kwartale do doradcy zawodowego						
Liczba beneficjentów	Kobiety			Mężczyźni		
	16–24 lat	25–49 lat	50+ lat	16–24 lat	25–49 lat	50+ lat
Doradca zawodowy						

Łączna liczba konsultacji odbytych w tym kwartale u doradcy zawodowego						
Liczba konsultacji	Kobiety			Mężczyźni		
	16–24 lat	25–49 lat	50+ lat	16–24 lat	25–49 lat	50+ lat
Doradca zawodowy						

Łączna liczba beneficjentów w tym kwartale, korzystających jeden raz z konsultacji u doradcy zawodowego						
Liczba beneficjentów	Kobiety			Mężczyźni		
	16–24 lat	25–49 lat	50+ lat	16–24 lat	25–49 lat	50+ lat
Doradca zawodowy						

Łączna liczba beneficjentów w tym kwartale, korzystających więcej niż jeden raz z konsultacji u doradcy zawodowego						
Liczba beneficjentów	Kobiety			Mężczyźni		
	16–24 lat	25–49 lat	50+ lat	16–24 lat	25–49 lat	50+ lat
Doradca zawodowy						

Łączna liczba godzin konsultacji u doradcy zawodowego						
Liczba godzin	Kobiety			Mężczyźni		
	16–24 lat	25–49 lat	50+ lat	16–24 lat	25–49 lat	50+ lat
Doradca zawodowy						

Typ porady	Kobiety			Mężczyźni		
	16–24 lat	25–49 lat	50+ lat	16–24 lat	25–49 lat	50+ lat
1. Weryfikacja potrzeb i predyspozycji klienta						
2. Pomoc w opracowaniu CV						
3. Weryfikacja preferencji i zainteresowań zawodowych						
4. Informacje o usługach świadczonych przez Centrum						
5. Udzielanie informacji o możliwościach podjęcia zatrudnienia						
6. Rozmowa o planach zawodowych						
7. Rozmowa o kierunku kształcenia						
8. Dobranie tematyki kursu do potrzeb klienta						
9. Udzielanie informacji odnośnie zarejestrowania się w UP						
10. Określenie motywacji beneficjenta do uczestnictwa w kursach oferowanych przez Centrum						
11. Rozmowa na temat podjęcia studiów wyższych						
12. Określenie kierunku pracy podczas kolejnych konsultacji						
13. Weryfikacja motywacji klienta do podjęcia pracy i rozpoczęcia kursu podnoszącego kwalifikacje zawodowe						

Raport kwartalny doradców MODZ – Doradca kulturowy / Psycholog

Raport za kwartał: _____

Data: _____

Raport sporządził/a: _____

Łączna liczba beneficjentów zapisanych w tym kwartale do doradcy kulturowego / psychologa						
Liczba beneficjentów	Kobiety			Mężczyźni		
	16–24 lat	25–49 lat	50+ lat	16–24 lat	25–49 lat	50+ lat
Doradca kulturowy / Psycholog						

Łączna liczba konsultacji odbytych w tym kwartale u doradcy kulturowego / psychologa						
Liczba konsultacji	Kobiety			Mężczyźni		
	16–24 lat	25–49 lat	50+ lat	16–24 lat	25–49 lat	50+ lat
Doradca kulturowy / Psycholog						

Łączna liczba beneficjentów w tym kwartale, korzystających jeden raz z konsultacji u doradcy kulturowego / psychologa						
Liczba beneficjentów	Kobiety			Mężczyźni		
	16–24 lat	25–49 lat	50+ lat	16–24 lat	25–49 lat	50+ lat
Doradca kulturowy / Psycholog						

Łączna liczba beneficjentów w tym kwartale, korzystających więcej niż jeden raz z konsultacji u doradcy kulturowego / psychologa						
Liczba beneficjentów	Kobiety			Mężczyźni		
	16–24 lat	25–49 lat	50+ lat	16–24 lat	25–49 lat	50+ lat
Doradca kulturowy / Psycholog						

Łączna liczba godzin konsultacji u doradcy kulturowego / psychologa						
Liczba godzin	Kobiety			Mężczyźni		
	16–24 lat	25–49 lat	50+ lat	16–24 lat	25–49 lat	50+ lat
Doradca kulturowy / Psycholog						

Raport kwartalny doradców MODZ – Pracownik socjalny

Raport za kwartał: _____

Data: _____

Raport sporządził/a: _____

Łączna liczba beneficjentów zapisanych w tym kwartale do pracownika socjalnego						
Liczba beneficjentów	Kobiety			Mężczyźni		
	16–24 lat	25–49 lat	50+ lat	16–24 lat	25–49 lat	50+ lat
Pracownik socjalny						

Łączna liczba konsultacji odbytych w tym kwartale u pracownika socjalnego						
Liczba konsultacji	Kobiety			Mężczyźni		
	16–24 lat	25–49 lat	50+ lat	16–24 lat	25–49 lat	50+ lat
Pracownik socjalny						

Łączna liczba beneficjentów w tym kwartale, korzystających jeden raz z konsultacji u pracownika socjalnego						
Liczba beneficjentów	Kobiety			Mężczyźni		
	16–24 lat	25–49 lat	50+ lat	16–24 lat	25–49 lat	50+ lat
Pracownik socjalny						

Łączna liczba beneficjentów w tym kwartale, korzystających więcej niż jeden raz z konsultacji u pracownika socjalnego						
Liczba beneficjentów	Kobiety			Mężczyźni		
	16–24 lat	25–49 lat	50+ lat	16–24 lat	25–49 lat	50+ lat
Pracownik socjalny						

Łączna liczba godzin konsultacji u pracownika socjalnego						
Liczba godzin	Kobiety			Mężczyźni		
	16–24 lat	25–49 lat	50+ lat	16–24 lat	25–49 lat	50+ lat
Pracownik socjalny						

Typ porady	Kobiety			Mężczyźni		
	16–24 lat	25–49 lat	50+ lat	16–24 lat	25–49 lat	50+ lat
1. Konsultacja w MCAZ: – _____ – _____ – _____ – _____ – _____						
2. Konsultacja poza MCAZ: – _____ – _____ – _____ – _____						
3. Inne: – _____ – _____ – _____ – _____ – _____						
Uwagi:						

Lista kontrolna służąca obserwacji pracy doradcy

Obserwowane zachowanie wykładowcy	TAK	NIE	Opis zachowania	Komentarz obserwatora
Opowiada na zadane pytania				
Sam zadaje pytania				
Upewnia się czy został właściwie zrozumiany				
Reaguje na niewerbalne sygnały beneficjenta				
Okazuje sympatię beneficjentom				
Pyta beneficjenta o zdanie				
Jest otwarty na uwagi beneficjentów				
Potrafi stworzyć pozytywną atmosferę				
Akceptuje różnice kulturowe w zachowaniu beneficjenta i adekwatnie na nie reaguje				
Jest zaangażowany w rozwiązanie problemów beneficjenta				
Uwagi:	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>			

Ankieta ewaluacyjna

Ankieta służyć ma ewaluacji pracy doradców. Zbierane przez nas dane analizowane będą anonimowo i nie wpłyną na kontakty z pracownikami Centrum!

Skala: 1. nie wystarczająco; 2. wystarczająco; 3. średnio; 4. dobrze; 5. bardzo dobrze

1.	<p>W jakim stopniu jest Pan/Pani zadowolony/a z uzyskanej porady doradczej?</p> <p>Jeżeli zaznaczył/a Pan/Pani 1 lub 5 proszę o krótkie uzasadnienie swojej decyzji:</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	① ② ③ ④ ⑤
2.	<p>W jakim stopniu spełnione zostały Panu/Pani oczekiwania związane z pomocą doradcą?</p> <p>Jeżeli zaznaczył/a Pan/Pani 1 lub 5 proszę o krótkie uzasadnienie swojej decyzji:</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	① ② ③ ④ ⑤
3.	<p>W jakim stopniu udzielona pomoc doradców jest adekwatna do Pana/Pani potrzeb?</p> <p>Jeżeli zaznaczył/a Pan/Pani 1 lub 5 proszę o krótkie uzasadnienie swojej decyzji:</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	① ② ③ ④ ⑤
4.	<p>Jak Pan/Pani ocenia łatwość otrzymania dogodnego terminu?</p> <p>Jeżeli zaznaczył/a Pan/Pani 1 lub 5 proszę o krótkie uzasadnienie swojej decyzji:</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	① ② ③ ④ ⑤

<p>5.</p>	<p>Jak Pan/Pani ocenia fachowość doradców?</p> <p>Jeżeli zaznaczył/a Pan/Pani 1 lub 5 proszę o krótkie uzasadnienie swojej decyzji:</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	<p>① ② ③ ④ ⑤</p>
<p>6.</p>	<p>Jak Pan/Pani ocenia jakość udzielonej pomocy?</p> <p>Jeżeli zaznaczył/a Pan/Pani 1 lub 5 proszę o krótkie uzasadnienie swojej decyzji:</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	<p>① ② ③ ④ ⑤</p>
<p>7.</p>	<p>Jak Pan/Pani ocenia komunikację między doradcą a Panem/Panią?</p> <p>Jeżeli zaznaczył/a Pan/Pani 1 lub 5 proszę o krótkie uzasadnienie swojej decyzji:</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	<p>① ② ③ ④ ⑤</p>
<p>8.</p>	<p>Jak Pan/Pani ocenia otwartość doradcy na Pana/Pani osobiste problemy?</p> <p>Jeżeli zaznaczył/a Pan/Pani 1 lub 5 proszę o krótkie uzasadnienie swojej decyzji:</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	<p>① ② ③ ④ ⑤</p>

Czy ma Pan/Pani uwagi dotyczące poradnictwa?

.....

.....

Czy ma Pan/Pani propozycje odnośnie zmian w poradnictwie prowadzonym przez Centrum?

.....

.....

Dziękujemy za wypełnienie ankiety!

Wywiad kwestionariuszowy dla beneficjentów ostatecznych (ewaluacja ex-post)

1. Płeć	kobieta		mężczyzna	
2. Wiek	16–24 lat	25–49 lat		50+ lat
3. Status społeczny	uchodźca	imigrant		repatriant

4. Wykształcenie

- podstawowe
- gimnazjalne
- zawodowe
- średnie
- wyższe

5. Czy korzystał/a Pan/Pani z następujących form wsparcia oferowanych przez MODZ?

- 5.1. doradca zawodowy
- 5.2. doradca prawny
- 5.3. doradca kulturowy / psycholog

6. Status na rynku pracy przed rozpoczęciem udziału w Projekcie:

- bezrobotny
- osoby zarejestrowane w PUP
- zatrudnieni
- samozatrudnieni
- osoby uczące się

7. Status na rynku pracy w chwili obecnej:

- bezrobotny
- osoby zarejestrowane w PUP
- zatrudnieni
- samozatrudnieni
- osoby uczące się

Proszę kontynuować z pytaniem nr 14

Proszę kontynuować z pytaniem nr 8

8. Jak długo Pan/Pani pracuje w obecnym miejscu:

- krócej niż jeden miesiąc
- od 1 do 3 miesięcy
- dłużej niż trzy miesiące

9. Jaka jest Pana/Pani forma zatrudnienia:

- umowa o pracę na cały etat
- umowa o pracę na część etatu
- umowa zlecenie
- umowa o dzieło
- inne rodzaje umów o pracę
- nie wiem

10. Proszę powiedzieć, w jaki sposób Pan/Pani znalazł/a swoją obecną pracę:

- ogłoszenie w gazecie
- ogłoszenie w Internecie
- pomoc Urzędu Pracy lub Biura Pośrednictwa Pracy
- pomoc pracowników Centrum
- pomoc znajomych / rodziny
- inne, jakie?

a) _____

b) _____

c) _____

11. Proszę powiedzieć, jakie trudności napotkał/a Pan/Pani dotychczas, jeżeli chodzi o poszukiwanie pracy?

- brak ofert pracy
- niskie wynagrodzenie
- negatywne nastawienie pracodawców do zatrudnienia osób odmiennych kulturowo
- oferty pracy poniżej posiadanych kwalifikacji
- niewystarczająca znajomość języka polskiego
- nie napotkałem/łam żadnych trudności
- inne, jakie?

a) _____

b) _____

c) _____

12. Proszę odpowiedzieć na pięciostopniowej skali (zdecydowanie tak, raczej tak, trudno powiedzieć, raczej nie, zdecydowanie nie), czy obecnie wykonywana praca jest dla Pana/Pani satysfakcjonująca, jeżeli chodzi o?

Skala: 1. zdecydowanie tak; 2. raczej tak; 3. trudno powiedzieć; 4. raczej nie; 5. zdecydowanie nie					
12.1. rodzaj wykonywanej pracy	1	2	3	4	5
12.2. pozycję zawodową	1	2	3	4	5
12.3. warunki pracy	1	2	3	4	5
12.4. wynagrodzenie	1	2	3	4	5
12.5. nastawienie pracodawcy	1	2	3	4	5
12.6. kontakt z współpracownikami	1	2	3	4	5
12.7. możliwości awansu	1	2	3	4	5

13. Czy Pana/Pani zdaniem udział w Projekcie przyczynił się do znalezienia pracy?

- zdecydowanie tak
- raczej tak
- trudno powiedzieć
- raczej nie
- zdecydowanie nie

14. Jakie są Pana/Pani zdaniem przyczyny pozostawania bez pracy?

- brak ofert pracy
 - oferty pracy poniżej posiadanych kwalifikacji
 - brak doświadczenia zawodowego
 - brak umiejętności zawodowych, jakich potrzebują pracodawcy
 - niewystarczająca znajomość języka polskiego
 - negatywne nastawienie pracodawców do zatrudniania osób odmiennych kulturowo
 - niskie oferowane wynagrodzenie
 - nauka lub studia
 - opieka nad dziećmi
 - inne, jakie?
- a) _____
- b) _____
- c) _____

Pytania dla obu grup

15. Proszę odpowiedzieć na pięciostopniowej skali (zdecydowanie tak, raczej tak, trudno powiedzieć, raczej nie, zdecydowanie nie), czy Pana/Pani zdaniem udział w Projekcie pomógł w zdobyciu praktycznych umiejętności przydatnych w poszukiwaniu pracy?

- zdecydowanie tak
- raczej tak
- trudno powiedzieć
- raczej nie
- zdecydowanie nie

16. Proszę odpowiedzieć na pięciostopniowej skali (zdecydowanie tak, raczej tak, trudno powiedzieć, raczej nie, zdecydowanie nie), czy poszczególne formy wsparcia oferowane przez Centrum były przydatne w poszukiwaniu pracy?

Skala: 1. zdecydowanie tak; 2. raczej tak; 3. trudno powiedzieć; 4. raczej nie; 5. zdecydowanie nie					
16.1. doradca zawodowy	1	2	3	4	5
16.2. doradca prawny	1	2	3	4	5
16.3. doradca kulturowy/psycholog	1	2	3	4	5

17. Proszę odpowiedzieć na pięciostopniowej skali, czy Pana/Pani zdaniem uczestnictwo w Projekcie przyczyniło się do zdobycia następujących praktycznych umiejętności i wiedzy przydatnych w poszukiwaniu pracy?

Skala: 1. zdecydowanie tak; 2. raczej tak; 3. trudno powiedzieć; 4. raczej nie; 5. zdecydowanie nie					
17.1. wiedza na temat uwarunkowań prawnych dotyczących zatrudnienia	1	2	3	4	5
17.2. pisanie życiorysu	1	2	3	4	5
17.3. różne źródła poszukiwania pracy	1	2	3	4	5
17.4. nawiązanie kontaktu z potencjalnymi pracodawcami	1	2	3	4	5
19.7. inne, jakie?					
a) _____	1	2	3	4	5
b) _____	1	2	3	4	5
c) _____	1	2	3	4	5

18. Proszę odpowiedzieć na pięciostopniowej skali (zdecydowanie tak, raczej tak, trudno powiedzieć, raczej nie, zdecydowanie nie), czy Pana/Pani zdaniem udział w Projekcie pomógł w rozwinięciu cech przydatnych w poszukiwaniu pracy?

- zdecydowanie tak
- raczej tak
- trudno powiedzieć
- raczej nie
- zdecydowanie nie

19. Proszę odpowiedzieć na pięciostopniowej skali (zdecydowanie tak, raczej tak, trudno powiedzieć, raczej nie, zdecydowanie nie), czy Pana/Pani zdaniem udział w Projekcie pomógł rozwinąć następujące cechy przydatne w poszukiwaniu pracy?

Skala: 1. zdecydowanie tak; 2. raczej tak; 3. trudno powiedzieć; 4. raczej nie; 5. zdecydowanie nie					
19.1. pewność siebie w kontaktach z innymi ludźmi	1	2	3	4	5
19.2. pewność siebie podczas rozmów kwalifikacyjnych	1	2	3	4	5
19.3. wzrost zaangażowania w poszukiwanie pracy	1	2	3	4	5
19.4. umiejętność pracy w grupie	1	2	3	4	5
19.5. umiejętność radzenia sobie z różnicami kulturowych	1	2	3	4	5
19.6. umiejętność radzenia sobie w trudnych sytuacjach	1	2	3	4	5
19.7. inne, jakie?					
a) _____	1	2	3	4	5
b) _____	1	2	3	4	5
c) _____	1	2	3	4	5

20. Proszę powiedzieć czy Pan/Pani ma propozycje, w jaki sposób Ośrodek mógłby lepiej pomagać swoim beneficjentom w adaptacji na polskim rynku pracy?

- tak nie

Jeżeli „tak”, to jakie?

- a) _____
- b) _____
- c) _____

Spis treści

	Słowo wstępu, czyli...	
	o Projekcie Międzykulturowe Centrum Adaptacji Zawodowej.....	1
CZĘŚĆ I	Międzykulturowy Ośrodek Doradztwa Zawodowego – kompleksowe doradztwo międzykulturowe. Założenia, wnioski, rekomendacje.....	3
	<i>Marta Smagowicz</i>	
	Rozdział 1. Rola MODZ w działaniach i realizacji Projektu Międzykulturowe Centrum Adaptacji Zawodowej.....	3
	Rozdział 2. Dlaczego MODZ – pomysł na kompleksowe doradztwo międzykulturowe.....	4
	Rozdział 3. Cele działania MODZ.....	5
	Rozdział 4. Klienci Ośrodka.....	5
	Rozdział 5. Struktura MODZ – opis zadań pracowników.....	6
	Rozdział 6. Opis rozmowy doradczej (doradca zawodowy).....	12
	Rozdział 7. Najważniejsze cechy, które są potrzebne w pracy doradcy w MODZ (określone przez doradców podczas rozmów ewaluacyjnych).....	13
	Rozdział 8. Organizacja działań MODZ – od rekrutacji po ewaluację.....	14
Załącznik 1.	Zakres praw i obowiązków dla pracowników Międzykulturowego Ośrodka Doradztwa Zawodowego.....	21
Załącznik 2.	Tekst ulotki informacyjnej – Doradca zawodowy.....	25
Załącznik 3.	Tekst ulotki informacyjnej – Psycholog.....	26
Załącznik 4.	Tekst ulotki informacyjnej – Doradca kulturowy.....	27
Załącznik 5.	Tekst ulotki informacyjnej – Doradca prawny.....	28
Załącznik 6.	Tekst ulotki informacyjnej – Pracownik socjalny.....	29
Część II	Międzykulturowy Ośrodek Doradztwa Zawodowego w liczbach.....	31
	<i>Marta Kulesza</i>	
	Rozdział 1. Metody ewaluacji Międzykulturowego Ośrodka Doradztwa Zawodowego.....	31
	Rozdział 2. Charakterystyka beneficjentów ostatecznych korzystających z oferty MODZ.....	34
	Rozdział 3. Wybrane wyniki z ewaluacji Ośrodka.....	36
Załącznik 1.	Karta konsultacyjna – Doradca prawny – konsultacje (wzór).....	41
Załącznik 2.	Karta konsultacyjna – Doradca zawodowy – konsultacje (wzór).....	43
Załącznik 3.	Karta konsultacyjna – Doradca kulturowy / Psycholog – konsultacje (wzór).....	45
Załącznik 4.	Karta konsultacyjna – Pracownik socjalny – konsultacje (wzór).....	47
Załącznik 5.	Raport kwartalny doradców MODZ – Doradca prawny (wzór).....	49
Załącznik 6.	Raport kwartalny doradców MODZ – Doradca zawodowy (wzór).....	51
Załącznik 7.	Raport kwartalny doradców MODZ – Doradca kulturowy / Psycholog (wzór).....	55
Załącznik 8.	Raport kwartalny doradców MODZ – Pracownik socjalny (wzór).....	57
Załącznik 9.	Lista kontrolna służąca obserwacji pracy doradcy (wzór).....	59
Załącznik 10.	Ankieta ewaluacyjna (wzór).....	61
Załącznik 11.	Wywiad kwestionariuszowy dla beneficjentów ostatecznych (ewaluacja ex post).....	63