

Ewa Kownacka
Marta Piegat-Kaczmarczyk
Zuzanna Rejmer-Ronowicz
Bartosz Smoter

Podejście wielokulturowe w doradztwie zawodowym

Praktyczny poradnik dla doradcy zawodowego
pracującego z klientem odmiennym kulturowo

Warszawa 2007

Podejście wielokulturowe w doradztwie zawodowym.

Praktyczny poradnik dla doradcy zawodowego
pracującego z klientem odmiennym kulturowo.

Warszawa 2007.

Ewa Kownacka
Marta Piegat-Kaczmarczyk
Zuzanna Rejmer-Ronowicz
Bartosz Smoter

Recenzent:
prof. dr hab. Halina Grzymała-Moszczyńska

Projekt graficzny okładki i skład publikacji:
Dagmara Matuszak

Korekta językowa:
Małgorzata Koroś

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

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

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

Publikacja została zrealizowana przy udziale środków **Europejskiego
Funduszu Społecznego** w ramach Inicjatywy Wspólnotowej **EQUAL**

ISBN: 978-83-88780-78-3

Nakład: 1 000 szt.

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

SPIS TREŚCI

Wprowadzenie	5
Część I	
Nowy klient w doradztwie zawodowym	7
Rozdział 1. Klient odmienny kulturowo	7
<i>Marta Piegat-Kaczmarczyk</i>	
Rozdział 2. Najważniejsze różnice międzykulturowe	11
<i>Zuzanna Rejmer-Ronowicz</i>	
Rozdział 3. Cudzoziemcy w Polsce – przepisy i regulacje prawne	19
<i>Bartosz Smoter</i>	
Rozdział 4. Psychologiczne funkcjonowanie migrantów.	31
<i>Ewa Kownacka</i>	
Część II	
Doradca zawodowy w nowej sytuacji	39
Rozdział 5. Kompetencje międzykulturowe doradcy zawodowego	39
<i>Marta Piegat-Kaczmarczyk</i>	
Rozdział 6. Praca z obcokrajowcami jako wyzwanie psychologiczne doradcy zawodowego	45
<i>Ewa Kownacka</i>	
Rozdział 7. Praca z obcokrajowcami jako zasób psychologiczny doradcy zawodowego..	47
<i>Ewa Kownacka</i>	
Rozdział 8. Współpraca doradcy zawodowego z psychologiem.	51
<i>Ewa Kownacka</i>	
Część III	
Praca z klientem odmiennym kulturowo	63
Rozdział 9. Metodyczne i praktyczne aspekty pracy z klientem odmiennym kulturowo	63
<i>Zuzanna Rejmer-Ronowicz</i>	
Rozdział 10. Prowadzenie rozmowy doradczej.	71
<i>Zuzanna Rejmer-Ronowicz</i>	
Rozdział 11. Specyfika pracy z grupą międzykulturową	83
<i>Marta Piegat-Kaczmarczyk</i>	
Rozdział 12. Ćwiczenia do pracy warsztatowej z grupą międzykulturową.	93
<i>Marta Piegat-Kaczmarczyk, Zuzanna Rejmer-Ronowicz</i>	

WPROWADZENIE

Wraz ze zmianą systemu politycznego oraz licznymi reformami ekonomicznymi zapoczątkowanymi w 1989 roku do Polski zaczęło napływać coraz więcej cudzoziemców. Z początku byli to przede wszystkim turyści oraz zagraniczni menedżerowie na kontraktach – osoby raczej odwiedzające Polskę aniżeli chcące znaleźć w tym kraju swój kawałek miejsca na ziemi. Niemniej jednak podpisane przez nasze państwo międzynarodowe konwencje dotyczące uchodźców, systematyczny rozwój gospodarczy, a wreszcie przystąpienie Polski do Unii Europejskiej powodują, iż z roku na rok w naszym kraju pojawia się coraz więcej cudzoziemców – zarówno obywateli UE, jak i mieszkańców innych krajów – chcących osiąść w Polsce na krótszy bądź dłuższy czas.

Ta rosnąca liczba przybywających do Polski imigrantów szuka możliwości zatrudnienia, realizowania – tutaj właśnie – swojej kariery zawodowej. W procesie tym pozytywną rolę może odegrać doradca zawodowy.

Niniejsza publikacja została pomyślana w ten sposób, by dostarczyć polskiemu doradcy zawodowemu wiedzę oraz narzędzia, które wesprą go w pracy z klientem odmiennym kulturowo. Pomogą w pełnym i intencjonalnym wykorzystywaniu doświadczeń międzykulturowych w pracy zawodowej, a w konsekwencji pozwolą czerpać większą satysfakcję z wykonywanej pracy w kontakcie z cudzoziemcem.

W części pierwszej poradnika czytelnik znajdzie informacje o tym, kim są osoby odmienne kulturowo, jakie są powody ich przyjazdu do Polski, z jakimi problemami natury psychologicznej mogą się borykać. Omówione zostaną najważniejsze różnice kulturowe, czyli prawa i zasady jakimi rządzą się poszczególne kultury. Przedstawione będą również przepisy i regulacje prawne dotyczące cudzoziemców.

Kolejna część publikacji przedstawia zagadnienia wynikające z sytuacji pracy doradczej z klientem odmiennym kulturowo. Czytelnik w tej części publikacji dowie się, czym są kompetencje międzykulturowe doradcy i jak je rozwijać. W jaki sposób praca z cudzoziemcem może wzbogacić doradcę, a z drugiej strony jakie mogą być psychologiczne koszty pracy z klientem odmiennym kulturowo – jak im przeciwdziałać. Omówiony zostanie również aspekt współpracy doradcy zawodowego z psychologiem.

Część trzecia publikacji obejmuje praktyczne zagadnienia związane z sytuacją doradzania. W pierwszej kolejności czytelnik będzie miał okazję dowiedzieć się, w jaki sposób kultura kształtuje styl pracy doradczej i preferencje klienta, co do formy pomocy oczekiwanej ze strony doradcy. Co zrobić, gdy oczekiwania klienta mijają się z tym, co ze swojej strony oferuje doradca. Przedstawione będą także najczęstsze problemy we współpracy z cudzoziemcem oraz sposoby radzenia sobie z nimi. Omówione zostaną czynniki, które w kontakcie indywidualnym z cudzoziemcem mogą odgrywać kluczową rolę. Czytelnik w tej części poradnika dowie się również jaka jest specyfika pracy z grupą międzykulturową oraz znajdzie propozycje praktycznych metod pracy indywidualnej i grupowej z klientem odmiennym kulturowo.

CZĘŚĆ I

NOWY KLIENT W DORADZTWIE ZAWODOWYM

Rozdział 1.

Klient odmienny kulturowo

Marta Piegat-Kaczmarczyk

Kim są osoby odmiennie kulturowo w Polsce?

Odpowiadając na pytanie kim są osoby odmiennie kulturowo w Polsce, należy najpierw ustalić, czym jest odmienność kulturowa i czym jest kultura w ujęciu psychologii międzykulturowej.

Kulturę w psychologii międzykulturowej rozumie się jako system norm, wartości i zachowań obecnych, promowanych i rozpoznawalnych przez członków danej grupy. H. Grzymała-Moszczyńska opisuje kulturę jako zbiór wartości i założeń danego narodu, w większości niepisanych, a nawet nieuświadomionych (Grzymała-Moszczyńska, 2000). Nie każdy członek danej kultury przestrzega funkcjonującego w niej systemu norm, wartości i zachowań, ale każdy go rozpoznaje i wie co jest wartością, a co nią nie jest.

Zatem odmienność kulturowa to niekoniecznie odmienny kolor skóry czy inny język. Odmienność kulturowa oznacza przede wszystkim odmienność zachowania, podyktowaną odmiennymi wartościami i normami.

W Polsce mniej niż 3% społeczeństwa stanowią osoby innej niż polska narodowości. Jesteśmy jednym z najbardziej jednolitych narodowościowo państw świata, a przecież nie zawsze tak było. Przed drugą wojną światową w Warszawie ponad 40% ludności stanowili Żydzi, Niemcy i Rosjanie (Dziarmaga-Czajkowska, Pasionek i in., 2006). Obecnie wielokulturowość odradza się w Warszawie i w całej Polsce. Kogo zatem możemy uznać za osobę odmienną kulturowo? Oto kilka głównych grup.

Imigranci

Są to osoby, które zmieniają kraj zamieszkania z własnej woli dla polepszenia warunków życia, z chęci rozwoju lub poznania innych krajów.

Warto wyodrębnić wśród imigrantów dwie kategorie, które zarówno z prawnego jak i psychologicznego punktu widzenia mają ogromne znaczenie. Pierwsza z nich to imigranci legalnie przebywający w Polsce, druga – osoby bez prawa pobytu.

Legalność pobytu ma ogromne znaczenie dla ogólnego stanu psychicznego imigranta, nie mówiąc już o jego rozwoju osobistym i zawodowym.

Uchodźcy

Zgodnie z zapisem w *Konwencji genewskiej – Konwencji dotyczącej statusu uchodźców, sporządzonej w Genewie dnia 28 lipca 1951 r.* (DzU, 1991, nr 119, poz. 515 i 516), uchodźca jest to osoba, która: (...) *na skutek uzasadnionej obawy przed prześladowaniem z powodu swojej rasy, religii, narodowości, przynależności do określonej grupy społecznej lub z powodu przekonań politycznych przebywa poza granicami państwa, którego jest obywate-*

lem i nie może lub nie chce z powodu tych obaw korzystać z ochrony tego państwa, albo która nie ma żadnego obywatelstwa i znajdując się na skutek podobnych zdarzeń, poza państwem swojego dawnego stałego zamieszkania i nie może lub nie chce z powodu tych obaw powrócić do tego państwa. Pierwsze statusy uchodźcy w Polsce zostały przyznane Albańczykom szukającym schronienia podczas konfliktu na Bałkanach. Obecnie najwięcej statusów uchodźcy oraz pobytów tolerowanych – więcej na ten temat w rozdziale 3. *Cudzoziemcy w Polsce...* dotyczącym praw uchodźców – przyznawanych jest obywatelom Federacji Rosyjskiej narodowości czeczeńskiej. Ponieważ o status uchodźcy ubiegają się osoby, których bezpieczeństwo i życie jest zagrożone w kraju pochodzenia, odzwierciedlają one niejako mapę konfliktów zbrojnych świata. Z krajów, które nie są w stanie zagwarantować bezpieczeństwa swoim obywatelom zawsze wypływają fale emigrantów i uchodźców. Grupy te różnią się często narodowością lub wyznaniem, ale łączy je podobna przeszłość i podobny brak jasności co do przyszłości.

Repatrianci

Osoby, które z różnych powodów znalazły się poza granicami swojego państwa i decydują się na zorganizowany przez administrację państwa lub inne instytucje publiczne powrót do ojczyzny (Okólski, 2002). *Ustawa o repatriacji* dodaje ponadto, że są to osoby, których co najmniej jedno z rodziców lub dziadków albo dwoje pradziadków było narodowości polskiej, oraz które wykażą swój związek z polskością. U repatriantów i opisanych poniżej reemigrantów występują podobne procesy adaptowania się w bliskiej lecz już nie tak dobrze znanej kulturze.

Reemigranci

Są to osoby, które przeżyły na przestrzeni kilkunastu czy kilkudziesięciu lat dwie emigracje. Osoby, które podjęły decyzję o opuszczeniu kraju i osiedlaniu się poza jego granicami, a po wielu latach życia za granicą zdecydowały się na powrót do kraju. Oba wyjazdy reemigrantów podyktowane są prywatnymi powodami i organizowane są na własną rękę – bez udziału administracji państwa czy innych instytucji publicznych. Reemigranci mają polskie korzenie. Mieszkali w Polsce przez wiele lat, ale również przez wiele lat uczyli się życia w innym społeczeństwie, z daleka od ojczyzny. Są oni często związani z dwoma, a nie z jednym krajem. Posługują się dwoma językami i dwoma skryptami kulturowymi. Reemigracja i repatriacja mogą być trudnym przeżyciem. Można się spodziewać, że ludzie ci wracają do siebie, do swoich realiów i świata, który doskonale znają, lecz okazuje się, że jest inaczej. Ojczyzna, do której wraca się po latach znacznie różni się od tej, z której się wyjeżdżało – inne są obyczaje, inne tempo życia, pojawiają się nowe normy i wartości. Wszystko to sprawia, że repatriant czy reemigrant po powrocie do ojczyzny czuje się rozczarowany i zmęczony codziennymi trudnościami (Chodynicka, Więckowska, 2004).

Osoby z mieszanych małżeństw

Dzieci wychowujące się w małżeństwach mieszanych od początku uczą się funkcjonowania w dwóch systemach kulturowych. Oczywiście, dominujący jest system kulturowy kraju, w którym mieszkają. Poznają go poprzez kontakt z rówieśnikami, aktywne uczestniczenie w życiu rodzinnym oraz towarzyskim i społecznym. Kulturę swojej drugiej ojczyzny wpaja im jedno z rodziców, może czasami dziadkowie czy wizyty w kraju. Zatem doskonale odnajdują

się w jednej z kultur, ale też rozumieją wiele z drugiej. Na przykład ostatnio, ze względu na trudną sytuację w Libanie, zaczęły przyjeżdżać do Polski mieszane małżeństwa, często już z dorosłymi dziećmi. Mogą one być w trudnej sytuacji jeśli chodzi o poczucie przynależności do określonej grupy kulturowej i poruszanie się w nie do końca zrozumiałym systemie kulturowym.

Mniejszości narodowe i etniczne

W Polsce zamieszkuje 9 mniejszości narodowych (Białorusini, Czesi, Litwini, Niemcy, Ormianie, Rosjanie, Słowacy, Ukraińcy i Żydzi) oraz 4 mniejszości etniczne (Karaimi, Łemkowie, Romowie i Tatarzy). Ich obecność i rozmieszczenie w Polsce są uwarunkowane historycznie (Dziarmaga-Czajkowska, Pasionek i in., 2006). W swoich społecznościach kultywują tradycje narodowe i religijne, ale są też częścią tego samego co wszyscy Polacy systemu kulturowego. W związku z tym, osoby należące do mniejszości narodowych czy etnicznych nie będą znacznie różniły się kulturowo od większości społeczeństwa.

Migracje są zatem zjawiskiem absolutnie naturalnym. Ludzie przemieszczają się z kraju do kraju z wielu różnych przyczyn: szukają schronienia i bezpieczeństwa (uchodźcy), chcą żyć w lepszych warunkach ekonomicznych (imigranci), wracają do kraju swego pochodzenia (repatrianci i reemigranci). W ramach Unii Europejskiej swoboda przemieszczania się jest wspierana przez odpowiednie regulacje prawne. Jednak przybysze z krajów pozaeuropejskich nie mogą liczyć na ułatwienia przysługujące Europejczykom i w codziennych zmaganiach o normalne życie napotykać wiele trudności.

Bibliografia

1. Chodyncka, M.A., Więckowska, J. (2004). Adaptacja repatriantów w Polsce. Trening akulturacyjny. W: A. Borowiak, P. Szarota (red.). *Tolerancja i wielokulturowość – wyzwania XXI wieku*. Warszawa: Wydawnictwo Szkoły Wyższej Psychologii Społecznej „Academica”.
2. Dziarmaga-Czajkowska, A., Pasionek, K. i inni (2006). *Warszawa wielu kultur*. Warszawa: Federacja Inicjatyw Oświatowych.
3. Grzymała-Moszczyńska, H. (2000). *Uchodźcy. Podręcznik dla osób pracujących z uchodźcami*. Kraków: Wydawnictwo „Nomos”.
4. Okólski, M. (2002). Mobilność przestrzenna, migracje, imigracja. W: *Wielka encyklopedia PWN*. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.
5. *Ustawa z dnia 9 listopada 2000 r. o repatriacji*. Tekst jednolity. DzU, 2004, nr 53, poz. 532.
6. Strony internetowe:
 - Konwencja genewska z 1951 r. – www.unhcr.pl/podstawowe/konwencja.php.
 - Słownik migracyjny – www.migration-news.uw.edu.pl/Slownik.htm.

Rozdział 2.

Najważniejsze różnice międzykulturowe

Zuzanna Rejmer-Ronowicz

Wpływ kultury na proces doradczy

Umiejętność dostrzegania wpływu, jaki na jednostkę ma jej rodzima kultura jest niezmienne istotna w sytuacji, gdy doradca zawodowy pracuje z klientem odmiennym kulturowo.

Kultura jest jak soczewki w okularach, które zmieniają nasz sposób postrzegania świata, a których obecności na naszym nosie nawet nie czujemy. Różnice (między)kulturowe przejawiają się bowiem nie tylko w tym, jak się ubieramy, co jemy, czy też jakim językiem mówimy. Kultura, w której się wychowujemy w dużym stopniu determinuje również sposób komunikowania się z innymi, relacje ze współpracownikami, jak organizujemy sobie czas pracy, jak i jakie wyznaczamy sobie cele zawodowe oraz jakie zachowania – w konkretnych sytuacjach – uważamy za stosowne, a jakie nie. Zrozumienie tych różnic, uwrażliwienie się na nie – w przypadku, gdy pracuje się w kontakcie z klientem odmiennym kulturowo – jest jednym z najważniejszych czynników decydujących o powodzeniu procesu doradczego.

Należy poznać prawa i zasady, jakimi rządzą się poszczególne kultury, aby móc sprawnie poruszać się w labiryncie wiedzy kulturowej. Prawa te są opisane za pomocą wymiarów kulturowych, które pokazują różnice w tym, jak przedstawiciele poszczególnych obszarów kulturowych definiują m.in. role płciowe i społeczne, stosunek do czasu, czy rządzące relacjami międzyludzkimi reguły.

Wymiary kulturowe można porównać do systemu południków i równoleżników. Tak, jak przy pomocy siatki geograficznej jesteśmy w stanie zlokalizować dowolne miejsce na ziemi, tak też na podstawie wymiarów kulturowych jesteśmy w stanie, przynajmniej w przybliżeniu, określić w jaki sposób ludzie pochodzący z danego kręgu kulturowego będą się zachowywać w określonych sytuacjach. W przybliżeniu, ponieważ pracując z klientem odmiennym kulturowo należy pamiętać, że kształtuje go nie tylko kultura narodowa. Nie bez znaczenia są też cechy temperamentalne i osobowościowe klienta, jak również jego indywidualne doświadczenia.

W literaturze z tego zakresu możemy spotkać się z wieloma klasyfikacjami cech kulturowych (Hall, 2001; Hofstede, 2000; Schwarz 1999; Trompenaars, Hampden-Turner, 2002). Najnowszą klasyfikację, która jest zarazem syntezą i kontynuacją powstałych wcześniej typologii, stanowi *Projekt GLOBE*¹ (House i in., 2004). Jednak z powodu, że w oparciu o starsze, klasyczne już klasyfikacje prowadzono wiele badań dotyczących kwestii międzykulturowego doradztwa zawodowego (za: Cieślukowska, Kownacka, Olczak, Paszkowska-Rogacz, 2006), w niniejszym poradniku czytelnik znajdzie szczegółowo opisane wymiary kultury zaproponowane przez dwóch badaczy: Edwarda T. Halla oraz Geerta Hofstede.

¹ Czytelnika zainteresowanego najnowszymi badaniami z zakresu wymiarów kultury zapraszamy do lektury: R.J. House, P.J. Hanges, M. Javidan, P.W. Dorfman, V. Gupta (2004). *Culture, leadership and organizations. The GLOBE study of 62 societies*. Thousands Oaks: Sage Publications. W skróconej formie zostały one również opisane w: D. Cieślukowska, E. Kownacka, E. Olczak, A. Paszkowska-Rogacz (2006). *Doradztwo zawodowe a wyzwania międzykulturowe*. Warszawa: KOWEŻiU.

Charakterystyka wymiarów kultury

Przedstawione poniżej charakterystyki kultur są modelowe i ekstremalne, należy na nie patrzeć jako na krańce zaprezentowanych wymiarów. Poszczególne kultury świata (regiony świata) zostały w oparciu o te wymiary scharakteryzowane. Ponieważ jednak kultury nieustannie się zmieniają i wpływają na siebie nawzajem poniższe klasyfikacje powinny się traktować orientacyjnie.

Wymiary kultury według E.T. Halla

Kultury monochroniczne a kultury polichroniczne

Spółeczeństwa o kulturze monochronicznej kładą wysoki nacisk na punktualność i przestrzeganie harmonogramów. W kulturach polichronicznych ważniejsi są ludzie i dobre stosunki między nimi niż punktualność i precyzyjnie ustalone harmonogramy.

Tabela 1. Kultury monochroniczne a kultury polichroniczne

Kultury monochroniczne	Kultury polichroniczne
Czas jest postrzegany liniowo	Czas jest synchroniczny – przeszłość, teraźniejszość i przyszłość są ze sobą powiązane
Wartością jest harmonia	Wartością jest elastyczność
Ważne są plany i harmonogramy, każda czynność ma być wykonana w odpowiednim czasie	Ważne są ogólne ustalenia (wyznaczone cele), sposoby osiągania tych celów mogą być różne
Czynności wykonywane są po sobie (jedna po drugiej)	Czynności wykonywane są równolegle
Spotkania są rzadko przerywane	Spotkania są często przerywane pobocznymi czynnościami
Harmonogram dnia traktuje się jak świętość – jest on ustalony raz na zawsze	Raz ustalony harmonogram zawsze można zmienić

Poniżej znajduje się orientacyjna klasyfikacja kultur świata w oparciu o opisany wymiar. Generalnie można powiedzieć, że im większe zurbanizowanie i uprzemysłowienie danego miejsca (im większy wpływ Zachodnich wzorców kulturowych) tym bardziej monochroniczne postrzeganie czasu (Grzymała-Moszczyńska, 2000).

Kultury monochroniczne:

- kraje nordyckie i inne germańskie kraje europejskie,
- kraje północnoamerykańskie.

Kultury umiarkowanie monochroniczne:

- Polska (staje się coraz bardziej monochroniczna),
- Rosja,
- Ukraina,
- Białoruś,

- kraje południowoeuropejskie.

Kultury polichroniczne:

- Czeczenia,
- świat arabski,
- większość krajów afrykańskich,
- kraje latynoamerykańskie,
- kraje Azji Południowej i Południowo-Wschodniej.

Kultury wysokiego kontekstu a kultury niskiego kontekstu

W społeczeństwach wysokiego kontekstu w procesie komunikacji dużą rolę odgrywają aluzje i podteksty. Osoby z kultur niskiego kontekstu są bardziej bezpośrednie, mówią dokładnie to, co mają na myśli, w sposób jasny i dosłowny.

Tabela 2. Kultury niskiego kontekstu a kultury wysokiego kontekstu

Kultury niskiego kontekstu	Kultury wysokiego kontekstu
Bezpośredni, otwarty sposób wypowiedzi	Wypowiedzi niebezpośrednie, zawoalowane (ważny kontekst wypowiedzi) – cel to utrzymanie harmonii w relacjach z innymi
Przyjaciół – ten, który mówi prawdę	Przyjaciół – ten, który pokazuje swoją gotowość do pomocy → nie mówi bezpośrednio NIE (zamiast „nie”: „być może”, „zobaczę, co da się zrobić”)
Tendencja do kategoryzacji i skupiania się na poszczególnych zadaniach	Ważny kontekst spraw (większość zadań postrzegana we wzajemnych związkach)
Otwartość, bezpośredniość = uczciwość, szczerść	Otwartość, bezpośredniość = niedojrzałość, naiwność

Kultury niskiego kontekstu:

- kraje skandynawskie i inne germańskie kraje europejskie,
- kraje Ameryki Południowej.

Kultury umiarkowanie kontekstowe:

- Wielka Brytania,
- romańskie kraje europejskie,
- Polska (przesuwa się w kierunku kultur niskiego kontekstu),
- kraje wschodnioeuropejskie.

Kultury wysokiego kontekstu:

- świat arabski,
- większość krajów afrykańskich, latynoamerykańskich i azjatyckich.

Wymiary kultury według G. Hofstede*Kultury niskiego unikania niepewności a wysokiego unikania niepewności*

Ten wymiar odnosi się do stopnia zagrożenia odczuwanego przez członków danej kultury w sytuacjach nowych, nieznanych i niejednoznacznych. Im wyższe jest unikanie niepewności tym większa jest potrzeba przewidywalności i tym większy stres pojawia się w sytuacjach nowych czy niejednoznacznych. Stres ten może być zmniejszany poprzez wprowadzanie i odwoływanie się do szczegółowych uregulowań, przepisów i praw.

Tabela 3. Kultury niskiego unikania niepewności a wysokiego unikania niepewności

Kultury niskiego unikania niepewności	Kultury wysokiego unikania niepewności
Niepewność jest naturalną częścią życia, życie należy przyjmować takim, jakim jest	Niepewność w życiu jest stałym zagrożeniem, z którym trzeba walczyć
Inne znaczy ciekawe	Inne znaczy niebezpieczne
Liczba praw i przepisów powinna być ograniczona do minimum	Silna potrzeba ujmowania wszystkiego w ramy prawne nawet, gdy nie będą się one sprawdzać w praktyce
Precyzja i punktualność wymagają szczególnego wysiłku	Naturalna skłonność do precyzji i punktualności
Czas jest drogowskazem	Czas to pieniądz
Akceptacja dla odmiennych i innowacyjnych działań oraz pomysłów	Represje wobec odmiennych zachowań i poglądów, niechęć do wprowadzania innowacji

Kultury wysokiego unikania niepewności:

- kraje Ameryki Łacińskiej,
- Europa łacińska i kraje śródziemnomorskie,
- Japonia i Korea Południowa.

Kultury średniego unikania niepewności:

- Polska.

Kultury niskiego unikania niepewności:

- kraje azjatyckie,
- większość krajów afrykańskich,
- kraje anglosaskie i nordyckie.

Kultury o małym dystansie władzy a dużym dystansie władzy

Spółeczeństwa kultur o dużym dystansie władzy są zhierarchizowane, co odzwierciedlane jest przez duże różnice w statusie społecznym oraz zakresie władzy między ludźmi. Różnice w statusie społecznym są podkreślane poprzez członków tych kultur. W społeczeństwach o małym dystansie władzy dąży się do równości wszystkich ludzi, a podkreślanie różnic w statusie jest wysoce nieodpowiednie.

Tabela 4. Kultury o małym dystansie władzy a dużym dystansie władzy

Kultury o małym dystansie władzy	Kultury o dużym dystansie władzy
Małe, trudno zauważalne różnice w statusie społecznym ludzi	Duże, podkreślane różnice w statusie społecznym ludzi
Status przypisywany na podstawie osiągnięć, umiejętności	Status przypisywany na podstawie pochodzenia społecznego, wieku i płci
Nauczyciel jest partnerem	Do nauczyciela podchodzi się z respektem
Podwładni oczekują, że wszelkie decyzje mające wpływ na ich pracę będą z nimi konsultowane	Podwładni oczekują instrukcji od przełożonego
W szkole oczekuje się od dzieci inicjatywy	Inicjatywa należy tylko do nauczyciela
Łatwy i bezpośredni dostęp do szefa	Nawiązywanie kontaktów między przełożonymi i podwładnymi jest możliwe tylko z inicjatywy przełożonych
Zajmowanie stanowisk na najwyższych szczeblach nie wiąże się ze specjalnymi przywilejami – przywileje i wyraźne oznaki statusu budzą wątpliwości	Przywileje i oznaki statusu są powszechnie uznawane i akceptowane (podkreślają i budują autorytet zwierzchnika)

Kultury o niskim dystansie władzy:

- Wielka Brytania oraz pozostałe kraje anglosaskie,
- większość krajów europejskich.

Kultura polska charakteryzuje się raczej umiarkowanym dystansem władzy. Większym dystansem władzy, niż w przypadku Polski, cechuje się kultura rosyjska.

Kultury o wysokim dystansie władzy:

- kraje basenu Morza Śródziemnego i świat arabski,
- kraje latynoamerykańskie i azjatyckie,
- kraje afrykańskie.

Kultury kolektywistyczne a kultury indywidualistyczne

W społeczeństwach indywidualistycznych więzi międzyludzkie są luźne, każdy ma na uwadze przede wszystkim siebie oraz swoją najbliższą rodzinę. Natomiast w kulturach kolektywistycznych od momentu narodzin ludzie należą do silnych grup, które gwarantują im opiekę i ochronę w zamian za co wymagają lojalności. Ważne jest budowanie przyjaznych relacji z innymi. Jednostki podejmując decyzje dotyczące ich osobiście uwzględniają interes swojej grupy.

Tabela 5. Kultury indywidualistyczne a kultury kolektywistyczne

Kultury indywidualistyczne	Kultury kolektywistyczne
Nastawienie na zadania – dobre, przyjacielskie relacje nie są niezbędne	Nastawienie na relacje (zadania postrzegane przez pryzmat ludzi)

Relacje między pracodawcą a pracownikiem są kontraktem przynoszącym obopólne korzyści	Relacje pracodawca – pracownik są postrzegane w kategoriach moralnych, przypominają więzi rodzinne
Powiązania (np. rodzinne) między pracownikami są wysoce niewskazane	Silne związki między pracownikami
Gwarantem wykonalności postanowień są pisemne umowy, zobowiązania	Gwarantem wykonalności postanowień są wzajemne osobiste zobowiązania wynikające z bliskich (przyjacielskich) relacji między ludźmi
Szybkie i bezpośrednie nawiązywanie kontaktu z innymi, otwartość na współpracę z obcymi	Nieufność, dystans wobec obcych
Człowiek jest postrzegany jako niezależna jednostka	Człowiek jest częścią grupy (postrzegany jest przez jej pryzmat)
Komunikacja niskokontekstowa	Komunikacja wysokokontekstowa

Bardziej indywidualistyczne są generalnie kraje zamożne (rozwinęte), kraje słabiej rozwinięte cechują się większym stopniem kolektywizmu (Hofstede, 2000).

Kultury męskie a kultury kobiece

Męskość to cecha społeczeństw, w których role społeczne związane z płcią są klarownie określone, to znaczy od mężczyzn oczekuje się asertywności, twardości i nakierowania na sukces materialny, natomiast od kobiet skromności, czułości i troskliwości o jakość życia. Kobiecość charakteryzuje te społeczności, w których role płciowe obu płci wzajemnie się przenikają, to znaczy zarówno od mężczyzn, jak i od kobiet oczekuje się skromności, czułości i troski o jakość życia. (Hofstede, 2000, s. 140).

Tabela 6. Kultury męskie a kultury kobiece

Kultury męskie	Kultury kobiece
Mężczyźni powinni być asertywni, ambitni i twardzi	Każdy powinien być skromny i porządny
Okazywanie uczuć i dbanie o relacje jest rolą kobiety	Zarówno kobiety jak i mężczyźni mogą być czuli i dbać o relacje międzyludzkie
Podział ról w rodzinie: o sferę uczuć dba matka, ojciec odpowiada za sprawy materialne	O sprawy bytowe i duchowe w rodzinie troszczą się oboje rodzice
Płacz nie jest czymś złym	Chłopcy nie powinni płakać
Nie powinno się wdawać w bójki	Zaatakowany chłopak powinien walczyć o swoje, ale dziewczynki nie powinny wdawać się w bójki

Kultury męskie:

- Japonia,
- kraje Europy – Niemcy, Austria, Włochy, Szwajcaria,

- kraje latynoamerykańskie,
- Czeczenia.

Kultury o średnim wskaźniku męskości:

- kraje o dziedzictwie brytyjskim,
- była Jugosławia.

Kultury kobiece:

- Polska, Szwecja, Norwegia, Holandia, Dania.

Opisane powyżej różnice kulturowe w dużym zakresie mogą wpływać na to, jak postrzegają siebie nawzajem doradca i klient. Cechy te w istotny sposób kształtują również cele zawodowe, które wytyczają sobie klienci i ich sposób myślenia o karierze. O tym jednak czytelnik będzie mógł bardziej szczegółowo przeczytać w rozdziale 9. *Metodyczne i praktyczne aspekty pracy z klientem odmiennym kulturowo.*

Bibliografia

1. Cieślukowska, D., Kownacka, E., Olczak, E., Paszkowska-Rogacz, A. (2006). *Doradztwo zawodowe a wyzwania międzykulturowe*. Warszawa: KOWEZiU.
2. Grzymała-Moszczyńska, H. (2000). *Uchodźcy. Podręcznik dla osób pracujących z uchodźcami*. Kraków: Wydawnictwo „Nomos”.
3. Hall, E.T. (2001). *Poza kulturą*. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.
4. Hall, E.T. (1999). *Taniec życia: inny wymiar czasu*. Warszawa: Wydawnictwo Literackie „Muza”.
5. Hofstede, G. (2000). *Kultury i organizacje. Zaprogramowanie umysłu*. Warszawa: Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne.
6. House, R.J., Hanges, P.J., Javidan, M., Dorfman, P.W., Gupta, V. (2004). *Culture, leadership and organizations. The GLOBE study of 62 societies*. Thousands Oaks: Sage Publications.
7. Schwartz, S. (1999). A theory of cultural values and some implications for work. *Applied Psychology: An International Review*, 48(1).
8. Trompenaars, F., Hampden-Turner, Ch. (2002). *Siedem wymiarów kultury. Znaczenie różnic kulturowych w działalności gospodarczej*. Kraków: Oficyna Ekonomiczna, Oddział Polskich Wydawnictw Profesjonalnych.

Rozdział 3.

Cudzoziemcy w Polsce – przepisy i regulacje prawne

Bartosz Smoter

Cudzoziemcy przybywają do Polski kierowani różnymi przyczynami. Wśród ogromnej liczby cudzoziemców przybywających do Polski każdego roku możemy wyróżnić osoby przyjeżdżające z zamiarem dłuższego pobytu (studenci, uchodźcy, migranci ekonomiczni, małżonkowie obywateli polskich, repatrianci), a także osoby odwiedzające nasz kraj na okres krótszy (turyści, biznesmeni). Obok obcokrajowców przybywających do Polski legalnie znajdziemy również cudzoziemców, którzy znaleźli się w naszym kraju nielegalnie.

Osoby przebywające na terytorium Polski nielegalnie mają bardzo ograniczone uprawnienia i co do zasady powinny zostać deportowane do krajów pochodzenia. Natomiast cudzoziemcy przebywający w Polsce legalnie – w zależności od okoliczności, z powodu których mieszkają i żyją w Polsce – posiadają szereg uprawnień.

W niniejszym rozdziale zostaną omówione prawne instytucje umożliwiające pobyt cudzoziemców w Polsce przez okres dłuższy niż 3 miesiące, z uwzględnieniem przysługujących im praw i wolności w zakresie dostępu do rynku pracy oraz do systemu edukacji w naszym państwie. Spośród wszystkich kategorii cudzoziemców, przebywających w Polsce legalnie z zamiarem dłuższego pobytu, nie zostali uwzględnieni w niniejszym opracowaniu obywatele państw członkowskich Unii Europejskiej oraz repatrianci.

W drodze wyjątku pośród omawianych poniżej kategorii cudzoziemców została uwzględniona szczególna grupa obcokrajowców przebywających w Polsce quasi-legalnie w związku z toczącym się postępowaniem administracyjnym celem uzyskania statusu uchodźcy na terytorium Polski.

Obecny stan polskiego prawodawstwa w zakresie legalizacji pobytu cudzoziemców w Polsce został stworzony w oparciu o prawo międzynarodowe oraz prawo europejskie. Polska będąc stroną ratyfikowanych umów międzynarodowych, jak również będąc członkiem Unii Europejskiej, jest zobowiązana do tworzenia prawa z uwzględnieniem praw i obowiązków, jakie na niej spoczywają w związku z faktem przynależności do społeczności międzynarodowej.

Polskie prawodawstwo reguluje kwestie legalizacji pobytu omawianych instytucji prawnych w dwóch ustawach: *Ustawie o cudzoziemcach* oraz w *Ustawie o udzielaniu cudzoziemcom ochrony na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej*. W pierwszym wymienionym akcie prawnym znajdziemy regulacje dotyczące pobytu cudzoziemców w Polsce zarówno z zamiarem dłuższego jak i krótszego przebywania w naszym kraju; w drugim – szczególnej grupy cudzoziemców z zamiarem dłuższego pobytu w Polsce, a mianowicie uchodźców.

Natomiast uprawnienia oraz obowiązki cudzoziemców, którzy w Polsce przebywają legalnie znajdziemy w różnych aktach prawnych definiujących regulacje prawne w danym sektorze życia cudzoziemców. Kwestie dostępu cudzoziemców do rynku pracy reguluje *Ustawa o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy* oraz niektóre rozporządzenia Ministra Pracy i Polityki Społecznej. Z kolei kwestie dostępu do systemu edukacji w Polsce znajdziemy w *Ustawie o systemie oświaty*, *Ustawie – Prawo o szkolnictwie wyższym* oraz innych aktach prawnych wydanych przez Ministra Edukacji Narodowej.

Omówienie sytuacji osób w procedurze administracyjnej celem uzyskania ochrony międzynarodowej na terytorium Polski (pobyt tolerowany lub status uchodźcy)

Część cudzoziemców przebywających w Polsce znajduje się w naszym kraju w związku z problemami natury prześladowań², jakie napotyka w kraju pochodzenia. Najogólniej – uchodźcą jest osoba, która na skutek uzasadnionej obawy przed prześladowaniem z powodu swojej rasy, religii, narodowości, przynależności do określonej grupy społecznej lub z powodu opinii politycznych przebywa poza granicami państwa, którego jest obywatelem i nie może lub nie chce z powodu tych obaw korzystać z ochrony tego państwa. Jest to zatem szczególna kategoria migranta. W związku z powyższym osoby te składają w Polsce wnioski o nadanie statusu uchodźcy do Prezesa Urzędu do Spraw Repatriacji i Cudzoziemców. Na czas trwania procedury administracyjnej, celem zbadania czy dany cudzoziemiec spełnia wymogi nadania statusu uchodźcy³, zostaje im wydane Tymczasowe Zaświadczenie Tożsamości Cudzoziemca tzw. TZTC, które uprawnia ich do legalnego pobytu w Polsce do momentu zakończenia procedury o nadanie statusu uchodźcy. Wówczas w przypadku rozstrzygnięcia pozytywnego wydawana jest im karta pobytu. Cudzoziemcy posługujący się TZTC są w szczególnej sytuacji. Dokument ten legalizuje ich pobyt na terytorium RP, ale tylko na czas trwania procesu mającego określić czy zostanie im przyznana jedna z instytucji prawnych legalnego pobytu w Polsce. W związku z powyższym ich legalny pobyt nie jest uzależniony od nich bezpośrednio, a od faktu ubiegania się o status uchodźcy.

Rynek pracy

Cudzoziemcy posługujący się TZTC co do zasady nie mają prawa do podjęcia pracy na terytorium RP. Wyjątek stanowi sytuacja, kiedy w okresie ponad roku od momentu złożenia wniosku przez cudzoziemca o nadanie statusu uchodźcy nie została wydana w ich sprawie decyzja w pierwszej instancji, a przyczyna przedłużenia postępowania nie leży po stronie cudzoziemca. Wówczas Prezes Urzędu do Spraw Repatriacji i Cudzoziemców na wniosek cudzoziemca wydaje zaświadczenie, które wraz z TZTC uprawnia do ubiegania się o zezwolenie na pracę na terytorium Polski. Cudzoziemiec uzyskuje zatem prawo do ubiegania się o uzyskanie zezwolenia na wykonywanie pracy⁴. Trzeba podkreślić, że osoby te nie uzyskują prawa do pracy, a jedynie możliwość ubiegania się o zezwolenie na jej wykonywanie, na zasadach obowiązujących wszystkich cudzoziemców wynikających z przepisów *Ustawy o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy*⁵.

System edukacji

Cudzoziemcy legitymujący się TZTC posiadają te same uprawnienia co obywatele polscy w zakresie dostępu do edukacji⁶, z wyłączeniem szczebla szkolnictwa wyższego. Oznacza to,

² Więcej: *Konwencja genewska – Konwencja dotycząca statusu uchodźców, sporządzona w Genewie dnia 28 lipca 1951 r.* (DzU, 1991, nr 119, poz. 515 i 516) oraz *Protokół nowojorski – Protokół dotyczący statusu uchodźców, sporządzony w Nowym Jorku dnia 31 stycznia 1967 r.* (DzU, 1991, nr 119, poz. 517 i 518).

³ Więcej: *Zasady i tryb ustalania statusu uchodźcy zgodnie z Konwencją dotyczącą statusu uchodźcy z 1951 r. oraz Protokołem dodatkowym do niej z 1967 r.* Podręcznik. Biuro Wysokiego Komisarza Narodów Zjednoczonych do Spraw Uchodźców, Genewa: 1992; Warszawa: 2004.

⁴ Nowy art. 30a *Ustawy z dnia 13 czerwca 2003 r. o udzielaniu cudzoziemcom ochrony na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej* (DzU, nr 128, poz. 1176 z późn. zm.).

⁵ Więcej: A. Jasiakiewicz, W. Klaus (2006). 2005: Zmiany w prawie o uchodźcach. *Z Obcej Ziemi*, nr 24.

⁶ Art. 94a *Ustawy z dnia 7 września 1991 r. o systemie oświaty*. Tekst jednolity (DzU, 2004, nr 256, poz. 2572 z późn. zm.).

iż cudzoziemcy podlegający obowiązkowi szkolnemu, korzystają z nauki w szkołach publicznych szczebla przedszkolnego, podstawowego, gimnazjalnego oraz średniego na warunkach przysługujących obywatelom polskim.⁷ W przypadku chęci podjęcia nauki na szczeblu uniwersyteckim podlegają rekrutacji na zasadach ogólnych dotyczących cudzoziemców. Tym niemniej cudzoziemcy mają prawo do ubiegania się od władz polskich o stypendium, o umorzenie opłaty za studia czy o stypendium od szkoły, w której zamierzają studiować.

Omówienie sytuacji cudzoziemców, którzy uzyskali ochronę międzynarodową na terytorium Polski w postaci statusu uchodźcy, z uwzględnieniem praw i wolności im przysługujących w kontekście prawa pracy i prawa do edukacji

Cudzoziemcy, którzy w Polsce uzyskali status uchodźcy zostali uznani w Polsce za osoby, którym należy się ochrona w naszym kraju w związku z prześladowaniami jakie cierpią oni w kraju pochodzenia. Osoby te legitymują się dwoma dokumentami wydanymi przez władze polskie: kartą pobytu wydawaną na okres 2 lat, genewskim dokumentem podróży wydawanym również na okres 2 lat. Należy podkreślić, że status uchodźcy jest przyznawany na czas nieokreślony. Oznacza to, iż po upływie dwóch lat zarówno karta pobytu jak i genewski dokument podróży są przedłużane automatycznie bez konieczności przeprowadzenia powtórnego postępowania. Karta pobytu jest dokumentem legalizującym pobyt cudzoziemca, który uzyskał zezwolenie na pobyt w Polsce, w tym przypadku status uchodźcy⁸. Natomiast genewski dokument podróży wydawany jest tylko cudzoziemcom, którzy uzyskali status uchodźcy. Umożliwia uchodźcom podróżowanie poza granicę Polski.

Rynek pracy

Cudzoziemcy, którzy uzyskali status uchodźcy na terytorium Polski mają takie same uprawnienia w zakresie dostępu do rynku pracy jak obywatele polscy⁹ z wyłączeniem dostępu do miejsc pracy, gdzie wymagane jest obywatelstwo polskie (np. praca w charakterze ochroniarza w agencji ochrony). To samo dotyczy członków rodzin osób, którym przyznano status uchodźcy. Mogą oni być stronami każdego stosunku pracy (umowa o dzieło, umowa zlecenia czy umowa o pracę).¹⁰

W przypadku braku pracy mają prawo do rejestracji w urzędzie pracy jako osoba bezrobotna i do korzystania z pomocy przewidzianej dla osób bezrobotnych.¹¹

Osoby legitymujące się statusem uchodźcy w Polsce mają również prawo do założenia i prowadzenia działalności gospodarczej na tych samych zasadach co obywatele polscy w każdej formie, w tym w ramach spółek prawa handlowego.

⁷ Więcej: A. Jasiakiewicz, W. Klaus (2006). Realizacja obowiązku szkolnego przez małoletnich cudzoziemców przebywających w ośrodkach dla uchodźców. Raport z monitoringu. *Analizy, Raporty, Ekspertyzy*, nr 2.

⁸ Art. 72 *Ustawy z dnia 13 czerwca 2003 r. o cudzoziemcach* (DzU, nr 128, poz. 1175 z późn. zm.).

⁹ Art. 87 *Ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy* (DzU, nr 99, poz. 1001 z późn. zm.).

¹⁰ Więcej na temat pracy, bezrobocia i działalności gospodarczej w kontekście cudzoziemców, którym przyznano status uchodźcy – patrz: W. Klaus (red.) (2006). *Prawne uwarunkowania integracji uchodźców w Polsce: komentarz dla praktyków*. Warszawa: SIP.

¹¹ Art. 1 *Ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy* (DzU, nr 99, poz. 1001 z późn. zm.).

System edukacji

Cudzoziemcy, którzy uzyskali status uchodźcy na terytorium RP mają takie same uprawnienia w dostępie do systemu edukacji jak obywatele polscy¹². Oznacza to, iż na każdym szczeblu edukacji (przedszkolny, podstawowy, gimnazjalny, średni) mają takie same prawa jak Polacy. Dotyczy to również szczebla uniwersyteckiego¹³.

Cudzoziemcy, którzy uzyskali status uchodźcy podlegają takiej samej rekrutacji na studia wyższe jak obywatele polscy.

Omówienie sytuacji cudzoziemców, którzy uzyskali ochronę międzynarodową na terytorium Polski w postaci zgody na pobyt tolerowany, z uwzględnieniem praw i wolności im przysługujących w kontekście prawa pracy i prawa do edukacji

Pobyt tolerowany udzielany jest najczęściej osobom, którym nie można nadać statusu uchodźcy, a których nie wolno wydalic do kraju, gdzie zagrożone byłyby podstawowe prawa cudzoziemca, takie jak prawo do życia czy wolności i bezpieczeństwa osobistego. Innym powodem, dla którego cudzoziemcom wydaje się pobyt tolerowany, jest sytuacja w jakiej obcokrajowca nie można wydalic z przyczyn niezależnych od państwa polskiego bądź samego cudzoziemca. Najczęściej zdarza się tak, gdy cudzoziemiec nie posiada dokumentu podróży, który by umożliwiał wykonanie deportacji. Cudzoziemcom, którzy uzyskali zgodę na pobyt tolerowany wydawana jest karta pobytu na okres jednego roku. Jednocześnie należy podkreślić, iż sama zgoda na pobyt tolerowany wydawana jest na czas nieoznaczony. Oznacza to, iż po roku czasu karta pobytu przedłużana jest automatycznie bez konieczności przeprowadzenia nowego postępowania. Karta pobytu jest dokumentem legalizującym pobyt cudzoziemca, który uzyskał zezwolenie na pobyt w Polsce, w tym przypadku zgodę na pobyt tolerowany.

Rynek pracy

Cudzoziemcy, którzy uzyskali zgodę na pobyt tolerowany na terytorium Polski mają takie same uprawnienia w zakresie dostępu do rynku pracy jak obywatele polscy¹⁴ z wyłączeniem dostępu do miejsc pracy, gdzie wymagane jest obywatelstwo polskie (np. praca w charakterze ochroniarza w agencji ochrony). To samo dotyczy członków rodzin osób, którym przyznano zgodę na pobyt tolerowany. Mogą oni być stronami każdego stosunku pracy (umowa o dzieło, umowa zlecenia czy umowa o pracę).¹⁵

W przypadku braku pracy mają prawo do rejestracji w urzędzie pracy jako osoba bezrobotna i do korzystania z pomocy przewidzianej dla osób bezrobotnych.

¹² Więcej na temat dostępu do edukacji w kontekście cudzoziemców, którym przyznano status uchodźcy – patrz: W. Klaus (red.) (2006). *Prawne uwarunkowania integracji uchodźców w Polsce: komentarz dla praktyków*. Warszawa: SIP.

¹³ Art. 43 *Ustawy z dnia 27 lipca 2005 r. – Prawo o szkolnictwie wyższym* (DzU, nr 164, poz. 1365 z późn. zm.).

¹⁴ Art. 87 *Ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy* (DzU, nr 99, poz. 1001 z późn. zm.).

¹⁵ Więcej na temat pracy, bezrobocia i działalności gospodarczej w kontekście cudzoziemców, którym przyznano zgodę na pobyt tolerowany – patrz: W. Klaus (red.) (2006). *Prawne uwarunkowania integracji uchodźców w Polsce: komentarz dla praktyków*. Warszawa: SIP.

Osoby legitymujące się zgodą na pobyt tolerowany w Polsce mają również prawo do założenia i prowadzenia działalności gospodarczej na tych samych zasadach co obywatele polscy w każdej formie, w tym w ramach spółek prawa handlowego.

System edukacji

Cudzoziemcy, którzy uzyskali zgodę na pobyt tolerowany na terytorium RP mają takie same uprawnienia w dostępie do systemu edukacji jak obywatele polscy¹⁶, z wyjątkiem szczebla uniwersyteckiego¹⁷. Oznacza to, iż na szczeblu edukacji (przedszkolnej, podstawowej, gimnazjalnej, średniej) mają takie same prawa jak Polacy.

Natomiast w przypadku szczebla uniwersyteckiego cudzoziemcy, którzy uzyskali zgodę na pobyt tolerowany podlegają procedurze przyjęcia na studia wyższe na zasadach ogólnych dotyczących cudzoziemców. Oznacza to, iż mogą podjąć studia na zasadzie odpłatności lub jako stypendyści uczelni, w której studiują, lub jako stypendyści rządu polskiego. Podjęcie studiów może być uzależnione również od zgody właściwego ministra do spraw szkolnictwa wyższego lub decyzji rektora danej uczelni.

Omówienie sytuacji osób w procedurze legalizacyjnej ich pobyt na terytorium Polski (migranci)

Cudzoziemcy, którzy zamierzają przebywać w Polsce ponad 3 miesiące, a przyjechali do niej motywowani innymi powodami niż prześladowania w kraju swojego pochodzenia, ubiegają się o jedną z instytucji prawnych umożliwiających im dłuższy pobyt na terytorium RP. W polskim prawodawstwie są to: zezwolenie na zamieszkanie na czas oznaczony, zezwolenie na osiedlenie się oraz zezwolenie na pobyt długoterminowy rezydenta Wspólnot Europejskich¹⁸. Postępowanie w sprawie udzielenia powyższych zezwoleń prowadzi oddział do spraw cudzoziemców, wydziału spraw obywatelskich i migracji urzędu wojewódzkiego właściwego ze względu na miejsce zamieszkania cudzoziemca. W zależności od otrzymanego zezwolenia cudzoziemcom tym przysługują różne uprawnienia i obowiązki w związku z ich pobytem na terytorium Polski.

Omówienie sytuacji cudzoziemców posługujących się zezwoleniem na zamieszkanie na czas oznaczony, z uwzględnieniem praw i wolności im przysługujących w kontekście prawa pracy i prawa do edukacji

Zezwolenie na zamieszkanie na czas oznaczony¹⁹ mogą uzyskać różne kategorie cudzoziemców. Istnieją dwie ścieżki uzyskania zezwolenia na zamieszkanie na czas oznaczony: obligatoryjna – organ musi wydać przedmiotowe zezwolenie, fakultatywna – organ może wydać przedmiotowe zezwolenie. Do pierwszej kategorii należą m.in. następujące okoliczności:

¹⁶ Więcej na temat dostępu do edukacji w kontekście cudzoziemców, którym przyznano status uchodźcy – patrz: W. Klaus (red.) (2006). *Prawne uwarunkowania integracji uchodźców w Polsce: komentarz dla praktyków*. Warszawa: SIP.

¹⁷ Art. 43 *Ustawy z dnia 27 lipca 2005 r. – Prawo o szkolnictwie wyższym* (DzU, nr 164, poz. 1365 z późn. zm.).

¹⁸ Więcej: *Ustawa z dnia 13 czerwca 2003 r. o cudzoziemcach*. DzU, nr 128, poz. 1175 z późn. zm.

¹⁹ Art. 53 *Ustawy z dnia 13 czerwca 2003 r. o cudzoziemcach* (DzU, nr 128, poz. 1175 z późn. zm.).

- 1) pobyt lub zamiar przybycia w celu połączenia z rodziną do cudzoziemca zamieszkującego na terytorium RP na podstawie:
 - zezwolenia na osiedlenie się,
 - zezwolenia na pobyt rezydenta długoterminowego WE posiadającego status uchodźcy,
 - zezwoleń na zamieszkanie na czas oznaczony od co najmniej 2 lat, w tym bezpośrednio przed złożeniem wniosku o udzielenie zezwolenia na zamieszkanie na czas oznaczony dla członka rodziny – na podstawie zezwolenia wydanego na okres pobytu nie krótszy niż rok,
- 2) pozostawanie w związku małżeńskim z obywatelem polskim,
- 3) pobyt na terytorium RP na podstawie zezwolenia udzielonego w związku z zawarciem związku małżeńskiego z obywatelem polskim, w przypadku owdowienia lub rozwodu, gdy przemawia za tym ważny interes cudzoziemca.

Do drugiej kategorii należą:

- 1) podjęcie lub kontynuacja studiów lub szkolenia zawodowego,
- 2) odbywanie formacji zakonnych (gdy cudzoziemiec jest duchownym, członkiem zakonu lub alumnem seminarium duchownego, postulantem, juniorystą Kościoła Katolickiego, innego kościoła lub związku wyznaniowego),
- 3) inne okoliczności uzasadniające pobyt w Polsce przez okres dłuższy niż 3 miesiące, w szczególności ze względu na więzi o charakterze rodzinnym łączące cudzoziemca z zamieszkującym na tym terytorium obywatelem polskim lub obywatelem państwa członkowskiego Unii Europejskiej, państwa Europejskiego Obszaru Gospodarczego nie należącego do UE lub państwa nie będącego stroną umowy o Europejskim Obszarze Gospodarczym, który może korzystać ze swobody przepływu osób na podstawie umów zawartych przez to państwo ze Wspólnotą Europejską i jej państwami członkowskimi.

W zależności od okoliczności, dla których cudzoziemiec ubiega się o przedmiotowe zezwolenie, jest on zobowiązany do dostarczenia innych niezbędnych dokumentów.²⁰

Postępowanie w sprawie udzielenia zezwolenia na zamieszkanie na czas oznaczony prowadzi oddział do spraw cudzoziemców, wydziału spraw obywatelskich i migracji urzędu wojewódzkiego właściwego ze względu na miejsce zamieszkania cudzoziemca. Zezwolenie na zamieszkanie na czas oznaczony wydawane jest na czas określony od 4 miesięcy do 2 lat, a karta pobytu, którą cudzoziemiec otrzymuje w związku z uzyskaniem zezwolenia, na ten sam okres czasowy. Oznacza to, iż w momencie zakończenia przedmiotowego zezwolenia należy przeprowadzić nowe postępowanie przed wydaniem kolejnego.

Rynek pracy

Nie wszyscy cudzoziemcy, posługujący się zezwoleniem na zamieszkanie na czas oznaczony, posiadają prawo do pracy na takich samych zasadach co obywatele polscy. Pośród osób posiadających takie uprawnienia są obcokrajowcy – członkowie rodzin obywateli polskich np. małżonkowie. Uprawnień tych z kolei nie posiadają studenci. Mogą oni jednak pracować na takich samych zasadach co obywatele polscy, ale tylko podczas wakacji. Inni cudzoziemcy, posiadający zezwolenie na zamieszkanie na czas oznaczony na terytorium RP, chcący podjąć pracę muszą ubiegać się o zezwolenie na pracę.

²⁰ Więcej na ten temat na stronie internetowej Mazowieckiego Urzędu Wojewódzkiego – bip.mazowieckie.pl/news.php?id=894&mpn=3&mpsn=3.

Podobnie uregulowane jest prawo do rejestracji w urzędzie pracy jako osoba bezrobotna. W tym przypadku tylko te kategorie cudzoziemców posiadających zezwolenie na zamieszkanie na czas oznaczony, które mają prawo do podjęcia pracy na terytorium RP bez konieczności uzyskania zezwolenia na pracę, mogą korzystać z praw przysługujących osobie bezrobotnej.

Sprawdzając, czy dany cudzoziemiec posługujący się kartą pobytu, wydaną w związku z zezwoleniem na zamieszkanie na czas oznaczony, ma określone prawa na rynku pracy należy przeczytać decyzję nadającą zezwolenie na zamieszkanie na czas oznaczony, gdzie będzie określona okoliczność w postaci konkretnego przepisu²¹, dla której otrzymał on przedmiotowe zezwolenie. Następnie należy skonfrontować ten przepis z regulacjami prawnymi dotyczącymi dostępu do rynku pracy.

System edukacji

Cudzoziemcy, którzy uzyskali zezwolenie na zamieszkanie na czas oznaczony na terytorium RP mają takie same uprawnienia co obywatele polscy w zakresie dostępu do edukacji²², z wyłączeniem szczebla szkolnictwa wyższego²³. Oznacza to, iż cudzoziemcy, którzy podlegają obowiązkowi szkolnemu, korzystają z nauki w szkołach publicznych szczebla przedszkolnego, podstawowego, gimnazjalnego na warunkach przysługujących obywatelom polskim. Niestety nie wszyscy cudzoziemcy posiadający zezwolenie na zamieszkanie na czas oznaczony mają prawo do podjęcia nauki na szczeblu ponadgimnazjalnym na takich samych warunkach co obywatele polscy. Sprawdzając, czy dany cudzoziemiec posługujący się kartą pobytu, wydaną w związku z zezwoleniem na zamieszkanie na czas oznaczony, ma prawo kształcenia na szczeblu ponadgimnazjalnym na tych samych zasadach co obywatel Polski należy przeczytać decyzję nadającą zezwolenie na zamieszkanie na czas oznaczony, gdzie będzie określona okoliczność w postaci konkretnego przepisu²⁴, dla której otrzymał on przedmiotowe zezwolenie. Następnie należy skonfrontować ten przepis z regulacjami prawnymi dotyczącymi dostępu do systemu edukacji w Polsce.

W przypadku chęci podjęcia nauki na szczeblu uniwersyteckim podlegają rekrutacji na zasadach ogólnych dotyczących cudzoziemców. Tym niemniej cudzoziemcy mają prawo do ubiegania się od władz polskich o stypendium, o umorzenie opłaty za studia czy o stypendium od szkoły, w której zamierzają studiować.

Omówienie sytuacji cudzoziemców posługujących się zezwoleniem na osiedlenie się, z uwzględnieniem praw i wolności im przysługujących w kontekście prawa pracy i prawa do edukacji

Zezwolenie na osiedlenie się²⁵ mogą uzyskać cztery kategorie cudzoziemców. Po pierwsze, są to małoletnie dzieci cudzoziemców posiadających zezwolenie na osiedlenie się, które urodziły się w Polsce. Ponadto osoby pozostające w związku małżeńskim z obywatelem polskim przez okres co najmniej 3 lat, w tym bezpośrednio przed złożeniem wniosku przez

²¹ Art. 53 *Ustawy z dnia 13 czerwca 2003 r. o cudzoziemcach* (DzU, nr 128, poz. 1175 z późn. zm.).

²² Art. 94a *Ustawy z dnia 7 września 1991 r. o systemie oświaty*. Tekst jednolity (DzU, 2004, nr 256, poz. 2572 z późn. zm.).

²³ Art. 43 *Ustawy z dnia 27 lipca 2005 r. – Prawo o szkolnictwie wyższym* (DzU, nr 164, poz. 1365 z późn. zm.).

²⁴ Art. 53 *Ustawy z dnia 13 czerwca 2003 r. o cudzoziemcach* (DzU, nr 128, poz. 1175 z późn. zm.).

²⁵ Art. 64 *Ustawy z dnia 13 czerwca 2003 r. o cudzoziemcach* (DzU, nr 128, poz. 1175 z późn. zm.).

co najmniej 2 lata przebywały one nieprzerwanie w Polsce na podstawie zezwolenia na zamieszkanie na czas oznaczony, co oznacza iż nie mogły opuścić Polski jednorazowo na dłużej niż 6 miesięcy, a łączny pobyt poza granicami Polski nie przekroczył w sumie 10 miesięcy. Wojewoda przed wydaniem decyzji sprawdza, czy małżeństwo nie zostało zawarte w celu obejścia przepisów, tj. czy nie zostało zawarte fikcyjnie. Po trzecie, cudzoziemcy, którzy w Polsce otrzymali status uchodźcy bądź pobyt tolerowany. Otrzymują oni zezwolenie na osiedlenie się w przypadku nieprzerwanego pobytu w Polsce przez okres 5 lat na podstawie statusu uchodźcy lub 10 lat na podstawie zgody na pobyt tolerowany. Do okresów 5- i 10-letniego zalicza się czas, jaki cudzoziemcy spędzili w Polsce na podstawie tymczasowego zaświadczenia tożsamości cudzoziemca, które otrzymali podczas postępowania o nadanie statusu uchodźcy. Wreszcie ostatnią kategorią cudzoziemców, mających prawo otrzymać to zezwolenie, są cudzoziemcy-dzieci obywateli polskich pozostające pod ich władzą rodzicielską.

Pobyt w Polsce uważa się za nieprzerwany, gdy żaden pobyt za granicą nie trwał dłużej niż 6 miesięcy i nie przekroczył łącznie 10 miesięcy w wymaganych okresach. Ustawa przewiduje wyjątkowe sytuacje, które zwalniają z obowiązku nieprzerwanego pobytu – cudzoziemiec przebywał poza Polską w związku z wykonywaniem pracy na rzecz pracodawcy, którego siedziba znajduje się w Polsce; towarzyszył swojemu małżonkowi, który wykonywał taką pracę; przebywał za granicą w związku z koniecznością uzyskania dokumentu podróży; jego pobyt za granicą był związany z leczeniem. Cudzoziemiec ubiegający się o zezwolenie na osiedlenie się nie musi przedstawiać dokumentów potwierdzających środki finansowe do przebywania w Polsce.

Postępowanie w sprawie udzielenia zezwolenia na osiedlenie się prowadzi oddział do spraw cudzoziemców, wydziału spraw obywatelskich i migracji urzędu wojewódzkiego właściwego ze względu na miejsce zamieszkania cudzoziemca. Zezwolenie na osiedlenie się wydawane jest na czas nieokreślony, a karta pobytu, którą cudzoziemiec otrzymuje w związku z uzyskaniem zezwolenia, na 10 lat.

Rynek pracy

Cudzoziemcy, którzy uzyskali zezwolenie na osiedlenie się na terytorium Polski mają takie same uprawnienia w zakresie dostępu do rynku pracy jak obywatele polscy²⁶ z wyłączeniem dostępu do miejsc pracy, gdzie wymagane jest obywatelstwo polskie (np. praca w charakterze ochroniarza w agencji ochrony). To samo dotyczy członków rodzin osób, którym przyznano zezwolenie na osiedlenie się. Mogą oni być stronami każdego stosunku pracy (umowa o dzieło, umowa zlecenia czy umowa o pracę).

W przypadku braku pracy mają prawo do rejestracji w urzędzie pracy jako osoba bezrobotna i do korzystania z pomocy przewidzianej dla osób bezrobotnych.

Osoby legitymujące się zezwoleniem na osiedlenie się w Polsce mają również prawo do założenia i prowadzenia działalności gospodarczej na tych samych zasadach co obywatele polscy w każdej formie, w tym w ramach spółek prawa handlowego.

System edukacji

Cudzoziemcy, którzy uzyskali zezwolenie na osiedlenie się na terytorium RP mają takie same uprawnienia w dostępie do systemu edukacji²⁷ jak obywatele polscy. Oznacza to, iż na

²⁶ Art. 87 *Ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy* (DzU, nr 99, poz. 1001 z późn. zm.).

²⁷ Art. 94a *Ustawy z dnia 7 września 1991 r. o systemie oświaty*. Tekst jednolity (DzU, 2004, nr 256, poz. 2572 z późn. zm.).

każdym szczeblu edukacji (przedszkolny, podstawowy, gimnazjalny, średni) mają takie same prawa jak Polacy. Dotyczy to również szczebla uniwersyteckiego²⁸.

Cudzoziemcy, którzy uzyskali zezwolenie na osiedlenie się podlegają takiej samej rekrutacji na studia wyższe jak obywatele polscy.

Omówienie sytuacji cudzoziemców posługujących się zezwoleniem na pobyt długoterminowy rezydenta wspólnot europejskich, z uwzględnieniem praw i wolności im przysługujących w kontekście prawa pracy i prawa do edukacji

Zezwolenie na pobyt rezydenta długoterminowego WE²⁹ udzielane jest cudzoziemcowi przebywającemu nieprzerwanie i legalnie na terytorium Polski przez okres co najmniej 5 lat. Cudzoziemiec powinien wykazać się regularnym i stabilnym źródłem dochodu, wystarczającym na pokrycie kosztów utrzymania siebie i rodziny, a także ubezpieczenia zdrowotnego, oraz przedstawić dokument uprawniający go do pobytu w lokalu, który zamieszkuje. Dochód uzyskiwany przez cudzoziemca po odliczeniu kosztów zamieszkania powinien być wyższy niż wysokość dochodu, od której przyznaje się świadczenia pieniężne z pomocy społecznej. Obecnie (stan na wrzesień 2006 r.) jest to 461,00 PLN dla osoby samotnej oraz 361,00 PLN dla członka rodziny. Do sprawdzenia, czy pobyt jest nieprzerwany stosuje się te same zasady co przy uzyskaniu zezwolenia na osiedlenie się. Żadna z przerw w 5-letnim pobycie nie może być dłuższa niż 6 miesięcy i w sumie nie może przekroczyć 10 miesięcy. Do okresu 5-letniego legalnego pobytu można wliczyć połowę okresu pobytu na podstawie wizy lub zezwolenia na zamieszkanie na czas oznaczony – dokumentów wydanych w celu odbycia studiów lub szkoleń zawodowych. Do okresu pobytu wymaganego do uzyskania przedmiotowego zezwolenia nie wlicza się pobytu cudzoziemca zatrzymanego, umieszczonego w strzeżonym ośrodku, areszcie w celu wydalenia i pozbawionego wolności na podstawie wyroku sądu; pobytu jako pracownika „au pair”, sezonowego lub świadczącego usługi transgraniczne; pobytu na podstawie wizy udzielanej w szczególnych przypadkach za zgodą Prezesa Urzędu do Spraw Repatriacji i Cudzoziemców; pobytu na podstawie zezwolenia na zamieszkanie na czas oznaczony udzielonego w związku z połączeniem z rodziną; pobytu cudzoziemca pracującego w przedstawicielstwie dyplomatycznym lub urzędzie konsularnym.

Postępowanie w sprawie udzielenia zezwolenia na pobyt rezydenta długoterminowego WE prowadzi oddział do spraw cudzoziemców, wydziału spraw obywatelskich i migracji urzędu wojewódzkiego właściwego ze względu na miejsce zamieszkania cudzoziemca. Zezwolenie na pobyt długoterminowy rezydenta WE udziela się na czas nieokreślony. Karta pobytu, którą cudzoziemiec otrzymuje w związku z uzyskaniem zezwolenia, wydawana jest na 5 lat.

Osoby posiadające status uchodźcy oraz osoby ze zgodą na pobyt tolerowany mogą ubiegać się o przyznanie statusu rezydenta długoterminowego WE, jeżeli od momentu uzyskania zezwolenia na osiedlenie się upłynie 5 lat.

Rynek pracy

Cudzoziemcy, którzy uzyskali zezwolenie na pobyt rezydenta długoterminowego WE na terytorium Polski mają takie same uprawnienia w zakresie dostępu do rynku pracy jak obywatele polscy³⁰ z wyłączeniem dostępu do miejsc pracy, gdzie wymagane jest obywa-

²⁸ Art. 43 *Ustawy z dnia 27 lipca 2005 r. – Prawo o szkolnictwie wyższym* (DzU, nr 164, poz. 1365 z późn. zm.).

²⁹ Art. 65 *Ustawy z dnia 13 czerwca 2003 r. o cudzoziemcach* (DzU, nr 128, poz. 1175 z późn. zm.).

³⁰ Art. 87 *Ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy* (DzU, nr 99, poz. 1001 z późn. zm.).

telstwo polskie (np. praca w charakterze ochroniarza w agencji ochrony). To samo dotyczy członków rodzin osób, którym przyznano zezwolenie na pobyt rezydenta długoterminowego WE. Mogą oni być stronami każdego stosunku pracy (umowa o dzieło, umowa zlecenia czy umowa o pracę).

W przypadku braku pracy mają prawo do rejestracji w urzędzie pracy jako osoba bezrobotna i do korzystania z pomocy przewidzianej dla osób bezrobotnych.

Osoby legitymujące się zezwoleniem na pobyt rezydenta długoterminowego WE w Polsce mają również prawo do założenia i prowadzenia działalności gospodarczej na tych samych zasadach co obywatele polscy w każdej formie, w tym w ramach spółek prawa handlowego.

System edukacji

Cudzoziemcy, którzy uzyskali zezwolenie na pobyt rezydenta długoterminowego WE na terytorium RP mają takie same uprawnienia w dostępie do systemu edukacji³¹ jak obywatele polscy. Oznacza to, iż na każdym szczeblu edukacji (przedszkolny, podstawowy, gimnazjalny, średni) mają takie same prawa jak Polacy. Dotyczy to również szczebla uniwersyteckiego³².

Cudzoziemcy, którzy uzyskali zezwolenie na pobyt rezydenta długoterminowego WE podlegają takiej samej rekrutacji na studia wyższe jak obywatele polscy.

Uznawanie zagranicznych dokumentów o wykształceniu oraz nabytych umiejętnościach

Istotne zagadnienie w zakresie prawa cudzoziemców do edukacji oraz prawa do pracy w Polsce stanowią kwestie związane z uznaniem bądź z nostryfikacją dyplomów dotyczących wykształcenia lub nabytych umiejętności przez cudzoziemców³³. Szczególnie w przypadku chęci podjęcia studiów przez cudzoziemca koniecznym warunkiem jest przedstawienie dokumentu poświadczającego ukończenie szkoły średniej z prawem do ubiegania się o przyjęcie na studia wyższe. Równocześnie w zakresie podjęcia pracy mogą być wymagane przez pracodawcę dokumenty potwierdzające nabyte przez cudzoziemca umiejętności lub kompetencje.

W Polsce zagraniczne dokumenty o wykształceniu oraz o tytułach zawodowych są uznawane w dwojaki sposób – na mocy umów międzynarodowych o uznawalności wykształcenia lub na drodze nostryfikacji.

Polska ma podpisane umowy z następującymi krajami: Armenia, Białoruś, Bułgaria, Chorwacja, Czechosłowacja, Czechy, Estonia, Federacja Rosyjska, Jugosławia, Kazachstan, Kirgistan, Koreańska Republika Ludowo-Demokratyczna, Kuba, Libia, Łotwa, Mołdowa, Mongolia, Rumunia, Słowacja, Słowenia, Syria, Tadżykistan, Ukraina, Uzbekistan, Węgry, Wietnam, Związek Socjalistycznych Republik Radzieckich. Niektóre z powyższych umów zostały zawarte z krajami, które już nie istnieją. Obowiązują jednak dalej i dotyczą osób, które uzyskały dokumenty o wykształceniu przed ich rozpadem.

³¹ Art. 94a *Ustawy z dnia 7 września 1991 r. o systemie oświaty*. Tekst jednolity (DzU, 2004, nr 256, poz. 2572 z późn. zm.).

³² Art. 43 *Ustawy z dnia 27 lipca 2005 r. – Prawo o szkolnictwie wyższym* (DzU, nr 164, poz. 1365 z późn. zm.).

³³ Por.: W. Klaus (red.) (2006). *Prawne uwarunkowania integracji uchodźców w Polsce: komentarz dla praktyków*. Warszawa: SIP.

Blizsze informacje na temat tych procedur można uzyskać w Biurze Uznawalności Wykształcenia i Wymiany Międzynarodowej (BUWiWM) przy ul. Smolnej 13, 00-375 Warszawa, tel.: (0 22) 828 81 61.

Natomiast dokumenty pochodzące z państw, z którymi Polska nie posiada umowy o wzajemnym uznawaniu dokumentów o wykształceniu podlegają nostryfikacji. W zależności od dokumentu podlegającego nostryfikacji procedurę prowadzi właściwy organ np. kurator oświaty, rada wydziału uczelni wyższej.³⁴

Informacje zawarte w tym rozdziale przedstawiono według stanu prawnego na dzień **1 luty 2007 r.**

³⁴ Więcej na temat procedur nostryfikacyjnych – patrz: W. Klaus (red.) (2006). *Prawne uwarunkowania integracji uchodźców w Polsce: komentarz dla praktyków*. Warszawa: SIP.

Rozdział 4.

Psychologiczne funkcjonowanie migrantów

Ewa Kownacka

Stres akulturacyjny – specyficzne doświadczenie migrantów

Imigranci poszukujący pracy są pod wieloma względami podobni do innych bezrobotnych. Tak samo mogą mieć większe lub mniejsze doświadczenie zawodowe, zasoby finansowe oraz motywację do zmiany zawodu, kształcenia się, założenia własnej działalności gospodarczej. Borykają się z problemami rodzinnymi, zdrowotnymi, psychologicznymi i społecznymi. To, co ich odróżnia to przyczyna tych problemów oraz przeszkody w ich rozwiązywaniu wynikające z faktu przebywania w kulturze, w której nie zostali wychowani, lub – w przypadku repatriantów i reemigrantów – w kulturze ojczyznej, z którą przez długi czas nie mieli bezpośredniego kontaktu. Konsekwencją tej sytuacji jest proces **akulturacji psychologicznej** – czyli adaptacji do nowych warunków życia, w trakcie którego nabywane są (lub przypomniane – reakulturacja) normy, wartości, schematy zachowania obowiązujące w kulturze obcego kraju (Berry, 1989, 1994).

Proces ten jest dla większości doświadczających go osób bardzo obciążający, zarówno psychicznie jak i fizycznie. Nowe otoczenie pełne jest nieznanymi dla organizmu bodźców – zapachów, dźwięków, kształtów, substancji chemicznych i drobnoustrojów, do których cały organizm musi przywyknąć. Pełne jest też niezrozumiałych sytuacji społecznych oraz wyzwań, takich jak tęsknota za domem i zorganizowanie w zasadzie całego życia codziennego od początku, co jest wyzwaniem dla psychiki. Jedną z trudniejszych części tego procesu jest czasowe wejście osoby dorosłej w rolę ucznia, a czasem dziecka (Kownacka, 2006; Kownacka, Tempka, 2001).

Na początku nie jest to nic niezwykłego, biorąc pod uwagę, że nawet jadąc na wakacje jesteśmy w nowym miejscu zdezorientowani, a nasze kompetencje do załatwiania podstawowych spraw (poruszanie się komunikacją miejską, robienie zakupów, korzystanie z instytucji państwowych i usługowych) są mniejsze niż kompetencje dziesięcio-dwunastolatka. Jednak turyści zanim się tym zmęczą wracają do domu. Migranta zaś czeka codzienne życie w nowym kraju, które powoduje stykanie się z coraz głębszymi i trudniejszymi do poznania zasadami kultury (wartości, normy i wynikające z nich zachowania w interakcjach społecznych, oraz sposób postrzegania świata). To zwykle jedynie zwiększa dezorientację i rodzi bezsilność, podobnie jak w powiedzeniu *im dalej w las tym więcej drzew*.

Brak kompetencji kulturowych, a co za tym idzie kompetencji w zakresie codziennego życia i interakcji społecznych, jest dostrzegany przez otoczenie społeczne migranta i rodzi po obu stronach poczucie dyskomfortu. Ani migrant, będący dorosłym człowiekiem nie jest przyzwyczajony do polegania na obcych mu osobach, czy do zadawania pytań o najprostsze rzeczy, ani tym bardziej przedstawiciele społeczeństwa przyjmującego nie są przygotowani na takie zachowania dorosłej osoby. Dla obu stron jest to nietypowa sytuacja, w której czują się niezręcznie, z tym że migrant doświadcza tego zdecydowanie częściej – cały czas spotyka przedstawicieli nowej kultury, natomiast każdy z nich spotyka migranta tylko raz na jakiś czas. Sytuacja, w której dorosła osoba o wiele rzeczy zmuszona jest pytać i prosić, nierzadko popełniając gafy, rodzi emocje, które dorosły człowiek, dzięki swojej wiedzy, umiejętnościom i doświadczeniu, przeżywa rzadko i raczej w wyjątkowych sytuacjach. Dla migranta zaś poczucie wstydu, dezorientacji, braku kontroli nad własnym życiem, bezsil-

ności, upokorzenia stają się częścią codzienności. Do tego dochodzi narastająca tęsknota za krajem, z którego się przyjechało i za bliskimi ludźmi, którzy tam zostali, oraz nierzadko brak znajomości języka, podstawowego narzędzia komunikacji.

Wszystko to utrudnia migrantowi skuteczne realizowanie celów i zaspokajanie potrzeb, takich jak wynajęcie mieszkania, znalezienie szkoły dla dzieci i pracy itd., co powoduje coraz większy poziom stresu. Ponieważ stres ten wynika z procesu akulturacji psychologicznej nosi nazwę **stesu akulturacyjnego** (Berry, 1989, 1994; Liebkind, 1996). W ostrej formie zwany jest on również **szokiem kulturowym**, i jest w zasadzie nieuniknionym kosztem akulturacji. Zjawisko to **obejmuje funkcjonowanie psychiczne, fizyczne oraz społeczne człowieka i jest rezultatem napotykanym w kulturze przyjmującej trudności, a jego istotą staje się doświadczanie negatywnych emocji, które kumulując się, owocują pogorszeniem ogólnego samopoczucia i satysfakcji z życia i co za tym idzie całości funkcjonowania człowieka** (Bochner, 1994).

Jak pracować z klientem w zależności od przebiegu stresu akulturacyjnego?

Mimo przeszło pięćdziesięcioletniej tradycji badań nad fazami szoku kulturowego i dynamiką adaptacji do nowej kultury nie ma jeszcze spójnego stanowiska badaczy co do jego przebiegu (Kownacka, 2006). Jednak niewątpliwie najbardziej znana wśród praktyków jest koncepcja krzywych akulturacji. W jej ramach opracowano trzy różne modele przebiegu szoku kulturowego, model „U”, „J” i „W”. Pierwszy z nich zakłada, że na samym początku dobrostan psychofizyczny migranta jest najwyższy, potem systematycznie pogarsza się, by po jakimś czasie znów wrócić do poziomu wyjściowego – czyli układa się w kształt litery „U” lub „V” (Stewart, Mendenhall, 1991; Zapf, 1993). W drugim modelu samopoczucie migranta jest najgorsze na początku, potem zaś systematycznie poprawia się, tak więc krzywa akulturacyjna przyjmuje kształt litery „J” (Stewart, Mendenhall, 1991). Ostatni z modeli zakłada, że szok kulturowy wielokrotnie nawraca, a samopoczucie migranta przez cały, nawet wieloletni okres pobytu w kulturze przyjmującej obniża się i podnosi, układając w niekończącą się sinusoidę. Model ten opisuje jeszcze jeden proces, a mianowicie zjawisko **szoku powrotnego** (Stewart, Mendenhall, 1991; Szopski, 2005), czyli procesu readaptacji do kultury ojczystej po dłuższym pobycie za granicą, przebiegające podobnie do szoku kulturowego, z tym że w krótszym czasie i rzadziej z tak intensywnymi objawami.

W modelu „U” występuje najwięcej faz, w ramach których zawiera się najbogatszy repertuar możliwych doświadczeń, przeżyć i zachowań migranta. Ponieważ stanowią one syntezę różnych i nierzadko sprzecznych wyników badań, należy traktować je jak przegląd zjawisk a nie jako kryteria diagnostyczne. Celem ich opisu jest przybliżenie i uporządkowanie przeżywanych przez migranta trudności i mechanizmów ich powstawania, a nie bezwzględne dopasowanie jego przeżyć do któregoś z modeli³⁵. Dlatego należy je traktować raczej jako drogowskazy niż sztywny schemat. Ponadto objawy szoku mogą występować w przebiegu różnych zaburzeń psychicznych, szczególnie zaś zaburzeń związanych ze stresem, a w przypadku uchodźców i osób z pobytem tolerowanym mogą wynikać z zespołu stresu pourazowego (ang. *post traumatic stress disorder* – PTSD) – patrz: rozdział 6. *Praca z obco-krajowcami jako wyzwanie psychologiczne doradcy zawodowego*. W tabeli 7. (na końcu

³⁵ Ze względu na metodyczny charakter tego opracowania autorka ogranicza się do praktycznych aspektów pracy z klientem w zależności od dynamiki i objawów stresu akulturacyjnego. Obszerniejszy opis faz szoku kulturowego, strategii akulturacyjnych, możliwych nieporozumień międzykulturowych i sposobów zapobiegania im znajduje się w: D. Cieślukowska, E. Kownacka, E. Olczak, A. Paszowska-Rogacz (2006). *Doradztwo zawodowe a wyzwania międzykulturowe*. Warszawa: KOWEŻiU.

rozdziału 4.) zostały opisane zachowania i doświadczenia migranta w każdej z możliwych faz szoku kulturowego oraz pożądane działania doradcy zawodowego.

Inne niespecyficzne trudności psychologiczne najczęściej doświadczane przez migrantów

Jak pisałam na początku tego rozdziału, migranci pod wieloma względami są podobni do innych klientów doradcy zawodowego. To co dla nich specyficzne to proces akulturacji. Z tego względu w grupie tej doradca często może obserwować objawy długotrwałego i silnego stresu oraz zaburzenia z tym związane. Objawy charakterystyczne dla szoku kulturowego (opisane w tabeli 7.) nie wyczerpują najczęściej pojawiających się w tej grupie problemów psychologicznych. Co prawda zadaniem doradcy nie jest stawianie diagnozy zaburzeń, ani tym bardziej leczenie ich, jednak ich podstawowa znajomość ułatwi doradcy zauważenie u klienta sygnałów będących wskazaniem do kontaktu z psychologiem, psychoterapeutą czy psychiatrą. Warto więc sięgnąć do *Klasyfikacji zaburzeń psychicznych i zaburzeń zachowania w ICD-10* (WHO, 2000), w szczególności zaś zapoznać się ze wstępem oraz z opisami klinicznymi najczęściej spotykanych problemów wśród migrantów. W tym celu podaję numery i nazwy kategorii diagnostycznych zaburzeń najczęściej występujących wśród tej grupy klientów (ale już niespecyficznych tylko dla nich) w ICD-10 (WHO, 2000). Ponadto opisuję objawy najczęściej występujące w ich obrazie klinicznym, które są łatwo dostrzegalne, i na które doradca może zwrócić uwagę. Oczywiście, obserwując zachowania klienta i słuchając opisu jego przeżyć należy pamiętać, że wyizolowane objawy nie są jeszcze zaburzeniem, oraz że mogą mieć charakter normy kulturowej (o co zawsze warto dopytać konkretnego klienta i innych klientów będących reprezentantami tej samej kultury).

Zaburzenia, z którymi najczęściej spotykam się u migrantów, a z pewnością częściej niż u osób nie migrujących, to zaburzenia z kategorii nerwicowych, związanych ze stresem i pod postacią somatyczną (pozycje F40-48 według ICD-10). Są to głównie:

- a) zaburzenia z kategorii F43 – ostra reakcja na stres, zaburzenia stresowe pourazowe i zaburzenia adaptacyjne;
- b) zaburzenia lękowe z kategorii F41;
- c) zaburzenia autonomiczne występujące pod postacią somatyczną z pozycji F45.3;
- d) a ponadto zaburzenia nastroju z pozycji F32, F33 i F38 – epizod depresyjny, zaburzenia depresyjne nawracające i inne zaburzenia nastroju.

Do listy tej warto dołączyć występujące rzadziej, jednak pojawiające się w szczególności u uchodźców uporczywe zaburzenia urojeniowe (F22), jednak ich objawy należy oceniać jako urojenia z wielką ostrożnością z powodów, o których już wspomniałam, i które zostały omówione dalej – patrz podrozdział: *Lęk, podejrzliwość i koncentracja na potencjalnym zagrożeniu*.

Wśród najbardziej charakterystycznych objawów, z którymi doradca może się spotkać są problemy z koncentracją i pamięcią, problemy ze snem, oraz skoncentrowanie się na byciu ofiarą prześladowań i spisku. Żaden z tych objawów nie jest sam w sobie zaburzeniem, jednak warto na nie zwracać uwagę i zachęcać klientów, którzy ich doświadczają do kontaktu ze specjalistą, przynajmniej z dwóch powodów. Po pierwsze, każdy z tych objawów zmniejsza komfort życia i efektywność działania klienta, a co za tym idzie utrudnia mu integrację na rynku pracy. Po drugie, może być symptomem zaburzeń, o których mowa wyżej.

Problemy z koncentracją i pamięcią

Klient ma trudności ze skupieniem się na rozmowie. Nie nadąża za jej tokiem. Wielokrotnie pyta o te same rzeczy. Mimo, że twierdzi, że zrozumiał, po chwili okazuje się, że nie bardzo wie o czym doradca mówi. Nie potrafi powtórzyć sensu jego słów. Doradca może stwierdzić z pewnością, że nie wynika to z trudności językowych. Ponadto klient nie pamięta czy już o czymś mówił, czy nie. Chaotycznie szuka potrzebnych mu w danej chwili przedmiotów, jakby nie pamiętał gdzie je włożył – długopisu, swoich dokumentów, kalendarza, portfela. Można dopytać klienta czy i jak często mu się zdarza wchodzić do jakiegoś pomieszczenia i nie wiedzieć, po co tam poszedł, trzymać coś w ręku, i nie wiedzieć w jakim celu. Można też spytać czy i jak często ma poczucie bycia myślami gdzie indziej, zapominania gdzie jest, zapadania w letarg czy trans, a w szczególności nagłego wracania do przeszłych i traumatycznych wydarzeń. Czy ma chwile, w których nagle czuje się jakby znowu był w sytuacji zagrożenia; czy widzi obrazy jakby w jego głowie odtwarzał się film z jakąś sceną; czy słyszy dźwięki, głosy, czuje zapachy, które były częścią przeszłej trudnej sytuacji? Nie należy dopytywać konkretnie, co to była za sytuacja. Można spytać ogólnie czy klient ma jakieś trudne wspomnienie, które do niego powraca. Jeśli tak, jest to wskazanie do kontaktu z psychologiem.

Problemy ze snem

Klient może spać za długo, lub jego sen może być przerywany i za krótki. Może skarżyć się na koszmary, trudności z zasypianiem, budzenie się w ciągu nocy. Jeśli dostrzegamy w zachowaniu klienta inne niepokojące objawy, warto spytać czy dobrze śpi, o to czy coś się zmieniło od przyjazdu do Polski, albo w ostatnim czasie. W ciągu kilku pierwszych tygodni rozregulowanie rytmu dobowego jest naturalną konsekwencją adaptacji całego organizmu do nowego otoczenia fizycznego oraz innego rytmu życia wyznaczanego przez klimat i kulturę. Jednak kiedy objawy nie słabną, tylko trwają lub nasilają się, jest to kolejne wskazanie do kontaktu z psychologiem i ewentualnie neurologiem lub psychiatrą.

Lęk, podejrzliwość i koncentracja na potencjalnym zagrożeniu

Wśród uchodźców obawy przed prześladowaniami nawet w tak zwanym kraju bezpiecznym są całkowicie naturalne i uzasadnione. Również wśród pozostałych migrantów, którzy nie posiadają statusu uchodźcy. Mogli oni w trakcie swojej migracji być szantażowani, korzystać z usług grup przestępczych przerzucających ludzi przez granicę itd. Brak zaufania do ludzi i podejrzliwość wobec instytucji są przejściowym objawem szoku kulturowego, ale mogą być również realne. Dlatego też należy je traktować poważnie i zawsze chronić dane swoich klientów. Nigdy nie dawać numerów telefonów, ani nie mówić nawet najbardziej ogólnych i nieistotnych rzeczy o życiu klienta osobom trzecim, w tym innym migrantom, podającym się za znajomych, członków rodziny, współpracowników. Jednak z czasem obawy te powinny maleć, a myśli o nich i uczucie ciągłej potrzeby gotowości do obrony przed zagrożeniem powinny być coraz rzadsze i mniej absorbujące uwagę klienta. Powodem do kontaktu z psychologiem lub psychiatrą jest ciągła koncentracja klienta na potencjalnym zagrożeniu – wielokrotne opowieści o prześladowaniach, próbach pozbawienia jego (lub jego bliskich) życia albo kontroli nad sobą, również już w Polsce. Ponadto sugerowanie lub mówienie wprost o posiadaniu tajnych informacji o międzynarodowych spiskach czy spisku w stosunku do osoby klienta, który ma miejsce

w chwili obecnej; interpretowanie takich faktów jak kontrola biletu w autobusie, chwilowa awaria prądu, zmiana terminu wizyty, przedłużające się oczekiwanie na załatwienie jakiejś sprawy w urzędzie, w kategoriach spisku i prześladowania, są wskazaniem do spotkania z psychologiem.

Tabela 7. Psychologiczne potrzeby klienta i pożądane zachowania doradcy zawodowego w zależności od fazy szoku kulturowego w modelu „U” (fazy zostały przedstawione chronologicznie)

Miesiąc miodowy		
Czego doświadcza migrant?	Jak może zachowywać się migrant?	Pożądane zachowania doradcy zawodowego
<p>Zafascynowanie nowością i egzotyką</p> <p>Idealizacja nowego kraju, i swoich planów na przyszłość</p> <p>Poczucie zyskania nowych możliwości – szybszego i skuteczniejszego osiągnięcia swoich celów</p>	<p>Pomijanie różnic międzykulturowych (w sferze wartości i norm)</p> <p>Bagatelizowanie obecnych i przyszłych trudności</p> <p>Ignorowanie rad, próba załatwiania wszystkiego „po swojemu”</p>	<p>Rzeczowe informowanie o procedurach formalnych i normach kulturowych załatwiania codziennych spraw</p> <p>Poinformowanie o możliwości kontaktu z psychologiem jeśli w przyszłości zajdzie taka potrzeba, i ewentualne krótkie wyjaśnienie jego roli (bez zachęcania do kontaktu z nim), jako część podstawowych informacji o prawach klienta</p> <p>Traktowanie poważnie entuzjazmu klienta i „współbrzmienie” z nim</p> <p>Z jednej strony podtrzymywanie entuzjazmu, w szczególności zaś stymulowanie kreatywności w planowaniu przyszłości zawodowej, i przyszłości w Polsce w ogóle, przy jednoczesnym informowaniu o polskich realiach kulturowych tworzących ramy realizacji planowanych celów</p> <p>Plany i cele ustalone w tej fazie oraz działania w niej rozpoczęte mogą nigdy nie doczekać się realizacji czy zakończenia. Są jednak ważnym zasobem w dalszej pracy i dobrym punktem odniesienia, do którego można wracać, szczególnie w chwilach kryzysu</p>
Obserwator		
Czego doświadcza migrant?	Jak może zachowywać się migrant?	Pożądane zachowania doradcy zawodowego
<p>Pierwsze trudności wynikające z różnic kulturowych</p>	<p>Niechęć, lub brak entuzjazmu w podejmowaniu nowych działań</p>	<p>Zainteresowanie krajem, z którego migrant przyjechał (krajem pochodzenia i/lub tym, w którym ostatnio mieszkał)</p>

<p>Bycie „z boku”, na dystans</p>	<p>Odkładanie spraw „na później”, poczucie, że może same się załatwią</p> <p>Koncentracja na kraju pochodzenia, porównania z nim, zdziwienie i/lub niezadowolenie, że w Polsce jest inaczej</p>	<p>Wskazywanie na podobieństwa i różnice między tym krajem/krajami a Polską</p> <p>Posługiwanie się konkretnymi przykładami interakcji społecznych i konkretnymi sytuacjami, opis pożądanego kulturowo zachowań. Informowanie o nich i korzyściach z nich płynących, jednak bez nacisku na ich stosowanie</p> <p>Akceptacja i uszanowanie potrzeby podtrzymania przez klienta dotychczasowych wzorców zachowań i niechęci do stosowania nowych</p>
Uczestnik		
Czego doświadcza migrant?	Jak może zachowywać się migrant?	Pożądane zachowania doradcy zawodowego
<p>Narastające poczucie zagubienia, niezrozumienia rzeczywistości i bycia niezrozumianym, bezsilności i utraty kontroli nad swoim życiem</p> <p>Koncentracja na przeszkodach, nie na możliwościach</p> <p>Kompensowanie porażek poprzez stawianie sobie coraz większych wymagań i zwiększanie wysiłku, aby im sprostać</p>	<p>Pierwsze objawy silnego i długotrwałego stresu</p> <p>Zmiany wagi (tycie, chudnięcie)</p> <p>Ambiwalentny stosunek do działań doradcy, i własnych możliwości przejawiający się naprzemiennymi zrywaniami do działania i porzucaniem aktywności</p> <p>Wyolbrzymianie porażek i niedoceniać sukcesów</p> <p>Systematyczne zawężanie perspektywy czasowej spostrzegania swojego życia i swojej przyszłości – do najbliższego miesiąca, nawet najbliższych kilku dni</p>	<p>Rozumienie i traktowanie poważnie odczuwanych przez klienta trudności, bez względu na ocenę ich wielkości i wagi przez doradcę</p> <p>Kierowanie uwagi klienta na ważne dla niego obszary, poza praktycznymi zadaniami związanymi z sytuacją bytową – rozwój duchowy, relacje z innymi ludźmi, marzenia, przyjemności</p> <p>Poszerzanie perspektywy czasowej w postrzeganiu dotychczasowego życia i przyszłości</p> <p>Przywoływanie pozytywnych emocji, przyjemnych doświadczeń, pozytywnych myśli, których klient wcześniej doświadczał – entuzjazmu, wytyczania celów, wiary w siebie z okresu miesiąca miodowego lub sprzed przyjazdu do Polski</p> <p>Pokazanie, że trudności są przejściowe (ale nie należy ich bagatelizować!), i kiedyś się skończą, poprzez wybieganie w przyszłość, kiedy już będą przezwyciężone, oraz poszukiwanie w biografii klienta trudnych momentów, w których sobie poradził</p> <p>Podkreślanie dotychczasowych sukcesów akulturacyjnych i wskazywanie na zwiększające się kompetencje kulturowe migranta, na wszystkie przejawy postępu, kroki w kierunku efektywnego poruszania się w polskiej rzeczywistości</p> <p>Przypomnienie o możliwości kontaktu z psychologiem</p>

Szok kulturowy		
Czego doświadcza migrant?	Jak może zachowywać się migrant?	Pożądane zachowania doradcy zawodowego
<p>Bycie u kresu sił</p> <p>Porażka, bezsilność, wstyd, frustracja, poczucie winy</p> <p>Poczucie, że „zaraz zwariuję”, „dzieje się ze mną coś niedobrego”</p> <p>Nadwrażliwość na bodźce lub znieczulenie na nie. Możliwe jest też cykliczne występowanie raz jednego raz drugiego stanu, lub występowanie ich równoległe tylko w różnych sferach (np. nadwrażliwość na bodźce fizyczne, znieczulenie na bodźce emocjonalne)</p> <p>Przekonanie, że: jestem do niczego, „oni” są do niczego, świat jest do niczego</p> <p>Brak odczuwania przyjemności</p>	<p>Wycofanie się z kontaktów społecznych m.in. opuszczanie wizyt, rozmów kwalifikacyjnych, kursów</p> <p>Wybuchy złości, kłótniowość, problemy z koncentracją</p> <p>Nadużywanie substancji psychoaktywnych</p> <p>Zachowania ryzykowne i konfrontacyjne</p> <p>Dolegliwości fizyczne utrudniające normalne funkcjonowanie. Pojawienie się lub nasilenie alergii, częste infekcje, nawroty dawnych chorób, kontuzji. Objawy te mogą nie występować u klienta, ale u członków jego rodziny, jednak z tym samym skutkiem dla klienta – uniemożliwiają mu podejmowanie nowych wyzwań</p>	<p>Wykazanie zrozumienia i akceptacji oraz podkreślenie prawa do bycia zmęczonym</p> <p>Nazwanie niepokojących klienta objawów, i stanów, których doświadcza oraz poinformowanie, że to naturalne reakcje na sytuację, w jakiej klient się znajduje</p> <p>Przypomnienie o możliwości kontaktu z psychologiem. Rozmowa na temat roli psychologa, poszukiwanie obszaru, w którym klient jest skłonny współpracować z psychologiem, i w którym ma poczucie, że mógłby odnieść korzyści z tego kontaktu</p> <p>Odroczenie działań, ich czasowe zawieszenie, lub takie ich zaplanowanie, żeby były jak najmniej obciążające i z pewnością wykonalne dla klienta. Tak, aby były raczej chwilą wytchnienia, urozmaiceniem i przyjemnością niż kolejnym stresorem</p> <p>Zapewnienie klienta o dalszej współpracy, orientowanie na przyszłość i na moment, kiedy aktualne problemy będą już poza nim</p>
Zdrowienie / adaptacja		
Czego doświadcza migrant?	Jak może zachowywać się migrant?	Pożądane zachowania doradcy zawodowego
<p>Stopniowa akceptacja odmienności swojej i otoczenia</p> <p>Przewartościowanie i urealnienie celów do zrealizowania w kraju przyjmującym</p>	<p>Większa stabilność i regularność kontaktów z doradcą i samodzielnych działań klienta</p> <p>Coraz większe zaangażowanie we współpracę z doradcą i coraz większa samodzielność w działaniach pomiędzy spotkaniami</p> <p>Stopniowe doprecyzowywanie celów i potrzeb, oraz dokonywanie wyborów z większym spokojem i pewnością, co do ich słuszności</p> <p>Włączanie coraz większej ilości adekwatnych kulturowo zachowań do repertuaru zachowań klienta w kontaktach z Polakami</p>	<p>Podsumowanie dotychczasowych osiągnięć</p> <p>Dokładne określenie możliwości i ograniczeń klienta</p> <p>Początek przeddefiniowywania celów ustalonych w fazie miesiąca miodowego. Ich zmiana, urealnienie, operacjonalizacja na poziomie konkretnych działań i rozplanowywanie ich w czasie</p> <p>Przeddefiniowanie porażek, w cenne doświadczenie i wskazówki, co zmienić i jak postępować w przyszłości</p>

Mistrzostwo / dwukulturowość		
Czego doświadcza migrant?	Jak może zachowywać się migrant?	Pożądane zachowania doradcy zawodowego
<p>Poczucie wystarczającego zrozumienia nowej kultury, i wiedzy jak odkrywać jej nowe obszary</p> <p>Odzyskanie kontroli nad swoim życiem</p> <p>Poczucie znalezienia swojego miejsca w kulturze przyjmującej, kompromisu pomiędzy nią a kulturą ojczystą</p> <p>Odzyskanie poczucia choćby częściowej stabilności i bezpieczeństwa</p>	<p>Zachowania zgodne z podstawowymi skryptami kultury polskiej (scenariusze powitania, formy grzecznościowe)</p> <p>Umiejętność godzenia akceptowanych w kulturze polskiej sposobów osiągania celów z zachowaniem własnych przekonań i własnej kultury</p> <p>Umiejętność rozmowy na ten temat</p>	<p>Wspólne zastanawianie się nad obszarami różnic i podobieństw międzykulturowych, oraz poszukiwanie w nich zasobów ułatwiających funkcjonowanie klienta na polskim rynku pracy</p> <p>Koncentracja na przyszłości klienta, jego planach i działaniach po zakończeniu współpracy z doradcą</p>

Bibliografia

- Berry, J.W. (1989). Acculturation et adaptation psychologique. W: J. Rechinsky, M. Bossel-Lagos, P. Dasen (red.). *La recherche interculturelle*. T. 1, s. 135–145. Paris: L'Harmattan.
- Berry, J.W. (1994). Acculturative Stress. W: W.J. Lonner, R.S. Malpass (red.). *Psychology and culture*, s. 253–257. Needham Heights: Allyn and Bacon.
- Bochner, S., (1994). Culture Shock. W: W.J. Lonner, R.S. Malpass (red.). *Psychology and culture*, s. 245–249. Needham Heights: Allyn and Bacon.
- Kownacka, E. (2006). Od szoku do adaptacji: psychologiczne konsekwencje wyjazdu za granicę. W: D. Cieślakowska, E. Kownacka, E. Olczak, A. Paszowska-Rogacz, *Doradztwo zawodowe a wyzwania międzykulturowe*, s. 39–63. Warszawa: KOWEziU.
- Kownacka, E., Tempska, A. (2001). Poczucie swojskości i obcości w procesie akulturacji. W: H. Malewska-Peyre (red.). *Swojskość i obcość. O akulturacji imigrantów w Polsce*, s. 77–98. Warszawa: Wydawnictwo Instytutu Psychologii PAN.
- Liebkind, K. (1996). Acculturation and Stress: Vietnamese Refugees in Finland. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 27, s. 499–549.
- Stewart, B.J., Mendenhall, M. (1991). The U-curve adjustment hypothesis revisited: A review and theoretical framework. *Journal of International Business Studies*, 22, s. 225–247.
- Szopski, M. (2005). *Komunikowanie międzykulturowe*. Warszawa: WSiP.
- World Health Organization (2000). *Klasyfikacja zaburzeń psychicznych i zaburzeń zachowania w ICD-10. Opisy kliniczne i wskazówki diagnostyczne*. Kraków: Uniwersyteckie Wydawnictwo Medyczne „Vesalius”.

CZĘŚĆ II

DORADCA ZAWODOWY W NOWEJ SYTUACJI

Rozdział 5.

Kompetencje międzykulturowe doradcy zawodowego

Marta Piegat-Kaczmarczyk

Co to są kompetencje międzykulturowe: wiedza, umiejętności, postawy?

Podczas pracy z osobami odmiennymi kulturowo wiele może nas zaskakiwać. Zwłaszcza pierwsze kontakty międzykulturowe niosą za sobą niespodzianki lub nieporozumienia. Warto pamiętać, że zrozumienia dla odmienności kulturowej oraz skutecznej komunikacji międzykulturowej można się nauczyć, a umiejętność ta z pewnością wzbogaci warsztat pracy.

Kompetencje międzykulturowe można łatwo wyodrębnić, obserwując jak ludzie radzą sobie w kontaktach międzykulturowych. Jedne z naszych zachowań będą nam ten kontakt ułatwiały, a inne utrudniały.

Wiedza na temat różnorodności kulturowej i jej skutków dla komunikacji, umiejętność takiej komunikacji oraz otwartość na odmienność kulturową tworzą trzon kompetencji międzykulturowych i wzajemnie się uzupełniają.

Przyjrzyjmy się zatem kompetencjom międzykulturowym czyli tym czynnikom, które sprawiają, że kontakt międzykulturowy jest konstruktywny.

Wiedza:

- **świadomość komunikatywności** – wiedza na temat różnych możliwych nieporozumień w komunikacji zarówno werbalnej jak i niewerbalnej, znaczenia słów, tonu głosu czy gestów oraz idąca za nią gotowość do wyjaśniania nieporozumień;
- **wiedza kulturowa** – wiedza o różnorodności kulturowej świata i naszego bliskiego otoczenia, świadomość tego jak różnice kulturowe warunkują zachowanie, wiedza o wartościach, normach i ukrytych wzorach kulturowych;
- **własna świadomość kulturowa** – wiedza dotycząca własnych uwarunkowań kulturowych i ich wpływu na nasze postrzeganie świata i zachowanie oraz świadomość ograniczeń i subiektywności naszych norm kulturowych.

Umiejętności:

- **elastyczność zachowania** – umiejętność dostosowania swojego zachowania do kontekstu kulturowego, zdolność radzenia sobie w sytuacjach niejednoznacznych i problemowych;
- **nawiązywanie i budowanie pozytywnych relacji międzykulturowych** – zdolności komunikacyjne, umiejętność słuchania, zdolność do działania w grupach międzykulturowych;
- **diagnozowanie** – umiejętność diagnozowania mechanizmów własnych uprzedzeń, przekonań i zasad.

Postawy:

- **tolerancja dla niejednoznaczności** – postawa, która pozwala cieszyć się i czerpać z tego co nieznanne i nieoczekiwane, nie odrzucając tego czego nie rozumiemy;
- **ciekawość poznawcza** – chęć do uczenia się, poznawania kultur i czerpania wiedzy ze spotkań międzykulturowych, a także podejmowanie wysiłków w celu pogłębienia wiedzy na temat wartości i norm, kryjących się za zachowaniem osób z odmiennych kręgów kulturowych;
- **szacunek dla odmienności** – gotowość do przestrzegania wartości innych ludzi, bez konieczności dzielenia i promowania ich we własnym życiu (Byram, 2000).

Model rozwoju wrażliwości międzykulturowej Milтона J. Bennetta i jego rola w samoocenie kompetencji międzykulturowych

Osoby pracujące w środowisku międzykulturowym nabywają wiele kompetencji poprzez swoją codzienną pracę i kontakty z przedstawicielami odmiennych kręgów kulturowych. Często sam fakt pracy w takim środowisku już świadczy o pewnych kompetencjach, zwłaszcza w zakresie postaw: osoby pracujące z cudzoziemcami są często otwarte na odmiennosc czy niejednoznaczność i posiadają wrodzone umiejętności komunikacyjne. Zarówno ci, którzy czują, że praca w środowisku międzykulturowym jest ich „powołaniem”, jak i ci nie do końca o tym przekonani, mogą diagnozować i doskonalić swoje kompetencje międzykulturowe. Dobrym sposobem na zdiagnozowanie wrażliwości międzykulturowej jest prześledzenie swoich dotychczasowych doświadczeń i reakcji na odmiennosc kulturową w kontekście stadiów etnocentrycznych i etnorelatywistycznych wyodrębnionych przez Milтона J. Bennetta. Pozwala to na odnalezienie swojego miejsca na drodze, którą Bennett nazywa *kontinuum pogłębiającej się świadomości i wzrastającego wycucia w sytuacjach, w których mamy do czynienia z różnicami kulturowymi*.

Rozwijanie wrażliwości kulturowej to zatem nic innego, jak coraz lepsze rozpoznawanie i radzenie sobie z różnicami kulturowymi.

Przyjrzyjmy się zatem poszczególnym etapom rozwoju wrażliwości międzykulturowej.

Etapy etnocentryczne:

1. Zaprzeczenie:

- izolacja,
- separacja.

2. Obrona:

- oczernianie,
- wywyższanie,
- odwrócenie.

3. Minimalizacja:

- fizyczny uniwersalizm,
- transcendentálny uniwersalizm.

Etapy etnorelatywistyczne:

4. Akceptacja:

- respektowanie różnic w zachowaniu,
- respektowanie różnic w wartościach.

5. Adaptacja:

- empatia,
- pluralizm.

6. Integracja:

- ocena kontekstowa,
- konstruktywna marginalność.

Co, się kryje pod nazwami poszczególnych etapów – jakie reakcje, zachowania i jaki sposób myślenia o odmiennosci kulturowej?

Etapy etnocentryczne

Zaprzeczenie

Na tym etapie jesteśmy skłonni twierdzić, że żadne różnice kulturowe nie istnieją. Może tak być ze względu na brak wcześniejszych konfrontacji z odmiennością (**izolacja**) lub z powodu celowego wznoszenia murów między „swoimi” a „obcymi”, żeby tej konfrontacji uniknąć (**separacja**).

Obrona

Ten etap charakteryzuje się dostrzeganiem różnic kulturowych, ale dostrzeganiem ich jako zagrażających. Jako strategia obronna przed niechcianymi wartościami stosowane jest **oczernianie** – posługiwanie się stereotypami, a w skrajnych przypadkach zachowania rasistowskie. Inną metodą jest **wywyższanie**, czyli akcentowanie pozytywnych cech swojej kultury i niedocenywanie kultury obcej. Można również zaobserwować **odwrócenie** – wywyższanie obcej kultury i oczernianie własnej, które tylko pozornie zdaje się wskazywać na większą wrażliwość.

Minimalizacja

Na tym etapie różnice kulturowe są zauważane, ale skoro nie można ich zwalczyć strategiami obronnymi następuje zmniejszanie znaczenia tych różnic. Będziemy wówczas podkreślać podobieństwa (**fizyczny uniwersalizm**) i dążyć do odnajdywania łączących a nie dzielących wartości (**transcendentalny uniwersalizm**).

Etapy etnorelatywistyczne

Różnice kulturowe dostrzegane na etapach etnorelatywistycznych traktowane są jako wyzwanie, a nie jak wcześniej jako zagrażające naszej kulturze.

Akceptacja

Tu zaczyna się przyjęcie różnorodności kulturowej bez wcześniejszych obaw. Najpierw odnajdujemy w sobie **respekt dla różnic w zachowaniu**, a później **szacunek dla różnic w wartościach**.

Adaptacja

Adaptacja to etap polegający na wzbogacaniu, na dodawaniu do swojego trzonu kulturowego nowych elementów – zachowań i wartości zaczerpniętych z innej kultury. Ważną rolę odgrywa tu **empatia**, która umożliwia zrozumienie drugiego człowieka przez pryzmat jego kultury i wartości. Później na etapie **pluralizmu** możemy już korzystać z kilku różnych wzorców kulturowych, czemu najbardziej sprzyja życie w odmiennym kontekście kulturowym przez dłuższy czas. Wtedy to wartości płynące z dwóch lub więcej systemów kulturowych zaczynają w naturalny sposób ze sobą współgrać i wzajemnie się uzupełniać.

Integracja

Etap, w którym koncentrujemy się na stworzeniu jednego spójnego układu norm i wartości zaczerpniętych z różnych kontekstów kulturowych.

Ocena kontekstowa oznacza zdolność oceniania różnych sytuacji i światopoglądów z punktu widzenia jednego lub kilku systemów kulturowych. To, czy dane zachowanie uznamy za właściwe, czy też nie, będzie na tym etapie zależało zatem od usytuowania go w kontekście kulturowym.

Konstruktywna marginalność to etap określany przez Bennetta jako: *stan totalnej autorefleksji, nie przynależenia do żadnej kultury, bycia outsiderem*. Na tym etapie możliwe jest już pełne funkcjonowanie w bogactwie różnych światopoglądów kulturowych.

Jak rozwijać kompetencje międzykulturowe, gdzie szukać wiedzy, jak doskonalić umiejętności, jak kształtować swoją postawę wobec odmienności kulturowej?

Rozwijanie kompetencji międzykulturowych może być bardzo wciągającym zadaniem niemal na całe życie. Na wiele sposobów można pogłębiać swoją wiedzę, czy doskonalić konkretne umiejętności, jednak rozwijanie postawy otwartości kulturowej jest już znacznie trudniejsze. Gdzie zatem szukać wiedzy i jak doskonalić umiejętności przydatne w środowisku międzykulturowym?

- W wielu przypadkach samo przestudiowanie własnych korzeni i drzewa genealogicznego jest już przygodą międzykulturową. Świadomość swojego pochodzenia, swojej kultury jest dużym atutem w spotkaniach z odmiennością kulturową.
- Podobnie – warto spojrzeć na miejsce swojego zamieszkania przez pryzmat wielokulturowości, poznać jego historię, odnaleźć mieszkające w nim grupy narodowe i etniczne, wsłuchać się w różnorodność języków, jakimi posługują się mieszkańcy. Wielokulturowość w wielu miejscach jest faktem i warto z niej czerpać.
- Kontakty z osobami odmiennymi kulturowo przebywającymi w naszym kraju mogą dostarczyć nam wiele wiedzy na temat funkcjonowania tutaj cudzoziemców oraz pozwalają z dystansu spojrzeć na rodzimą kulturę.
- Zaangażowanie w działalność lokalnych organizacji cudzoziemskich stwarza szanse na doskonalenie umiejętności komunikowania się międzykulturowego. Można wtedy poznawać kulturę, obserwować zwyczaje, poznawać język i próbować się w nim porozumiewać oraz uczyć się funkcjonowania w odmiennej kulturowo strukturze.
- Każda podróż zagraniczna może być niezwykle pouczająca, o ile otworzymy się na kontakt międzykulturowy i płynące z niego wnioski. Niewiele nauczymy się o kulturze islamu leżąc na plaży w Tunezji, ale już dużo więcej uczestnicząc w lokalnych świątkach, festiwalach i będąc tam, gdzie mieszkańcy tego kraju a nie turyści. Każdą taką obserwację warto wzbogacać i wyjaśniać wiedzą kulturową zawartą w literaturze, korzystając z dostępnych na rynku i w Internecie książek i opracowań dotyczących wszystkich kręgów kulturowych (Fantini, 1995, 1999).
- Kolejnym sposobem na rozwijanie kompetencji międzykulturowych jest uczestnictwo w warsztatach dotyczących różnorodności kulturowej, treningach wrażliwości kulturowej, czy szkoleniach dotyczących komunikacji międzykulturowej i pracy w warunkach międzykulturowych. Są one realizowane przez organizacje pozarządowe, uczelnie wyższe i firmy szkoleniowe. Udział w tego typu warsztatach jest przeważnie bardzo owocny, gdyż dają one możliwość zarówno pogłębiania wiedzy jak i doskonalenia konkretnych

umiejętności przydatnych w kontaktach międzykulturowych. Szczególnie dla osób planujących pracę lub studia za granicą udział w tego typu szkoleniach jest wart polecenia.

O ile pogłębianie wiedzy kulturowej i doskonalenie umiejętności może być doświadczeniem bardzo ciekawym, o tyle zmiana postawy może okazać się o wiele trudniejsza. Postawy, czyli opinie zawierające element emocjonalny oraz wartościujący, są czymś bardzo mocno osadzonym w nas samych, a zatem bardzo trwałym i mało podatnym na zmiany (Bohner, Wanke, 2004).

Wyobraźmy sobie, że mielibyśmy pogłębiać naszą wiedzę na temat ukrytych wzorów kulturowych jakiejś grupy, z którą pracujemy, a także doskonalić naszą umiejętność skutecznej komunikacji z przedstawicielami tej grupy. Będzie to bardzo łatwe, odkrywcze i interesujące dla tych, którzy są otwarci na odmiennosc i mają dużą ciekawość poznawczą.

Co zaś z osobami nie podzielającymi przekonania, że od osób z odmiennych kręgów kulturowych można i warto się uczyć? Oczywiście, też mogą rozwijać swoje kompetencje międzykulturowe, lecz w pewnym momencie będą musiały zweryfikować swoje postawy. Zmiana postaw może nastąpić z kilku powodów, np.: silne pragnienie uzyskania pochwały lub identyfikowania się z kimś, kogo się szanuje czy podziwia, lub wreszcie pragnienie, aby usprawiedliwić swe własne zachowanie. Ostatni wymieniony powód, czyli pragnienie uzasadnienia własnego postępowania jest ważnym czynnikiem mogącym skłonić do zmiany postawy. Jeśli trudno jest znaleźć uzasadnienie zewnętrzne dla wyrażanych poglądów lub podejmowanych działań to rozum szybko szuka uzasadnienia wewnętrznego. W ten sposób przeformułowaną postawę można już dalej rozwijać w kierunku otwartości, ciekawości i szacunku, a następnie pogłębiać wiedzę i umiejętności.

Warto wspomnieć na zakończenie tego rozdziału, że imigranci uczący się życia w nowym kraju też doskonalą swoje kompetencje międzykulturowe.

Są do tego zmuszeni poprzez nowe okoliczności oraz nowe realia kulturowe i społeczne, w jakich się znaleźli. Często determinantem tego, w jakim stopniu zintegrują się z nowym społeczeństwem jest ich postawa, a dokładnie otwartość i gotowość na wiele zmian, oraz oczywiście podobna postawa społeczeństwa przyjmującego.

Bibliografia

1. Bohner, G., Wanke, M. (2004). *Postawy i zmiana postaw*. Gdańsk: GWP.
2. Byram, M. (2000). Assessing intercultural competence in language teaching. *Sprogforum*, 18(6), 8–13.
3. Europejska Sieć Kształcenia Interkulturowego w Edukacji Dorosłych (NILE) (2005). Strategie rozwojowe w głównym nurcie kształcenia interkulturowego. Podsumowanie wyników pracy NILE od 2002–2005. Dostęp na stronie internetowej – www.intercultural-learning.net/nile/doc/Polish-summary.doc.
4. Fantini, A.E. (1995, 1999). *Assessing Intercultural Competence: A YOGA Form*. Brattleboro, VT: School for International Training (*unpublished*).
5. Grzymała-Moszczyńska, H. (2000). *Uchodźcy. Podręcznik dla osób pracujących z uchodźcami*. Kraków: Wydawnictwo „Nomos”.
6. Martinelli, S., Taylor, M. (red.) (2000). *Uczenie się międzykulturowe*. Pakiet szkoleniowy nr 4. Strasburg: Rada Europy i Komisja Europejska. Książka dostępna jest w wersji elektronicznej na stronie internetowej – www.training-youth.net/INTEGRATION/TY/Publications/T_Kits.html.
7. Risager, K. (2000). The teacher's intercultural competence. *Sprogforum*, 18(6), 14–20.
8. Strona internetowa:
 - Center of Intercultural Competence (CICB) – <http://cicb.net/English/english.php>.

Rozdział 6.

Praca z obcokrajowcami jako wyzwanie psychologiczne doradcy zawodowego

Ewa Kownacka

Każda praca w obszarze udzielania pomocy niesie ze sobą obciążenia psychologiczne. Na rynku wydawniczym jest szeroki wybór publikacji poświęconych mechanizmom powstawania i zapobiegania wypaleniu zawodowemu, higienie pracy w poszczególnych zawodach, metodom radzenia sobie ze stresem. Wiedza i umiejętności z tego obszaru stanowią integralną część warsztatu zawodowego doradcy. W związku z tym skupię się jedynie na tych aspektach pracy doradczej, które są bezpośrednio związane z odmiennością kulturową klienta i z tym, że jest on migrantem. Na podkreślenie zasługuje fakt, że praca z tego rodzaju klientami jest bardziej wymagająca, a co za tym idzie może być bardziej męcząca i stresogenna. Dlatego też warto szczególnie uważnie przyglądać się własnym reakcjom psychicznym i fizycznym, z większą starannością zadbać o higienę pracy, a w razie potrzeby doszkolić się w zakresie technik radzenia sobie ze stresem.

W rozdziale 4. *Psychologiczne funkcjonowanie migrantów* opisane są mechanizmy powstawania i objawy stresu akulturacyjnego, specyficznego doświadczenia migrantów i w zasadzie nieuniknionego kosztu migracji. Jednak niektóre z nich mogą pojawić się również u osób, które same nie wyjeżdżają za granicę, a jedynie pracują z migrantami. Dyskomfort wynikający z różnic międzykulturowych i braku adekwatnej wiedzy kulturowej pojawia się u obu stron kontaktu międzykulturowego. Nie znając i nie rozumiejąc kulturowych ram funkcjonowania klienta możemy, mimo przebywania wciąż w ojczystym kraju, doświadczyć własnej obcości, bezsilności, zawstydzenia, niepewności działania. Sam fakt porozumiewania się w obcym języku, czy choćby podejmowania takich prób, w wielu osobach rodzi napięcie, skrepowanie, poczucie braku własnych kompetencji.

Kolejnym wyzwaniem, z jakim musi zmierzyć się doradca zawodowy to kruchość wiary, lub zupełny jej brak, w możliwości klienta do zmiany, do nabywania nowych umiejętności, zapewnienia sobie życia na pożądanym poziomie i do zakończonego sukcesem poszukiwania pracy na miarę swoich kompetencji i oczekiwań finansowych. Stykając się na co dzień z niepowodzeniami Polaków, dysponujących wydawałoby się większymi zasobami niż migranci (udokumentowane wykształcenie zgodne z polskimi wymogami, biegła znajomość języka polskiego, adekwatna wiedza i kompetencje kulturowe, funkcjonowanie w znanym i stosunkowo przewidywalnym otoczeniu społecznym i fizycznym), trudno nie być sceptycznym co do rozwoju zawodowego migrantów i ich wchodzenia na polski rynek pracy. Jednak pozorny brak zasobów jest jednocześnie ich największym zasobem.

Osoby te zwykle znają biegle przynajmniej dwa języki (reemigranci, repatrianci, obywatele krajów byłego ZSRR), a często nawet kilka czy kilkanaście (Afrykanie, Hindusi). Mają więc doświadczenie w nabywaniu obcego języka oraz w codziennym funkcjonowaniu w dwu- i wielojęzyczności, którego nie posiadają osoby bez doświadczeń migracyjnych. Znacznie ułatwia to naukę języka polskiego i kolejnych języków europejskich cenionych przez polskich pracodawców. Mimo trudności w nauce wynikających z przejściowych problemów z pamięcią i koncentracją, będących skutkiem stresu akulturacyjnego, po jego zmniejszeniu, tempo nauki jest niezwykle szybkie, dzięki wcześniejszej praktyce w nabywaniu nowych języków. Charakterystyczny jest również brak oporów w nauce języka. Klienci raczej skarżą się na wspomniane wyżej trudności, ale nie mają bariery psychologicznej w próbach mówienia po

polsku czy przekonania, że język polski jest za trudny do opanowania. Poza tym znajomość niepopularnych języków może być kluczem do znalezienia niszy rynkowej niedostępnej dla innych klientów.

Zasobem, choć takim, którego migranci z pewnością woleliby nie mieć, są traumatyczne doświadczenia. Przeżycie w ekstremalnych warunkach, otarcie się o śmierć i konfrontacja z nią, poradzenie sobie z tak trudną i stresogenną sytuacją jak zmiana kraju zamieszkania (bez wglądu na jej przyczynę), są dowodem na ogromną siłę, zaradność, determinację w przetrwaniu i dążeniu do lepszego i szczęśliwszego życia. Nawet z krajów ogarniętych wojną, nękanych katastrofami naturalnymi nie wszyscy wyjeżdżają, a raczej wyjeżdża mniejszość ich mieszkańców. Taki krok wymaga odwagi i siły. Jeśli migranci dotarli do Polski i udało im się znaleźć bezpieczne miejsce zamieszkania (choćby była to noclegownia) oznacza to ich zaradność, elastyczność i potencjał adaptacyjny. Chwilowo ich zasoby mogą być wyczerpane z powodów opisywanych w rozdziale 4. *Psychologiczne funkcjonowanie migrantów*. Jednak po upływie czasu niezbędnego do regeneracji sił oraz udzieleniu odpowiedniego wsparcia (medycznego, psychologicznego, duchowego) ich dotychczasowe doświadczenia i umiejętności są solidną podstawą, na której można zbudować plan działań doradczych.

Trudność w pracy z migrantami polega również na obcowaniu ze skumulowanym w jednej osobie nieszczęściu. Większość moich klientów ma tyle trudnych doświadczeń w swojej biografii i tak trudne warunki bytowe i osobiste, że wydaje się jakby wszystkie możliwe nieszczęścia przyłgnęły właśnie do nich. Dla przykładu: wdowa z kilkorgiem dzieci, w tym jednym niepełnosprawnym, zgwałcona przez żołnierzy, z poważnymi problemami z własnym zdrowiem; okaleczony w wyniku tortur mężczyzna, któremu władza z powodu uchodźstwa i zaangażowania politycznego odebrała prawa rodzicielskie i cały dorobek życia, nieposiadający formalnego wykształcenia z powodu konieczności ukrywania się od nastoletniości. Nie są to ani odosobnione ani ekstremalne przypadki wśród migrantów, a w szczególności wśród uchodźców. Takie spiętrzenie trudności spotyka się również w pracy z Polakami, jednak jest to rzadsze. W sytuacji pomocy klientom z podobną biografią doradca może czuć się przeciążony, bezsilny a nawet zrozpaczony. Kumulacja nieszczęść może też prowadzić do poczucia winy spowodowanego własną, lepszą sytuacją materialną, społeczną, osobistą, zdrowotną itd. Poczucie winy często wzmagają zachowania samych klientów, którzy mówią wprost lub dają do zrozumienia, że doradca ma lepszą sytuację niż oni i w związku z tym powinien bardziej starać się im pomóc. Może to w nim rodzić złość albo wręcz przeciwnie – współczucie i zawstydzenie. Obie reakcje przynoszą straty zarówno klientowi jak i doradcy. Pierwsza nie wymaga komentarza, jest klasycznym przypadkiem tzw. „trudnego klienta”, którego się nie lubi i który irytuje. Druga reakcja może w doradcy budzić potrzebę udzielania pomocy wykraczającej poza zakres jego obowiązków i pełnionej roli, którą to potrzebę prawdopodobnie zrealizuje. Towarzyszyć temu może równoległe ograniczanie przyjemności we własnym życiu, odmawianie sobie zakupów nowych rzeczy, wyjść do kina, lepszego jedzenia, lub każdorazowe przeliczanie własnych wydatków na skalę potrzeb materialnych klienta. Znowu może rodzić to frustrację albo poczucie winy. Jest to błędne koło. Zwiększając swoje obciążenia i zmniejszając komfort życia oraz obszary doznawania przyjemności, człowiek ogranicza możliwości regeneracji sił (fizycznych i psychicznych), co z kolei prowadzi do narastającego stresu i mniejszej efektywności pracy. W ostatecznym rachunku traci i doradca i klient, którego zysk był motywacją doradcy do podjęcia takich działań.

Rozdział 7.

Praca z obcokrajowcami jako zasób psychologiczny doradcy zawodowego

Ewa Kownacka

Podobnie jak trudne doświadczenia migrantów oraz ich pozorny brak zasobów są ich mocną stroną i ogromnym potencjałem, tak trudność i koszty pomagania im mogą być cennym zasobem doradcy zawodowego. Każda napotykana trudność, oprócz swoich kosztów wiąże się z co najmniej trzema ogólnymi i powiązаныmi ze sobą zyskami.

Po pierwsze jest wyzwaniem, a więc testem dostarczającym nam informacji o naszych siłach i umiejętnościach (niezależnie od tego czy podejmiemy je czy nie, i czy odniesiemy sukces czy porażkę). Odślania zarówno mocne jak i słabe strony człowieka. Wiedza o nich jest niezbędna do planowania kariery oraz życia osobistego w sposób maksymalnie wykorzystujący nasze zalety i minimalnie angażujący w działania, które wychodzą nam najgorzej. Jest też drogowskazem, w jakich obszarach można się rozwijać – nabywać nowe umiejętności, wiedzę, pokonywać obawy czy własne bariery. Świadomość tego, co można poprawić jest pierwszym krokiem do dokonania zmiany na lepsze i do rozwoju.

Ponadto trudności poszerzają perspektywę patrzenia na świat i siebie. Dostrzegamy więcej niuansów i aspektów sytuacji życiowych i bardziej różnicujemy ich trudność. Wynikiem tego jest druga i trzecia potencjalna korzyść.

Przede wszystkim różnicowanie takie pozwala na rzetelniejszą ocenę tego, czego rozwiązanie problemu może od nas wymagać i czego nam potrzeba, a co za tym idzie na skuteczniejsze uporanie się z nim (niezależnie od tego, czy wybierzemy konfrontację i próbę rozwiązania go, czy też próbę jego ominięcia).

Trzecia korzyść to relatywizacja dotychczasowych trudności. Jeśli doświadczamy czegoś trudniejszego, dotychczasowe problemy wydają się mniejsze a zadania do realizacji łatwiejsze. Jednak gdzie konkretnie ukryty jest ten ogólny potencjał w kontekście pracy z migrantami?

Kontakt z odmiennością kulturową wiąże się z konfrontacją z odmiennym stylem życia, systemem wartości, sposobami rozwiązywania problemów, definiowaniem ról społecznych oraz rozgraniczeniem między tym, co piękne i dobre a tym, co złe i niepożądane. Może to prowadzić do poczucia zamętu tożsamościowego, ponownego zastanawiania się nad tym, jakim się jest człowiekiem i jakim człowiekiem chciałoby się być. Jakie prowadzić życie, co jest dla mnie ważne, jakie są moje cele i sposoby dochodzenia do nich. Przemyślenia takie nie zawsze są przyjemne, a niepewność w tych obszarach zwykle rodzi napięcie i niepokój. Może prowadzić do wycofania, frustracji i obniżonego nastroju, a przy sprzyjających okolicznościach do rozwoju zaburzeń psychicznych. Jednak ta niepewność jest jednocześnie domeną zmiany i rozwoju. Stawianie sobie takich pytań stymuluje rozwój, a znalezienie odpowiedzi na nie buduje oraz umacnia tożsamość i samoświadomość, które są regulatorami procesów adaptacyjnych, sprzyjają zdrowiu psychicznemu i stabilnemu poczuciu własnej wartości.

Obcowanie z osobami, których przeszłość i terażniejszość wypełnione są bolesnymi doświadczeniami, daje możliwość obserwowania tego jak sobie z nimi radzą, podnoszą się po kolejnych ciosach i mimo wszystko odnajdują radość. Może to być lekcją pokory wobec losu, determinacji do życia, i odnajdywania w nim piękna, dobra, radości w każdych warunkach. Częsty kontakt z osobami, które niejednokrotnie doświadczyły okrucieństwa i bezsilności wobec niego, w których biografie wpisana jest świadomość kruchości życia i tego co się

w nim posiada, jest niezwykle obciążający. Złudzenie posiadania pełnej kontroli nad życiem własnym i bliskich, iluzja że możemy założyć co wydarzy się za tydzień, miesiąc i rok, pozwala na planowanie i działanie. Zbytняя koncentracja na tej rzeczywistej niepewności i nieprzewidywalności losu prowadzi do paraliżu wszystkich działań – skoro nic nie można przewidzieć i nic od nas nie zależy, to po co w ogóle coś robić. Jednak historie i działania migrantów są jednocześnie niezaprzeczalnym dowodem na to, że cokolwiek by się nie działo, człowiek posiada kontrolę nad swoim życiem. Dopóki żyje zawsze ma wybór i zawsze w tym wyborze jest wolny, choćby był to tylko wybór wewnętrzny, psychologiczny. Uwagę nie słuchając i obserwując klientów, możemy się tego od nich uczyć. Doradca koncentrując uwagę, zarówno swoją jak i klienta, na tym w jaki sposób do tej pory migrant radził sobie z trudnościami (zamiast skupiać się na naturze trudności), i wspólnie kreatywnie poszukując nowych rozwiązań, nabywa i trenuje tę umiejętność. Na początku może stać się ona jedynie kolejną z technik używanych w pracy zawodowej, z czasem zaś zostać przeniesiona na inne obszary życia doradcy.

Oprócz umiejętności koncentracji na możliwych rozwiązaniach zamiast na problemach i przeszkodach, która może stać się nawykiem, obcowanie z nieszczęściem relatywizuje własne problemy. Łatwiej na nie spojrzeć z dystansu, co najczęściej sprawia, że wydają się mniejsze i łatwiejsze do rozwiązania. Należy jednak uważać na dwie pułapki. O pierwszej z nich pisałam w rozdziale 6. *Praca z obcokrajowcami jako wyzwanie psychologiczne doradcy zawodowego*. Jest to poczucie winy, prowadzące do ograniczania przyjemności i zwiększania poczucia odpowiedzialności za życie klientów, oraz branie na siebie dodatkowych zobowiązań wobec nich, ostatecznie skutkujące obniżeniem efektywności pracy. Druga pułapka to ucieczka od własnych problemów. Porównanie własnej sytuacji życiowej z sytuacją migrantów stwarza okazję do bagatelizowania własnych problemów, stwierdzenia, że są nieistotne. Pozwala zwolnić się z odpowiedzialności za własne życie, relacje z bliskimi itd. Pomoc osobom w trudnej sytuacji może dawać poczucie własnej szlachetności, bycia potrzebnym, zajmowania się rzeczami ważnymi, a nierzadko umacniać w poczuciu własnej siły i umiejętności. Nie ma w tym nic złego dopóty, dopóki poczucie misji w pracy i problemy klientów nie stają się ważniejsze od życia poza pracą i od relacji z bliskimi. Jeśli obejrzenie przedstawienia, w którym występuje nasze dziecko, spędzenie czasu z partnerem życiowym/partnerką życiową, zadbanie o własne zdrowie czy czas na odpoczynek stają się mniej ważne niż potrzeby klienta i czas jemu poświęcony, jest to sygnał, że furтка do ucieczki przed własnym życiem jest już otwarta. Droga, która jest za nią, to droga do wypalenia zawodowego i problemów osobistych.

Kontakt z migrantami nie tylko relatywizuje własne problemy, ale pozwala na różnicowanie trudności wyzwań w pracy zawodowej. Praca z klientem odmiennym kulturowo wymaga większego zaangażowania energii i uwagi, analizowania dużo większej ilości informacji. Często też trwa po prostu dłużej, ponieważ obie strony muszą nauczyć się kodu kulturowego drugiej strony, określić różnice i podobieństwa, poznać obszary potencjalnych nieporozumień i płaszczyznę współpracy, która będzie akceptowalna i korzystna dla obu stron. Nauka ta odbywa się w dużej części metodą prób i błędów; jest pełna frustracji, gaf, zakłopotania, bezradności, wstydu. Jednak zakończenie takiej pracy sukcesem może wiązać się nie tylko z większym zmęczeniem, ale i z większą satysfakcją. Ponadto powoduje, że łatwiej pracuje się z klientami polskimi. To, co do tej pory było dla nas trudne okazuje się znacznie łatwiejsze. Można to porównać do górskiej wędrowki. Pierwsze przejście po szlaku, którego trudność jest większa niż ta, do której przywykliśmy (jest na granicy naszych możliwości albo je przekracza), może kosztować nas niezwykle dużo psychicznie i fizycznie. Jest też znaczne prawdopodobieństwo, że zakończy się zawróceniem ze szlaku. Jednak każde

kolejne podejście będzie łatwiejsze, aż w wyniku treningu uda się zdobyć szczyt. Wtedy okazuje się, że wędrówki po łatwiejszych szlakach, które jeszcze niedawno powodowały nasze zmęczenie i były wyzwaniem, teraz są przyjemnym spacerem. Często klienci odmienni kulturowo uważani są za trudnych klientów. Jednak z perspektywy zasobów psychologicznych doradcy, są oni wyzwaniem stymulującym rozwój i jednocześnie sprawiającym, że praca z polskimi klientami staje się nie tylko lżejsza, ale i bardziej efektywna.

Na zakończenie warto wspomnieć o najbardziej oczywistej z korzyści płynących z pracy z migrantami. Jest nią radość z poznawania świata w jego bogactwie i zróżnicowaniu kulturowym. Migranci obdarzają nas możliwością poznawania ich kultur, języków i obyczajów bez dalekich podróży, telewizji i książek. Odkrywają przed nami nowe smaki, zapachy, dźwięki i kształty. Czasem tylko w trakcie wizyt w instytucji, w której pracujemy, czasem zapraszając na oficjalne i publicznie obchodzone święta, a czasem do swoich domów i do swojej codzienności. Jest to dużo głębsze i prawdziwsze spotkanie z kulturą niż krótki wyjazd na wakacje, czy obejrzenie programu podróżniczego.

Rozdział 8.

Współpraca doradcy zawodowego z psychologiem

Ewa Kownacka

Dlaczego warto kierować klienta do psychologa?

Problemy, z jakimi borykają się migranci, mogą prowadzić do stanu psychofizycznego, w którym poszukiwanie i utrzymanie pracy będą utrudnione. Jak pisałam w rozdziale 4. *Psychologiczne funkcjonowanie migrantów*, długotrwały stres wynikający z akulturacji oraz przebyte traumy mogą powodować problemy z koncentracją i pamięcią, dolegliwości fizyczne, lęk, nerwowość i wybuchowość, które są niewątpliwą barierą w nabywaniu nowych umiejętności i aktywnym poszukiwaniu pracy. Komplikuja sytuację nie tylko z perspektywy migranta, utrudniając mu znalezienie energii do nauki i podtrzymywania wiary we własne siły mimo porażek, ale nie są też pożądane przez potencjalnych pracodawców. Ponadto poszukiwanie a potem znalezienie pracy są ważnymi etapami w adaptacji do nowej kultury i oznaczają konfrontację z jej kolejnym obszarem, wartościami i normami obowiązującymi w danej grupie zawodowej. W sytuacji przeciążenia doświadczaniem nowości i trudnościami wynikającymi z akulturacji, osoba przechodząca ten proces może po prostu nie być gotowa na taki krok. Ponadto nawet długotrwały pobyt w Polsce nie oznacza jednoznacznej decyzji o pozostaniu tu na stałe albo na kolejne lata. Podjęcie pracy, lub choćby działań zmierzających do jej znalezienia, jest kolejnym elementem wiążącym z nowym krajem, jest częścią „zapuszczania korzeni”. Tym ważniejszą im ważniejszą wartością w kulturze i hierarchii wartości osobistych migranta jest posiadanie stałej pracy. Rozterki związane z przyjazdem do Polski, powrotem do domu albo wyjazdem do innego kraju mogą powodować dużą ambiwalencję uczuć i działań związanych z wchodzeniem na polski rynek pracy. We wszystkich tych sytuacjach wskazany jest kontakt z psychologiem albo z psychoterapeutą³⁶, który pomoże klientowi uporać się z tymi problemami.

Kryteria wyboru psychologa polecanego przez doradcę

Jakie cechy powinien posiadać psycholog i psychoterapeuta, którego doradca może polecić swojemu klientowi? Oczywiście idealną sytuacją byłoby polecenie kontaktu z psychologiem międzykulturowym, który jednocześnie jest psychoterapeutą i posiada doświadczenie w prowadzeniu psychoterapii migrantów. Może to też być psycholog międzykulturowy z doświadczeniem z zakresu doradztwa akulturacyjnego lub terapeuta, niekoniecznie będący psychologiem międzykulturowym, ale posiadający doświadczenie w pracy z migrantami. Osoba taka powinna władać biegle językiem ojczystym migranta lub znanym mu językiem obcym, albo mieć doświadczenie w pracy z tłumaczem i posiadać możliwość takiej współpracy. Niestety, osoby spełniające te kryteria można policzyć na palcach obu rąk. W chwili powstawania tej publikacji (wiosna 2007) w Polsce pracowało zaledwie kilka (kilkanaście) osób będących psychologami międzykulturowymi i zajmujących się edukacją międzykultu-

³⁶ Psychoterapeuta nie zawsze jest psychologiem, a psycholog niekoniecznie musi być psychoterapeutą. Psychoterapeutą może być osoba z wyższym wykształceniem, niekoniecznie psychologicznym, która po studiach ukończyła dodatkowe szkolenia z zakresu psychoterapii i posiada praktykę w tej dziedzinie. W tekście będę tych pojęć używać zamiennie, jednak za każdym razem będę miała na myśli zarówno psychologa jak i psychoterapeutę, chyba, że wprost rozróżnię te zawody.

rową oraz doradztwem akulturacyjnym, niespełna dziesięciu psychologów i terapeutów bez wykształcenia międzykulturowego, ale z doświadczeniem w prowadzeniu terapii migrantów i tylko jedna psycholożka międzykulturowa, będąca jednocześnie psychoterapeutką. Dodatkowym problemem jest skupienie tych osób w Warszawie, Lublinie i Białymstoku, wynikające z rozmieszczenia ośrodków naukowych zajmujących się psychologią (Warszawa) i pedagogiką międzykulturową (Białystok) oraz z demograficznej wielokulturowości tych regionów. Co w takim razie robić?

Bardzo wiele zależy od zasobów finansowych i czasowych klienta i jego gotowości do kontaktu z psychoterapeutą. Jeśli zasoby i gotowość są duże to nic nie stoi na przeszkodzie, żeby klient dojeżdżał na spotkania z terapeutą do innego miasta. W psychoterapii często stosuje się takie rozwiązania. Można wtedy planować dłuższe sesje albo kilka sesji dzień po dniu, robiąc dłuższe przerwy pomiędzy seriami spotkań. Częstotliwość i długość wizyt terapeuta ustali razem z klientem, dostosowując je do potrzeb i możliwości tego drugiego. Klienta można też skierować do kilku terapeutów prywatnych i kilku przyjmujących w placówkach publicznych w danym mieście i zachęcić go do wypróbowania kontaktu z każdym z nich, a potem do wybrania tego, który klientowi najbardziej będzie odpowiadał. Ogromną zaletą tego rozwiązania jest dostępność pomocy psychologicznej, o ile oczywiście klient zna w wystarczającym stopniu język polski. Wtedy klient może faktycznie wybierać z dużej oferty usług psychologicznych.

Jednak bezrobotni migranci rzadko dysponują dużymi zasobami finansowymi i łatwo się zniechęcają po jednej, dwóch nieudanych próbach. Ponadto jeśli psycholog zrazi do siebie klienta, może to negatywnie odbić się na stosunku klienta do doradcy zawodowego. W kulturach kolektywnych i relacyjnych (patrz: rozdział 2. *Najważniejsze różnice międzykulturowe*) osoba polecana przez kogoś jest utożsamiana z osobą polecającą. Gdy doradca kieruje do kogoś klienta, to w rozumieniu przedstawicieli tych kultur ręczy za tę osobę, za to, że udzieli ona pomocy, wykaże szacunek i potraktuje w „specjalny” sposób, czyli lepiej niż inne osoby, które nie zostały polecane. Jeśli klient poczuje się niezrozumiany albo (co gorsza) zlekceważony, obrażony itd. w wyniku nieporozumienia międzykulturowego, będzie uważał doradcę za współwinnego tej sytuacji. Może to doprowadzić do utraty zaufania do doradcy, a z pewnością przysporzy mu dodatkowej pracy związanej z wyjaśnianiem nieporozumienia i odbudowywaniem relacji z klientem. W takiej sytuacji kontakt klienta z psychologiem okazuje się być utrudnieniem zamiast ułatwieniem w pracy doradczej służącej integracji na rynku pracy. Dlatego tak ważne jest, aby posiadać informacje gdzie i na jakich zasadach (odpłatnie, nieodpłatnie) przyjmują terapeuci i psychologowie, posiadający opisane wcześniej kompetencje. Najlepszym źródłem tego typu informacji jest Internet, organizacje pozarządowe zajmujące się migrantami (pomocą prawną, materialną, edukacyjną itd.) i pracownicy socjalni ośrodków dla uchodźców³⁷.

Jeśli nie ma takich specjalistów w najbliższej okolicy, a podróże klienta są niemożliwe to problem można rozwiązać na kilka sposobów. W zasadzie wszystkie wymagają podjęcia dodatkowych działań przez doradcę zawodowego, a nierzadko przez pozostałych pracowników placówki, w której pracuje. Jednak zarówno doraźnie jak i w dłuższej perspektywie przynoszą one korzyści wszystkim zainteresowanym – klientom, doradcom i samej placówce.

Pierwsza z możliwości to doprowadzenie do sytuacji, w której w miejscu pracy doradcy będzie psycholog kompetentny w udzielaniu pomocy lub w prowadzeniu psychoterapii migrantów. Można tego dokonać przynajmniej na dwa sposoby – zatrudnić takiego specjalistę (na stałe lub okresowo, na potrzeby konkretnych klientów), lub dostarczyć niezbędnych

³⁷ Na końcu tego rozdziału podaję wykaz placówek, w których w chwili powstawiania tej publikacji migranci mogą nieodpłatnie skorzystać z pomocy psychologicznej.

kompetencji i wsparcia psychologowi już pracującemu (poprzez międzykulturowe szkolenia i superwizje). O fundusze na ten cel można występować w ramach inicjatyw wspólnotowych Unii Europejskiej, do samorządów, fundacji oraz do innych instytucji rządowych i pozarządowych wspierających rozwój gospodarczy, aktywizację na rynku pracy, pomoc grupom zagrożonym marginalizacją, integrację migrantów w społeczeństwie polskim itd.

Druga możliwość to wnioskowanie o pieniądze na wyjazdy klientów do specjalisty, jednak rozwiązanie to na dłuższą metę jest mniej opłacalne.

Trzecie rozwiązanie wymaga od klienta sprawnej obsługi komputera. Coraz częstsze staje się udzielanie pomocy psychologicznej za pośrednictwem Internetu – poprzez komunikatory internetowe i pocztę elektroniczną. Obecnie nie znam żadnych podobnych form pomocy dla migrantów, jednak niektóre organizacje pozarządowe kierujące swoją ofertą do innych grup społecznych korzystają z tej formy pracy. Polega ona raczej na poradnictwie lub pełni podobną funkcję jak telefon zaufania, jednak technika już stwarza możliwości (jakość i szybkość transmisji obrazu i dźwięku) do prowadzenia psychoterapii. W zasadzie zapewnienie odpowiednich warunków technicznych nie stanowiłoby dużego problemu organizacyjnego i finansowego, pod warunkiem współpracy instytucji, w której pracuje doradca i instytucji, w której pracuje psycholog, oraz posiadania lub pozyskania środków na ten cel.

Jednak są sytuacje, w których pomoc psychologiczna powinna być udzielona jak najszybciej. Wtedy poza opisanymi ośrodkami, doradca i klient mają do dyspozycji psychologów i terapeutów, co prawda bez odpowiedniego przygotowania międzykulturowego i bez doświadczenia w pracy z migrantami, jednak z doświadczeniem w prowadzeniu psychoterapii. Dlatego też warto, żeby doradca zawodowy znał osobiście kilku psychologów i terapeutów pracujących w placówkach publicznych i w gabinetach prywatnych, szczególnie tych, którzy są w stanie pracować w języku rosyjskim, angielskim i francuskim. Warto też, aby znał ich stosunek do pracy z osobami odmiennymi kulturowo oraz ewentualnie dotychczasowe doświadczenia zawodowe i prywatne w kontaktach międzykulturowych (wyjazdy zagraniczne, posiadanie obcokrajowców wśród członków rodziny). Ponadto warto też, aby miał z nimi na tyle dobre relacje zawodowe, by mógł być w bezpośrednim kontakcie z psychologiem czy psychoterapeutą, kierując do niego klienta (co jest zawsze przydatne, a niezbędne w pracy z przedstawicielami kultur relacyjnych).

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

W ramach pierwszego z podejść istnieją badania pokazujące użyteczność tej metody w pracy z uchodźcami i ofiarami doświadczeń traumatycznych (Nicholl, Thompson, 2004). Jest to nurt psychoterapii posiadający największy dorobek naukowy ze względu na łatwą standaryzację technik pracy (Hawton, Salkovskis, Kirk, Clark, 2004). Stanowi to jego ogromnie mocną, ale i słabą stronę. Słabą, gdyż nieco ograniczającą elastyczność pracy. Mocną, ponieważ terapeuta może łatwo znaleźć odpowiednie publikacje (głównie anglojęzyczne) poświęcone konkretnym problemom i pracy z konkretnymi grupami kulturowymi (szczególnie dużo publikacji o przedstawicielach kultur wschodnich i południowych dotyczy uchodźców i pracy z osobami z traumą wojenną oraz z ofiarami klęsk żywiołowych).

Drugi nurt – Terapia Ericksonowska, również posiadający dorobek naukowy (choć nie udało mi się dotrzeć do publikacji poświęconych różnym grupom kulturowym) – jest najbliższy psychologii kulturowej i międzykulturowej zarówno w swoich założeniach teoretycznych jak i praktycznych technikach pracy. Charakteryzuje się ogromną elastycznością podejścia do klienta. Twórca tego podejścia Milton Erickson twierdził, że nie ma dwóch takich samych terapii i każdorazowo

należy tworzyć metody współpracy z konkretnym człowiekiem adekwatne do jego wizji świata, hierarchii wartości i warunków, w których funkcjonuje. Ponadto mocną stroną tego nurtu jest jego eklektyzm i wynikające z niego bogactwo technik (Haley, 1995; Zeig, Munion, 2005).

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

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

Oprócz stosunku terapeuty do pracy z osobami odmiennymi kulturowo i nurtu psychoterapii, w którym pracuje, równie ważnym kryterium jest doświadczenie w pracy z konkretnymi problemami (np. uzależnieniami, stresem, przemocą, traumą, wykorzystaniem seksualnym, problemami małżeńskimi, zaburzeniami u dzieci i młodzieży, trudnościami szkolnymi itd.). Jeśli doradca wybiera spośród terapeutów bez przygotowania i doświadczenia międzykulturowego warto, żeby kierował klientów do osób specjalizujących się w pracy z problemem zgłaszanym przez klienta i/lub zauważonym, podejrzewany przez doradcę.

Ostatnia, aczkolwiek nie mniej ważna, kwestia to płeć terapeuty. Należy koniecznie dowiedzieć się w sposób akceptowalny kulturowo dla klienta, czy ma preferencje w tym względzie lub ograniczenia kulturowe, które należy uszanować polecając kontakt ze specjalistą.

W jaki sposób informować o roli psychologa i zachęcać do kontaktu z nim?

Formy proszenia o pomoc i jej udzielania są zróżnicowane kulturowo. Instytucja psychologa nie wszędzie istnieje, ale w każdej kulturze istnieją sposoby radzenia sobie z problemami psychologicznymi – z trudnymi uczuciami i myślami, niezwykłymi zachowaniami. Dlatego warto spytać klienta, co by zrobił, jak by poradził sobie ze swoim stanem, gdyby był w ojczystym kraju. Można też spytać: czy wie, kim jest psycholog; jak pracuje; czym się zajmuje; co można od niego uzyskać. Dopiero na bazie tych informacji, adekwatnie do sposobu, w jaki klient rozumie problemy psychologiczne i pomoc w radzeniu sobie z nimi, opisać rolę psychologa i rozwiać ewentualne wątpliwości i obawy. Doradca powinien być elastyczny i kreatywny, poszukiwać analogii, używać słów, pojęć i języka, w jakim klient opisuje swoje stany i sposoby radzenia sobie z nimi w kulturze ojczystej. Problem, z którym doradca chciałby skierować klienta do psychologa nie zawsze musi być uznawany za problem przez samego klienta. Nawet jeśli jest przez niego postrzegany jako coś negatywnego, bolesnego, dziwnego, komplikującego codzienne życie, to niekoniecznie musi być określany słowem „problem” lub „trudność”. Wynikać to może albo ze względów osobistych albo kulturowych. Dlatego warto używać dokładnie takich słów jakimi posługuje się klient. Jeśli mówi, że „często budzi się i nie może zasnąć”, lepiej nie używać określenia „problemy ze snem”. Zamiast tego należy po prostu cytować klienta, kiedy mówimy o jego trudnościach³⁸.

³⁸ Stąd też w tabelach 8. i 9. znajduje się każdorazowo kilka przykładowych możliwości sformułowania pytania lub wypowiedzi doradcy.

Jeżeli w kulturze klienta istnieje odpowiednik psychologa, albo sposób radzenia sobie z problemami psychicznymi podobny do korzystania z pomocy psychologicznej (radzenie się starszyny, osób o konkretnym statusie i doświadczeniu, szamana, mędrca, czarownicy, wróżki, duchownego, doradcy życiowego, najstarszej osoby w rodzinie, krewnych tej samej lub przeciwnej płci itd.), to wystarczy wtedy jedynie dopytać się o to jak to się odbywa – na jakich zasadach i w jakim zakresie pomoc jest udzielana – a potem wskazać na podobieństwa i różnice w stosunku do roli psychologa w Polsce. Sytuacja jest nieco bardziej złożona, kiedy trudno znaleźć taki odpowiednik, a klient z przyczyn kulturowych albo osobistych uważa, że nie powinno się nikogo prosić o pomoc lub, że i tak nikt nie będzie mu w stanie pomóc, a jego sposób przeżywania trudności jest nie do zmiany.

Bardzo często pojawia się wtedy w rozmowie kwestia determinizmu losu człowieka, jego wpływu na własne życie oraz rola religii, wiary i boga w życiu. Wielokrotnie słyszałam słowa: „ode mnie nic nie zależy i nikt mi nie może pomóc”. Często wynikają one z szoku kulturowego, którego istotą jest przeciążenie i poczucie utraty kontroli nad własnym życiem. Ponadto od przedstawicieli każdej z religii monoteistycznych, pochodzących z różnych kontynentów (Azji, Afryki, Europy), zdarzało mi się usłyszeć, że pomoc może jedynie bóg. Zawierzenie bogu jest ważnym i skutecznym sposobem radzenia sobie ze stresem akulturacyjnym i ogólnie z trudnościami życiowymi. Myślenie, że „wszystko jest w rękach boga” może z punktu widzenia zadaniowo nastawionego doradcy wydawać się przeszkodą i prostą drogą do bierności klienta, zrzucenia przez niego odpowiedzialności za własne życie. Jednak w strategii tej tkwi potencjał do działania zarówno dla samego klienta jak i dla doradcy. Klientowi pozwala on na akceptację braku kontroli nad swoim życiem i poradzenie sobie z poczuciem bezsilności i bezradności, co jest pomocne w procesie adaptacji. Z punktu widzenia doradcy ten sposób myślenia o problemie może ułatwić kontakt z psychologiem i zwiększyć motywację do wykorzystywania oferowanej pomocy.

Aby wykorzystać ten potencjał należy zaakceptować i uszanować wizję świata i kondycji ludzkiej posiadaną przez klienta. Należy go zatem upewnić, że nie uzurpujemy sobie prawa do ingerowania w sprawy wiary ani w boskie prawa. Nie uzurpujemy sobie również prawa do rozwiązywania problemu za klienta, skoro nie wierzy on, że ktokolwiek może mu pomóc, albo sobie tego nie życzy. Można wprost powiedzieć, że i doradca zawodowy, i psycholog są ludźmi, a nie bogami, i tylko ludźmi. Dlatego nie mają ani takiej mocy, ani takich zamiarów, ani takiego prawa, żeby zmieniać bieg ludzkiego życia.

Kiedy klient poczuje się bezpiecznie i poczuje, że jego wiara i przekonania (w tym wiara w determinizm i bezsilność człowieka) są uszanowane, warto odwołać się do tego, co oznacza bycie dobrym człowiekiem, dobrym członkiem swojej społeczności, dobrym sługą bożym. Każdy człowiek niezależnie od wiary i kultury ma pewne obowiązki wobec innych ludzi (żyjących, zmarłych przodków, nienarodzonych potomków) i wobec siebie oraz (jeśli jest wierzący) wobec boga. Ich zakres, rodzaj i hierarchia mogą być różne, ale każdy zdrowy człowiek w każdej kulturze ma jakąś rolę do spełnienia, która jest dla niego ważna i niezbywalna. Niezależnie od tego, co los, bóg i inni ludzie mu zsyłają, człowiek jakoś te obowiązki wypełnia. Można więc spytać klienta jak jego problem, jak jego stan psychologiczny wpływa na wypełnianie przez niego swojej roli, wyznaczonej przez religię, kulturę, społeczność. Dowiedzieć się jaka jest jego odpowiedzialność za to jak ją wypełnia oraz jak przyjmuje to, co dane przez los, innych ludzi czy boga. Osoby niewierzące lub osoby, dla których religia jest raczej kulturowym rytuałem niż ważną częścią życia duchowego, można spytać o rolę człowieka, kobiety, mężczyzny, ojca, matki, brata, siostry, krewnego, dorosłego dziecka swoich rodziców itd., adekwatnie do ich sytuacji społecznej.

Na podstawie tych wszystkich informacji można wskazać, w czym psycholog może pomóc, co może ułatwić, jaki mieć udział w jak najlepszym wypełnianiu przez klienta roli religijnej, kulturowej, społecznej. Można porównać psychologa do przewodnika, powiernika, doradcy, towarzysza w rozwiązywaniu problemu, „lekarza duszy”, lustra, w którym można się przejrzeć, żeby lepiej poznać siebie samego. Użyć metafory napotkanej w trakcie wędrówki osoby, przy której można na chwilę zdjąć z pleców ciężki bagaż, który się niesie, albo ten bagaż rozpakować i spróbować tak spakować, żeby niosło się go wygodniej a może i lżej, metafory dodatkowej pary oczu, która może spojrzeć na problem itd. Wszystkie te funkcje psycholog i psychoterapeuta mogą pełnić wobec klienta. Mieszczą się one w ramach pomocy psychologicznej i w ramach kodeksu etycznego obu zawodów (PTP, 1991; PTP, 2000).

Bardzo istotne jest to, żeby zawsze najpierw pytać ogólnie (a czasami tylko w ten sposób) o rolę człowieka, kobiety, mężczyzny, syna, siostry a nie o rolę konkretnego klienta, konkretnie o jego życie. Im rozmowa toczy się na wyższym poziomie ogólności, tym jest dla klienta bezpieczniejsza. Tym samym odczuwa on mniejsze napięcie i mniejszą potrzebę bronięcia się i zaprzeczania niż w przypadku rozmowy bezpośrednio o nim samym.

Pomocna w zrozumieniu motywacji klienta (lub wrażenia doradcy, że jej brak), sposobów poszukiwania i otrzymywania pomocy oraz w znalezieniu płaszczyzny porozumienia jest znajomość tekstów religijnych, baśni, opowieści ludowych i wytworów sztuki. Można je znaleźć w bibliotekach, na stronach internetowych stowarzyszeń religijnych i etnicznych. Poznając je warto przyjrzeć się im z punktu widzenia wymiarów kultury, o których mowa w rozdziale 2. *Najważniejsze różnice międzykulturowe*. Należy też pamiętać, że klient nie zawsze musi sam je dobrze znać, oraz że może je interpretować inaczej niż nam się to narzuca po lekturze tekstu. Dlatego tak ważna jest umiejętność uzyskania wiedzy kulturowej od samego klienta i posłużenia się własną wiedzą o danej kulturze w sposób adekwatny do przekonań danej osoby. Ważnym drogowskazem i źródłem wiedzy są również podręczniki oraz czasopisma poświęcone komunikacji międzykulturowej³⁹ oraz poradnictwu międzykulturowemu (ang. *cross-culture counseling*) w ramach różnych zawodów doradczych (doradztwa zawodowego, opieki pedagogicznej, psychoterapii).

Można też, posiadając opisane wcześniej informacje, skontaktować się z psychologiem, i jego spytać, w jaki sposób wytłumaczyłby swoją rolę adekwatnie do kultury klienta, by na kolejnym spotkaniu przedstawić takie porównanie klientowi.

Tabela 8. Identyfikacja kulturowych i jednostkowych mechanizmów poszukiwania pomocy

Pytania o kulturowe i jednostkowe mechanizmy radzenia sobie z problemami psychicznymi
<ul style="list-style-type: none"> – W jaki sposób Pana/Pani krewni i przyjaciele poradziliby sobie z takim problemem⁴⁰ w domu, gdyby go mieli? Co by zrobili, gdyby tak się czuli / tak myśleli / tak się zachowywali? – Co robi, powinien robić rodzic (mąż, żona, krewny), kiedy ma taki problem / takie uczucia / takie myśli?

³⁹ Na przykład: M. Szopski (2005). *Komunikowanie międzykulturowe*. Warszawa: WSiP; *Journal of Multicultural Counseling & Development*; A. Suzuki, J.G. Ponterotto, P.J. Meller (eds.) (2001). *Handbook of Multicultural Assessment. Clinical, Psychological, and Educational Applications*. San Francisco: Jossey-Bass, A Wiley Company.

⁴⁰ Zadając te pytania należy pamiętać o zasadzie posługiwania się językiem klienta. Warto jak najczęściej cytować jego słowa np. jeśli klient mówi, „trudno mi zasnąć” można wtedy zamiast używać słowa „problem” powiedzieć „gdyby trudno byłoby im zasnąć wieczorem”.

- Czy ktoś inny, rodzic (mąż, żona, krewny) powinien wiedzieć, albo czy zwykle wie, kiedy bliska mu osoba ma taki problem / takie uczucia / takie myśli? W jaki sposób się o tym dowiaduje? Po czym to poznaje?
- Co robi, powinien robić rodzic (mąż, żona, krewny), kiedy wie że ktoś bliski ma taki problem / takie uczucia / takie myśli / tak się zachowuje?
- Co by Pan/Pani zrobił/-a, gdyby Pan/Pani był/-a w swoim kraju i przeżywał/-a coś podobnego / podobne trudności, miał/-a podobne myśli / uczucia, podobnie się zachowywał/-a?
- Co by Pan/Pani zrobił/-a, pomyślał/-a, poczuł/-a gdyby Pana/Pani bliscy wiedzieli, że przeżywa Pan/Pani podobne trudności, jest Pan/Pani w podobnej sytuacji? Co by się wtedy wydarzyło? Co chciałby/chciałaby Pan/Pani, żeby się wydarzyło?
- Do kogo zwróciłby/zwróciłaby się Pan/Pani, do kogo mógłby/mogłaby Pan/Pani zwrócić się w takiej sytuacji?
- Czy wie Pan/Pani kim jest psycholog? Proszę mi powiedzieć, kto to jest w Pana/Pani kraju? Kto chodzi do psychologa w Pana/Pani kraju? Czy był/-a Pan/Pani kiedyś u psychologa? Czy ktoś z Pana/Pani znajomych, bliskich był u psychologa? Co o tym opowiadał/-a?
- Czy wie Pan/Pani kim jest psychiatra? Proszę mi powiedzieć, kto to jest? Kto chodzi do psychiatry w Pana/Pani kraju? Czy był/-a Pan/Pani kiedyś u psychiatry? Czy ktoś z Pana/Pani znajomych, bliskich był u psychiatry? Co o tym opowiadał/-a?
- Czy wie Pan/Pani kim są te osoby i jak pracują w Polsce? Jaka jest różnica między tymi zawodami w Polsce? Czy coś Pan/Pani o tym słyszał/-a?

Tabela 9. Najczęstsze wątpliwości związane z rolą psychologa

Odpowiedzi na najczęściej zadawane przez klientów pytania o wizytę u psychologa	
1.	Kim jest psycholog? Czy to lekarz? – Psycholog to nie lekarz. Nie przepisuje lekarstw. Z psychologiem się rozmawia. Jednak czasami rozmowa z psychologiem może ulżyć w niektórych dolegliwościach fizycznych.
2.	Psychiatra jest lekarzem i przepisuje leki, to kim jest psycholog? Czym różni się psycholog od psychiatry? Przecież pomagają w tym samym. – Psychiatra i psycholog zajmują się problemami psychicznymi, problemami duszy, trudnymi uczuciami i myślami, i mają w tym kierunku wyższe wykształcenie. Psychiatra skończył akademię medyczną (podobnie jak inni lekarze i pielęgniarki), psycholog skończył psychologię na uniwersytecie (podobnie jak nauczyciele kończą pedagogikę, a prawnicy prawo). Psychiatra jest lekarzem i przepisuje lekarstwa, kiedy myśli i uczucia człowieka są tak trudne albo jest ich tak wiele, że nie jest on w stanie wypełniać codziennych czynności, ani nie jest w stanie nawet porozmawiać z psychologiem. Na przykład jest tak smutny i przygnębiony, że nie jest w stanie wstać rano z łóżka, przygotować posiłku. Może też być nerwowy i mieć taki nadmiar energii, że nie jest w stanie na niczym się skupić, wszystko mu wypada z rąk, ma tyle myśli i pomysłów na raz, że żadnego nie jest w stanie zrealizować. Wtedy psychiatra może przepisać lekarstwa, które albo dadzą energię, żeby wstać z łóżka, albo trochę uspokoją, żeby móc uporządkować myśli i działania w odpowiednią kolejność i zacząć je wykonywać. Psycholog rozmawia z człowiekiem wtedy, kiedy człowiek jest w stanie rozmawiać, jest w stanie do niego przyjść i podjąć decyzję o tym, że chce takiej rozmowy.

3.	<p>Jak bez lekarstw psycholog może mi pomóc, jeśli lekarze nie umieją? Jak rozmowa może przynieść ulgę w bólach głowy, kręgosłupa, żołądka itp.?</p> <p>– Duszę, psychikę, która mieszka w ciele, w głowie, w sercu (innym kulturowo wyznaczonym miejscu, o którym mówi klient), można porównać do balonika (plecaka lub czegoś podobnego o ograniczonej pojemności, albo zbyt dużym ciężarze, co jest bliskie doświadczeniu klienta i adekwatne do jego kultury oraz do jego dolegliwości fizycznych). Kiedy psychika jest wypełniona trudnymi doświadczeniami, myślami, uczuciami, jest jak za mocno napompowany balonik, który rozciąga się i staje się za duży. Podobnie dusza (psychika, serce, umysł), kiedy są przepełnione mogą „uciskać” ciało (być za ciężkie dla ciała do uniesienia itp. zależnie od użytej metafory), powodować ból. Ciału może być trudno je zmieścić (unieść itp.). Rozmowa może być takim wypuszczeniem niewielkiej ilości powietrza. Na tyle, żeby balon był takiej wielkości jakiej być powinien, żeby tak bardzo nie uciskał na ciało, żeby się w nim bez problemu mieścił. Wtedy ciało może być nieco lżej, może nieco mniej boleć.</p>
4.	<p>O czym się rozmawia z psychologiem? O co będzie mnie pytał?</p> <p>– Psycholog to osoba, która może wysłuchać, może też doradzić. Psychologowi można powiedzieć to, co się chce i można go pytać o to, o co się chce. Według polskiego prawa nie może on nikomu tego powtórzyć, ani doradcy, ani nikomu innemu, nawet jak ktoś go o to spyta. Obowiązuje go tajemnica zawodowa. Jeśli będzie pracował z tłumaczem, dotyczy to też tłumacza. Psycholog też może zadawać różne pytania, na przykład o samopoczucie albo o sytuację rodzinną, po to żeby lepiej zrozumieć problem, lepiej poznać człowieka, tak żeby mu jak najlepiej pomóc. Jednak zawsze można na te pytania nie odpowiedzieć, jeśli się nie chce, a psycholog nie będzie nalegał na odpowiedź.</p>
5.	<p>Na co psycholog ma wpływ? Czy jak do niego pójść to nie będzie to dziwne dla policji⁴¹ / ośrodka pomocy społecznej / mojego pracodawcy itp.? Czy nie wpłynie to na moje prawo do pobytu w Polsce?</p> <p>– Psychologa obowiązuje tajemnica zawodowa i dotyczy to również informacji o tym, czy ktoś u niego był czy nie. W Polsce to prywatna i intymna sprawa każdego człowieka czy chodzi do psychologa czy nie i tylko on sam decyduje o tym, kiedy i komu o tym powie. Nie istnieją kartoteki policyjne osób chodzących do psychologa. Kontakt z psychologiem nie ma żadnego wpływu na prawo do pobytu w Polsce. Nawet jeśli samemu się o tym powie w jakiejś instytucji, to i tak nie będzie to miało negatywnego wpływu, ani w ogóle znaczenia dla kwestii przyznania opieki społecznej, prawa do pobytu w Polsce, prawa do nauki itd. W świetle polskiego prawa korzystanie z pomocy psychologicznej w żaden sposób nie zmienia praw i obowiązków ani obywateli Polski, ani migrantów. Ponadto w Polsce obowiązuje prawo o ochronie danych osobowych każdego człowieka. Gdy ktoś zapisuje się w instytucji (przychodni, ośrodku) do psychologa to instytucja ta, żaden z jej pracowników nie może przekazać informacji o wizycie klienta komuś innemu.</p>
6.	<p>Czy muszę iść do psychologa?</p> <p>– Nie. To zawsze jest własna decyzja, jednak warto spróbować. Spotkanie z psychologiem do niczego nie zobowiązuje. Można z niego wyjść w każdej chwili. Można po pierwszym spotkaniu zrezygnować i nie umówić się na kolejne. Można zrezygnować w każdej chwili, nawet po kilku spotkaniach. Można też pójść do kilku różnych psychologów i dopiero potem zdecydować, z którym chce się spotykać.</p>

⁴¹ W niektórych krajach, według relacji moich klientów, policja gromadzi informacje o osobach objętych pomocą psychologiczną, a niektórzy psychiatry i psychologowie pracują na rzecz władzy lub współpracują z wywiadem, usuwając niewygodne osoby poprzez umieszczanie ich w szpitalach psychiatrycznych, lub podawanie wbrew woli leków psychotropowych. Relacje te pochodzą od uchodźców.

7. Co się stanie jak mi psycholog nie pomoże?

– Praca psychologa polega na rozmowie, a sposób prowadzenia tej rozmowy może bardziej lub mniej odpowiadać. I dlatego jeśli jeden psycholog nie pomoże to nie znaczy, że nie pomoże żaden. To podobnie jak z lekarzem. Co prawda jak dwóch różnych lekarzy przepisze to samo lekarstwo, to będzie ono tak samo działać. Ale jeden lekarz może nam odpowiadać i wzbudzi nasze zaufanie, a drugi nie. Jeśli lekarstwo przepisze nam osoba, której ufamy to pewnie je weźmiemy, a jeśli lekarz, któremu nie ufamy, to prawdopodobnie nie weźmiemy leku i poszukamy innego lekarza. Podobnie jest z poradą. Jak radzi nam osoba, którą lubimy i której ufamy to posłuchamy jej rady, a jak ktoś komu nie ufamy to nie skorzystamy z rady, albo w ogóle o nią nie spytamy. Poza tym nie ma jednego leku, który by leczył tak samo skutecznie wszystkich, ani jednej rady dobrej dla wszystkich. Podobnie nie ma jednego psychologa i jednej rozmowy, która byłaby dobra dla wszystkich.

Instytucje świadczące nieodpłatnie pomoc psychologiczną dla obcokrajowców**BIAŁYSTOK****Caritas Polska**

Centrum Pomocy Migrantom i Uchodźcom

ul. Warszawska 32, 43-200 Białystok

tel./fax: (0 85) 732 55 53

e-mail: migranci-bialystok@caritas.pl

Języki: polski, rosyjski

LUBLIN**Caritas Polska**

Centrum Pomocy Migrantom i Uchodźcom

ul. Prymasa Stefana Wyszyńskiego 2, 20-950 Lublin

tel.: (0 81) 743 71 86

e-mail: migranci-lublin@caritas.pl

Języki: angielski, polski, rosyjski, serbsko-chorwacki

WARSZAWA**Caritas Polska**

Centrum Pomocy Migrantom i Uchodźcom

ul. Krakowskie Przedmieście 62, 00-322 Warszawa

tel.: (0 22) 826 99 10

e-mail: migranci-waw@caritas.pl

Języki: polski, rosyjski

Centrum Migranta

ul. Ostrobramska 98, 04-118 Warszawa

tel.: (0 22) 610 02 52

e-mail: osrodek@migrant.pl

Języki: organizacja każdorazowo poszukuje psychologa lub tłumacza władającego językiem migranta

Fundacja „Dzieci Niczyje”

ul. Walecznych 59, 03-926 Warszawa

tel.: (0 22) 616 02 68, fax: (0 22) 616 03 14

e-mail: fdn@fdn.pl

strona internetowa – www.fdn.pl

Języki: angielski, polski

Fundacja Ocalenie

ul. Mokotowska 14 lok. 709, 00-561 Warszawa

tel./fax: (0 22) 628 55 76

e-mail: ocalenie@wp.pl

Języki: angielski, francuski, polski, rosyjski

Instytut Profilaktyki Społecznej i Resocjalizacji Uniwersytetu Warszawskiego

Międzykulturowe Centrum Adaptacji Zawodowej

ul. Koszykowa 60/62 lok. 39, 00-673 Warszawa

tel.: (0 22) 625 13 13, fax: (0 22) 621 17 08

strona internetowa – www.mcaz.org.pl

Języki: angielski, francuski, polski, rosyjski

Centrum będzie działać do marca 2008 r.

Polska Akcja Humanitarna

Centrum Pomocy Uchodźcom

ul. Szpitalna 5 m. 18, 00-031 Warszawa

tel.: (0 22) 828 88 82 wew. 250

internetowa strona główna PAH – www.pah.org.pl

strona internetowa – <http://www.pah.org.pl/19052.html>

Języki: angielski, polski, rosyjski

ZASIĘG OGÓLNOPOLSKI

Urząd do Spraw Repatriacji i Cudzoziemców

ul. Koszykowa 16, 00-564 Warszawa

tel.: (0 22) 601 74 02, fax: (0 22) 601 74 13

strona internetowa – www.uric.gov.pl

Języki: angielski, francuski, polski, rosyjski

Pomoc psychologiczna zapewniana jest w ramach opieki medycznej na terenie ośrodków dla uchodźców, jedynie osobom ubiegającym się o nadanie statusu uchodźcy. Jednak pracownicy socjalni ośrodków, jak również pracujący tam psychologowie często współpracują z zewnętrznymi instytucjami, w których psychologowie, psychoterapeuci i psychiatrzy władają językami obcymi, mogą więc udzielić aktualnych informacji o takich miejscach.

Strona internetowa z adresami ośrodków dla uchodźców

– http://www.uric.gov.pl/Adresy_osrodkow_249.html

Bibliografia

1. Cade, B., O'Hanlon, W.H. (1996). *Stopem po terapii krótkoterminowej*. Poznań: Wydawnictwo Zysk i S-ka.
2. Ellis, A. (1999). *Terapia krótkoterminowa. Lepiej, głębiej, trwalej*. Gdańsk: GWP.
3. Haley, J. (1995). *Niezwykła terapia. Techniki terapeutyczne Milтона H. Ericksona: strategiczna terapia krótkoterminowa*. Gdańsk: GWP.
4. Hawton, K., Salkovskis, P.M., Kirk, J., Clark, D.M. (red.) (2004). *Cognitive behaviour therapy for psychiatric problems. A practical guide*. Oxford – New York: Oxford University Press.
5. Nicholl, C., Thompson, A. (2004). The psychological treatment of Post Traumatic Stress Disorder (PTSD) in adult refugees: A review of the current state of psychological therapies. *Journal of Mental Health*, 13, s. 351–362.
6. Polskie Towarzystwo Psychiatryczne (2000). Kodeks Etyczny Psychoterapeuty. Tekst zamieszczony na stronie internetowej – www.psychiatria.org.pl/arch/5551.
7. Polskie Towarzystwo Psychologiczne (1991). Kodeks Etyczno-Zawodowy Psychologa. Tekst zamieszczony na stronie internetowej – ptp.org.pl/modules.php?name=News&file=article&sid=29.
8. Zeig, J.K., Munion, W.M. (2005). *Milton H. Erickson*. Gdańsk: GWP.

CZĘŚĆ III

PRACA Z KLIENTEM ODMIENNYM KULTUROWO

Rozdział 9.

Metodyczne i praktyczne aspekty pracy z klientem odmiennym kulturowo

Zuzanna Rejmer-Ronowicz

Jak pracować z klientem odmiennym kulturowo?

Jedną ze składowych umiejętności budującą kompetencje międzykulturowe doradcy jest brak przywiązania do jednej metody pomagania, świadomość tego, że styl pomagania może być kulturowo uwarunkowany oraz umiejętność dostosowania wykorzystywanych metod do potrzeb klienta (Sue, Arredondo, McDavis, 1992).

Celem tej części rozdziału jest zatem przyjrzenie się różnym typom poradnictwa, preferencjom w zakresie stosowania danego modelu pomagania oraz rodzaju pomocy preferowanej przez klienta cudzoziemca. Przyjrzymy się również efektywności stosowania poszczególnych modeli w kontekście pracy z klientem odmiennym kulturowo.

Przyjęte przez doradcę podstawy teoretyczne kształtują jego indywidualny styl, sposób i skuteczność udzielanej pomocy. Według klasyfikacji zaproponowanej przez Alicję Kargulową (1986) istnieją trzy typy poradnictwa: liberalne, dyrektywne oraz dialogowe.

Poradnictwo liberalne opiera się na założeniach psychologii humanistycznej, która koncentruje się na wspieraniu harmonijnego wzrostu jednostki poprzez stwarzanie sytuacji umożliwiających samopoznanie (Kozielecki, 1995). Wedle tej koncepcji zadaniem poradnictwa jest *wywołanie w jednostce trwałych zmian, które umożliwiłyby jej w przyszłości podejmowanie trafnych decyzji, jak również zapewniłyby pokonywanie bieżących trudności* (Kargulowa, 1986, s. 22). To klient wie najlepiej czego chce, rolą doradcy jest jedynie pomoc w samodzielnym uświadomieniu sobie własnego potencjału i swoich potrzeb. Relacja doradca – klient to związek między równorzędnymi partnerami. Pomagający będąc empatycznym, stosując odzwierciedlanie oraz aktywne słuchanie wspiera klienta w wytyczaniu własnej drogi życiowej i określeniu celów, jakie chce osiągnąć.

Z kolei podstawą poradnictwa dyrektywnego jest psychologia behawioralna, w myśl której, by zaszła zmiana w zachowaniu niezbędna jest odgórna interwencja. Doradca dyrektywny obejmuje zatem całość problemu, zna sposób rozwiązania, ocenia, planuje, perswaduje i daje klientowi gotowe przepisy skutecznego działania.

Poradnictwo dialogowe, oparte na poznawczej koncepcji człowieka skupia się na przetwarzaniu informacji płynących z otoczenia jak i na poznawaniu własnych preferencji. *Poradnictwo dialogowe nie jest poradnictwem ani zdecydowanie kierującym, ani otwierającym, ale godząc oba rodzaje, stara się pełnić funkcje pośrednika pomiędzy człowiekiem i przeżywanymi przez niego sprzecznościami, a otaczającym go światem* (Kargulowa, 1986, s. 24). Doradca konsultuje decyzje klienta, zachęcając go do brania pod uwagę jego wewnętrznych potrzeb i preferencji oraz czynników środowiskowych. Celem jest tu interwencja wykraczająca poza doraźne potrzeby. Zachęca się do rozpatrywania sytuacji z różnych perspektyw, układania planów i oceniania przyszłych skutków podejmowanych decyzji. Działania doradcy zawierają elementy sugestii, ale jest w nich również miejsce na

negocjowanie zaleceń. Tu pomagający i klient są partnerami, którzy współdziałają w podejmowaniu decyzji.

To na jakim modelu doradcy budują swój styl pomagania uwarunkowane jest wieloma czynnikami m.in. stylem komunikowania się doradcy, jego potrzebami i systemem wartości (Brammer, 1984, za: Wojtasik, 1997). Jednocześnie możemy mówić o ogólnych tendencjach w zakresie stosowania danej koncepcji pomagania. Postępująca globalizacja, rozwój techniki i tempo, z jakim zachodzą zmiany w świecie, przekładają się na ogromną ilość możliwości zatrudnienia i kształcenia się. Z drugiej strony niejako wymuszają one zmiany na rynku pracy. Pojawiają się nowe profesje i zawody, inne z kolei zanikają. W tej sytuacji pomoc doradcy w określeniu preferencji zawodowych i zdobyciu zawodu na tzw. „całe życie” jest już niewystarczająca. W nowych warunkach rolą doradcy jest więc nie tyle pomoc w ulokowaniu w miejscu prac, co wsparcie w planowaniu indywidualnej kariery zawodowej. Międzynarodowi specjaliści w dziedzinie doradztwa określają życie zawodowe jako niekończący się proces uczenia się i rozwoju (Ertelt, 2003). Doradca ma wesprzeć w świadomym zaplanowaniu tego rozwoju. Tendencja do odchodzenia od popularnego wcześniej bardziej dyrektywnego sposobu doradzania w stronę koncepcji liberalnej widoczna jest również na gruncie polskim. Środowiska akademickie wskazują na konieczność kształcenia doradców w nurcie humanistycznej koncepcji pomagania (Paszowska-Rogacz, 2001). Co więcej badania wykazują, iż polscy klienci oczekują od doradcy niedyrektywnych form pomocy. Doradca ma jedynie wspierać klienta w samodzielnym uświadomieniu sobie własnych potrzeb i własnego potencjału (Paszowska-Rogacz, 2005).

Przypuszczać zatem można, że polscy doradcy również pracując z klientem odmiennym kulturowo będą mieli tendencję do stosowania liberalnego modelu pracy. Czy jednak będzie on sprawdzał się równie dobrze, co w pracy z klientami polskimi? W celu udzielenia odpowiedzi na to pytanie przyjrzymy się bliżej kilku czynnikom mającym tu istotne znaczenie.

Przyjęty w doradztwie liberalnym partnerski rodzaj relacji doradca – klient odpowiada osobom pochodzącym z kultur bardziej egalitarnych. Natomiast klienci pochodzący z kultur o wysokim dystansie władzy, za jaką możemy uznać np. kulturę czeczeńską, będą raczej preferowali relację, w której to doradca jest głównodowodzącym. Klient oczekuje od niego wiedzy eksperckiej, a co za tym idzie będzie spodziewał się gotowych recept postępowania. Jeśli ich nie otrzyma może zacząć podejrzewać doradcę o brak kompetencji (Peavy, 1997).

Zatem patrząc przez pryzmat kultury, pracując z klientami wywodzącymi się z mocno hierarchicznych społeczeństw raczej powinno się bazować na dyrektywnym modelu doradztwa.

Z drugiej jednak strony pamiętać należy, że doradca dyrektywny dając gotowe przepisy postępowania staje się „reżyserem” życia zawodowego klienta, zdejmując z niego odpowiedzialność za podejmowane decyzje. W sytuacji, gdy klientem doradcy jest uchodźca, może to mieć szczególne znaczenie. Często bowiem wśród tych osób występuje tzw. syndrom wyuczonej bezradności (Grzymała-Moszczyńska, 2000). Jest to przyjęcie postawy biernej wynikające z przeświadczenia, że podejmowanie jakiegokolwiek inicjatywy nie ma sensu, ponieważ nie mają na nic wpływu, a ich los i tak nie zależy od nich. Dyrektywny doradca może zatem utwierdzić ich w przekonaniu, że rzeczywiście nie mają wpływu na własne życie.

Jaką zatem przyjąć formę pracy z klientem, który pochodzi z kultury charakteryzującej się wysokim dystansem władzy, by nie przyczynić się do wzrostu (pojawienia się u niego) syndromu wyuczonej bezradności?

Wyjściem z sytuacji może być stosowanie modelu poradnictwa dialogowego. Jednocześnie, zaproponowanie takiej formy pracy już w początkowej fazie może skutkować szybkim wycofaniem się klienta z pracy doradczej.

W pierwszej kolejności warto skupić się na zweryfikowaniu **jakiego rodzaju pomocy klient od nas oczekuje i jakie jest podłoże jego oczekiwań**. Czy jest to kultura, wyuczona bezradność, czy też np. mylne wyobrażenie o roli doradcy zawodowego⁴².

Jeżeli powodem, dla którego klient preferuje dyrektywny styl pracy jest kultura, wtedy warto aby doradca pokazał swoją kompetencję np. przez dzielenie się z klientem wiedzą na tematy zapotrzebowania na konkretne zawody na rynku pracy. W ten sposób zbuduje sobie autorytet w oczach klienta. Kolejnym krokiem może być przedstawienie korzyści, jakie klient wyniesie, gdy bardziej zaangażuje się w pracę doradcą.

Bodźcem zachęcającym osobę z wyuczoną bezradnością do aktywnego uczestniczenia w procesie doradczym może być z kolei udzielenie jej informacji zwrotnej na temat tego, jak jest postrzegana przez doradcę (koncentracja na atutach) oraz podobnie, jak w poprzednim przypadku, przedstawienie korzyści, jakie mogą wynikać z proponowanego modelu pracy.

Należy pamiętać, że styl dialogowy nie jest idealny w każdej sytuacji. W pracy z klientem ważna jest bowiem umiejętność dostosowania się do jego indywidualnych potrzeb. W niektórych sytuacjach wskazany może być bardziej dyrektywny sposób doradzania, np. kiedy klient jest w trudnej sytuacji finansowej i desperacko potrzebuje pracy lub tak bardzo nie wierzy w swoje siły, że nie jest w stanie wyjść z jakąkolwiek inicjatywą.

Najczęstsze problemy we współpracy z klientem odmiennym kulturowo

Obok świadomego stosowania metod doradczych w pracy z klientem odmiennym kulturowo ważne jest również, by zdawać sobie sprawę ze sposobu, w jaki cechy kultury polskiej mogą wpływać na proces doradczy. Dlatego w tej części rozdziału przyjrzymy się pewnym cechom naszej kultury istotnym z punktu widzenia pracy doradczej. Omówione zostaną również wynikające z różnic kulturowych najczęściej pojawiające się trudności we współpracy z cudzoziemcami.

Płeć doradcy

Kulturę polską możemy uznać za typowo kobiecą (Boski, 1999). Tymczasem wielu cudzoziemskich klientów, którzy szukają pomocy u doradcy zawodowego, to przybysze z kultur bardziej tradycyjnych. Często są to przedstawiciele kultur muzułmańskich. Obecnie jedną z najliczniejszych grup cudzoziemców przebywającą na terenie Polski i jednocześnie potrzebującą pomocy doradcy są Czeccy. Ich kulturę możemy określić jako zdecydowanie męską.

Gdy doradcą jest kobieta

Sytuacja, w której doradcą zawodowym jest kobieta może budzić w czeczeńskich mężczyznach różne sprzeczne emocje i oczekiwania, a co za tym idzie zachowania, które nieodpowiednio odczytane przez kobietę – doradczynię zawodową mogą prowadzić do zerwania relacji doradczej. Z jakimi zachowaniami możemy się zatem spotkać, jak je interpretować i jak na nie reagować?

Dalej omówione zostaną zachowania najczęściej pojawiające się w tym kontekście. Warto zaznaczyć, że pojawienie się tych zachowań z reguły jest dobrym znakiem. Oznacza bowiem, że doradcy udało się zdobyć zaufanie klienta, który pozwolił sobie na zadawanie

⁴² Jak wynika z doświadczeń autorki tego rozdziału wiele osób, które nie spotkały się wcześniej z doradcą zawodowym utożsamia go z pośrednikiem pracy.

pytań. Jednocześnie wzajemne relacje nie zostały jeszcze ustalone – klient wciąż ma potrzebę dookreślenia ich, czego wyrazem są pojawiające się pytania. To jak doradczyni na nie zareaguje w dużej mierze będzie decydowało o tym, czy klient zobaczy w niej eksperta, czy też zaneguje jej kompetencje i będzie widział w niej przede wszystkim kobietę. Warto więc wykorzystać pojawienie się tych pytań jako okazję do ustanowienia relacji sprzyjającej procesowi doradczemu tzn. takiej, w której doradczyni darzona jest zaufaniem i postrzegana jako autorytet i ekspert w swojej dziedzinie.

Pytania o wykształcenie, doświadczenie, wiek

Pytanie to bardziej może wynikać z wysokiego dystansu władzy niż „męskości” kultury. Zadając je, klient chce zorientować się w naszej pozycji w strukturze społecznej. Im ktoś jest starszy, im większe ma doświadczenie, tym wyższa jego pozycja społeczna (patrz: rozdział 2. *Najważniejsze różnice międzykulturowe*). Jeżeli więc doradca chce być postrzegany jako osoba kompetentna i fachowa warto, by odpowiadając na te pytania starał się podkreślać wszystko, co może świadczyć np. o jego dużym doświadczeniu (co będzie odpowiedzią nie wprost co do wieku doradcy).

Pytania o stan cywilny, posiadanie dzieci

Podobnie jak w przypadku pytań o wykształcenie, doświadczenie czy wiek, z reguły chodzi tutaj o ustalenie pozycji doradczyni zawodowej w strukturze społecznej. W krajach muzułmańskich kobieta zamężna stoi wyżej w strukturze społecznej niż panna, poza tym mężatka nie może być brana pod uwagę jako potencjalna żona. Jeśli kobieta ma dzieci to jej pozycja w społeczeństwie jest jeszcze wyższa – jako matce należy jej się szczególny szacunek (Machut-Mendecka, 2003).

Próba przejścia na *ty*

Niektórzy doradcy, głównie pracujący w różnego rodzaju fundacjach i organizacjach pozarządowych, nie mają nic przeciwko przechodzeniu na *ty*. W pracy z klientem odmiennym kulturowo może to być jednak ryzykowne. Powodem takiej propozycji może być chęć zweryfikowania, czy relacja między doradcą a klientem będzie miała charakter bardziej osobisty czy też bardziej formalny. Jeżeli doradca nie zdążył zbudować sobie w oczach klienta autorytetu i nie jest postrzegany jako ekspert w swojej dziedzinie lepiej pozostać przy formie Pan – Pani.

Powyższe pytania mogą nie pojawić się w sytuacji, gdy doradca pracuje w bardzo sformalizowanych strukturach, jakimi w oczach klienta może być na przykład urząd pracy. Raczej rzadziej będą one również zadawane mężczyźnie – doradcy zawodowemu. Warto jednak pamiętać, jakie czynniki są brane pod uwagę przez przedstawicieli kultur męskich przy ustalaniu relacji. Może mieć to szczególne znaczenie w sytuacji, gdy doradca odnosi wrażenie, że klient podważa (wątpi w) jego kompetencje. W takich okolicznościach warto, by doradca z własnej inicjatywy przekazał klientowi trochę informacji na swój temat.

Gdy doradcą jest mężczyzna

W przypadku mężczyzny – doradcy zawodowego trudności mogą pojawić się, gdy klientem jest kobieta pochodząca z kultury męskiej, jaką jest kultura czeczeńska.

Tradycyjnie, oznaką dobrego wychowania wśród Czeczenów jest opanowanie i powściągliwość w wypowiedaniu się, jak również panowanie nad gestami i mimiką (Adger-Adajew, 2005). Im słabiej znają się poszczególne osoby w tym większym stopniu obowiązuje je powyższa etykieta, zwłaszcza kiedy są to osoby płci przeciwnej. W związku z tym Czeczenka, korzystając z pomocy doradcy zawodowego (szczególnie w przypadku, gdy jest to mężczyzna) może sprawiać wrażenie osoby wycofanej. Powodem może być z jednej strony powściągliwość w zachowaniu, z drugiej strony mogą to być trudności w poruszaniu pewnych tematów, które kobieta uznaje za osobiste np. pytania dotyczące męża.

W związku z tym przystępując do pracy z Czeczenką doradca powinien zwrócić uwagę na ograniczenie kontaktu fizycznego z klientką. U niektórych kobiet, zwłaszcza tych starszej daty, podanie przed doradcę ręki na przywitanie może wywołać dyskomfort.

Warto również, by doradca na wstępie spotkania – zanim przejdzie do zadawania pytań – powiedział coś o sobie oraz o samej sytuacji porady. Da to klientce możliwość oswojenia się z osobą doradcy jak i z sytuacją, w której się znalazła. Dobrze jest również w początkowej fazie rozmowy, zadając klientce pytania otwarte, bacznie obserwować jej zachowanie (czy chętnie odpowiada na pytania, czy jej wypowiedzi są rozbudowane czy raczej zdawkowe, czy jakieś tematy kobieta może uznawać za drażliwe). Takie postępowanie pozwoli doradcy zorientować się, czy kobiecie przeszkadza (jeśli tak to w jakim stopniu) to, że trafiła do doradcy mężczyzny. W konsekwencji doradca może budować relacje z klientką z korzyścią dla procesu doradczego.

W przypadku, gdy klientka jest mężatką na spotkanie z doradcą może przyjść razem z mężem. Doradca powinien zaakceptować ten fakt. Obecność męża pozwala kobiecie zachować komfort psychiczny, ponieważ nie musi ona – w jej przekonaniu – nawiązywać bliższej relacji z obcym mężczyzną. Należy spodziewać się, że mąż będzie występował w charakterze pośrednika między swoją żoną a doradcą – to on przede wszystkim zaangażuje się w rozmowę. Nie oznacza to jednak, że mężczyzna narzuca kobiecie swoje zdanie. Jest wysoce prawdopodobne, że małżeństwo bez obecności osób trzecich przedyskutuje poruszane w trakcie spotkania doradczego kwestie. Dlatego wskazane może być, by doradca w trakcie spotkania na chwilę zostawił małżonków samych, dając Czeczenowi czas na zweryfikowanie opinii jego żony.

Spóźnianie się, nie pojawienie się na konsultacjach (warsztatach); przychodzenie poza godzinami pracy doradcy

Wszystkie wymienione powyżej zachowania klienta mogą być uwarunkowane polichronicznym podejściem do czasu. Dla osób pochodzących z kultur o takim postrzeganiu czasu wyznaczona data czy godzina spotkania jest jedynie ogólną wskazówką, co do terminu, w którym ma odbyć się konsultacja czy warsztat. O wystąpieniu czynnika kulturowego świadczyć mogą tłumaczenia takie, jak: „Nie mogłam przyjść, bo przyjechała do mnie siostra w odwiedziny.” „Moja żona źle się czuła, więc zostałem z nią w domu.”

Z naszej perspektywy nie pojawienie się na spotkaniu u doradcy jest wyrazem lekceważenia i braku motywacji. Dla „polichronicznego” klienta ważniejsze niż ustalone harmonogramy są jednak dobre relacje między ludźmi. Zostanie z żoną w domu w sytuacji, gdy zachorowała jest więc wyrazem dobrych manier. Ponieważ od doradcy klient oczekuje podobnego podejścia może domagać się spotkania poza godzinami pracy doradcy. Z jego perspektywy chodzi przede wszystkim o utrzymanie dobrych i trwałych relacji (klient – doradca), nie zaś o sztywne trzymanie się harmonogramów. Poza tym osoby z kultur polichronicznych nie widzą wyraźnego podziału między sferą prywatną a zawodową. W naszej kulturze oba te obszary są wyraźnie rozgraniczane (Grzymała-Moszczyńska, 2000).

Odbieranie telefonu w trakcie konsultacji

Podłożem takiego zachowania również może być polichroniczne podejście do czasu. Urażenie kogoś przez nie odebranie telefonu byłoby czymś gorszym niż zmarnowanie kilku minut w trakcie konsultacji.

Osobiste prośby

Kiedy między doradcą, a klientem utworzyła się partnerska, bazująca na zaufaniu relacja, a klientowi zależy – np. na skorzystaniu z danego kursu – to może, chcąc przekonać doradcę do skierowania go na ten kurs, odwoływać się do następujących argumentów: „Jak mnie Pan zapisze to ja się Panu odwdzięczę. Dla mnie Pan tego nie zrobi?”

Podstawą takiego zachowania jest przekonanie, charakterystyczne dla kultur kolektywistycznych, że jeżeli kogoś bliżej znam to mogę od niego oczekiwać, że zrobi dla mnie więcej niż dla nieznajomego. Świadczenie sobie wzajemnych przysług pieczętuje znajomość. Wyświadczając przysługę można liczyć na to, że druga strona się kiedyś odwdzięczy.

„Dary wdzięczności”

Jeśli w wyniku pracy doradczej klientowi uda się na przykład znaleźć pracę może on chcieć odwdziżyć się doradcy przynosząc mu coś w prezencie lub obiecując „załatwienie” jakiejś sprawy, co może zostać odczytane przez polskiego doradcę jako łapówkarstwo. Taka interpretacja jest szczególnie prawdopodobna w sytuacji, gdy klient pojawi się z prezentem zanim doradca zdąży cokolwiek dla niego zrobić. Tymczasem podstawą tego rodzaju zachowania jest charakterystyczne dla osób z kultur kolektywistycznych przekonanie, iż wzajemne osobiste zobowiązania są gwarantem wykonalności („przysługa za przysługę”).

Spotykając się z opisanymi powyżej zachowaniami klienta (które nie są akceptowane w kulturze polskiej) warto, by doradca – szanując prawo klienta do zachowania własnej kultury – wyjaśnił, dlaczego jego postępowanie może być negatywnie odbierane przez Polaków. Tłumacząc zasady kulturowe, do jakich stosuje się społeczeństwo polskie, doradca wspiera proces adaptacji klienta do nowej kultury, co również będzie miało przełożenie na zawodową adaptację klienta w Polsce.

Bibliografia

1. Adger-Adajew, I. (2005). *Kamienie mówią. Dzieje i kultura Czeczenów*. Warszawa: Instytut Kultury Narodów Kaukazu.
2. Boski, P. (1999). Męskość – kobiecość jako wymiar kultury. Przegląd koncepcji i badań. W: J. Miluska, P. Boski (red.). *Męskość – kobiecość w perspektywie indywidualnej i kulturowej*. Warszawa: Wydawnictwo Instytutu Psychologii PAN.
3. Ertelt, B.J. (2003). Metodyka oddziaływania informacyjnego z uwzględnieniem różnych grup odbiorców. W: *Nowe trendy w poradnictwie zawodowym u progu XXI wieku. Zeszyty informacyjno-metodyczne doradcy zawodowego*, nr 23.
4. Grzymała-Moszczyńska, H. (2000). *Uchodźcy. Podręcznik dla osób pracujących z uchodźcami*. Kraków: Wydawnictwo „Nomos”.
5. Kargulowa, A. (1989). *Poradnictwo jako wiedza i system działań. Wstęp do poradownictwa*. Wrocław: Wydawnictwo Uniwersytetu Wrocławskiego.
6. Koziński, J. (1995). *Koncepcje psychologiczne człowieka*. Warszawa: Wydawnictwo Akademickie „Żak”.

7. Machut-Mendecka, E. (red.) (2003). *Oblicza współczesnego islamu*. Warszawa: Wydawnictwo SWPS „Academica”.
8. Paszkowska-Rogacz, A. (2001). Kształcenie doradców zawodowych na potrzeby XXI wieku. Doświadczenia dydaktyczne Uniwersytetu Łódzkiego. W: E. Drogosz-Zabłocka, W. Trzeciak (red.). *Model zintegrowanego poradnictwa zawodowego*. Warszawa: Narodowe Obserwatorium Kształcenia i Szkolenia Zawodowego.
9. Paszkowska-Rogacz, A. (red.) (2005). *The Impact of Cultural Differences on Students' Expectations from Career Counsellors*. Łódź: WSHE.
10. Peavy, R.V. (1997). *SocioDynamic Counseling. A constructivist perspective*. Victoria: Trafford Publishing.
11. Sue, D.W., Arredondo, P. & McDavis, R. (1992). Multicultural counseling competencies and standards: A call to the profession. *Journal of Multicultural Counseling & Development*, 20, s. 64–88.
12. Waidner, G., Sturm, J., Bauer, K.W. (1996). *Metodyka poradnictwa zawodowego. Aspekty psychologiczne – wskazówki praktyczne*. Warszawa: Krajowy Urząd Pracy; Radom: Wydawnictwo i Zakład Poligrafii Instytutu Technologii Eksploatacji.
13. Wojtasik, B. (1997). *Warsztat doradcy zawodu. Aspekty pedagogiczno-psychologiczne*. Warszawa: Wydawnictwo Szkolne PWN.

Rozdział 10.

Prowadzenie rozmowy doradczej

Zuzanna Rejmer-Ronowicz

Podstawową metodą pracy doradcy zawodowego z indywidualnym klientem jest rozmowa doradcza. Celem tego rozdziału jest zwrócenie uwagi doradców na kwestie, które w kontakcie indywidualnym z cudzoziemcem mogą odgrywać kluczową rolę. Czytelnik znajdzie tu również propozycje praktycznych metod pracy indywidualnej z klientem odmiennym kulturowo.

Rozmowa doradcza – na co zwracać uwagę na poszczególnych jej etapach?

W rozmowie doradczej wyróżnić można trzy główne fazy: nawiązywanie kontaktu i wyjaśnianie sprawy, zbieranie danych o kliencie i ich interpretacja, podjęcie przez klienta decyzji i zaplanowanie kroków (przy wsparciu doradcy), jakie poweźmie w celu realizacji swoich postanowień (Waidner, Sturm, Bauer, 1996). Poszczególne fazy nie będą tu szczegółowo omawiane; wskazane natomiast zostaną obszary, na które w kolejnych etapach rozmowy należy zwrócić szczególną uwagę, gdy konsultuje się klienta odmiennego kulturowo.

Rola budowania kontaktu

Moment nawiązywania i budowania kontaktu jest ważny niezależnie od tego, z jakim klientem się pracuje, jednak w przypadku konsultacji z cudzoziemcem nabiera on szczególnego znaczenia.

Pierwszą rzeczą, o jakiej należy pamiętać rozpoczynając pracę z cudzoziemcem jest to, iż klient przekraczając próg pokoju doradcy wchodzi do niego z pewnym wyobrażeniem tego, kogo tam spotka. Wyobrażenie to kształtowane jest przez jego wcześniejsze doświadczenia z przedstawicielami różnych instytucji, z jakimi miał do czynienia (Heaton, 2004; Waidner, Sturm, Bauer, 1996). Z reguły doświadczenia te, szczególnie w przypadku uchodźców, są bardzo negatywne. Uchodźcy czują, że traktuje się ich przedmiotowo, a osoby będące pracownikami instytucji zajmujących się uchodźcami często – w odczuciu uchodźców – utrudniają im proces adaptacji w Polsce (Grzymała-Moszczyńska, 2000).

W celu pozytywnego nastawienia klienta do siebie oraz do sytuacji porady należy zwrócić szczególną uwagę na stworzenie luźnej, nieformalnej atmosfery. Warto pomyśleć o „udomowieniu” wnętrza gabinetu poprzez elementy wystroju nawiązujące do innych kultur i krajów.

W budowaniu przyjaznej atmosfery ważną rolę odgrywa również – szczególnie w przypadku Czechenów – chociażby symboliczny poczęstunek. Doradca może zaproponować także zrobienie czegoś do picia. Jeżeli klient będzie odmawiał, czując się skrepowany propozycją, warto powiedzieć, że doradca sam ma ochotę się czegoś napić i byłoby mu miło, gdyby klient mu potowarzyszył.

Po drugie, pamiętać należy także o różnicach kulturowych. Osoby z kultur kolektywistycznych zwracają dużą uwagę na zbudowanie przyjaznych relacji z innymi. Czują się nieswojo, gdy zmuszeni są do współpracy z nieznanymi. Pracując z takim klientem doradca powinien więc przeznaczyć więcej czasu na zbudowanie pozytywnej relacji. Obok standardowych metod stosowanych przez doradcę w sytuacji nawiązywania kontaktu mogą pojawić

się tu również pytania o sytuację rodzinną klienta. Wskazane byłoby też ujawnienie przez doradcę pewnych informacji o sobie.

Na przykład: Klient mówi, że po drodze do doradcy musiał odebrać dziecko ze szkoły i bał się, że się spóźni na konsultacje. Warto podjąć wątek dzieci – zapytać: w jakim wieku jest dziecko, jak się nazywa, czy podoba mu się w polskiej szkole itp. Może zdarzyć się, że klient przyniesie zdjęcia swojej rodziny w celu pokazania ich doradcy. Należy odczytać to jako pozytywny sygnał. Jeżeli doradca ma dzieci to może również coś o nich powiedzieć, pokazać zdjęcia.

Określanie celu, który klient chce osiągnąć

Na etapie wyjaśniania sprawy, doradca określa, co klient chce uzyskać w wyniku porady. Doradca, by uniknąć wyrobienia sobie błędnego obrazu stojących przed nim zadań, nie powinien szczerzyć czasu na tym etapie rozmowy – podobnie jak i na poprzednim.

Określając cel, jaki obcokrajowiec chce osiągnąć, szczególną uwagę należy zwrócić na to, **jakie są wyobrażenia klienta, co do możliwości pomocy ze strony doradcy**. Bardzo często bowiem klienci pochodzący z krajów, do których uprzemysłowienie i zachodni styl życia dotarł w niewielkim stopniu, nie słyszeli nic o takim zawodzie jak doradca zawodowy. Z reguły więc, takie osoby wchodząc do pokoju doradcy spodziewają się spotkać raczej pośrednika pracy niż osobę, która ma im pomóc w samodzielnym znalezieniu pracy. Doradca powinien sprawdzić, jakie oczekiwania ma klient i jeśli zajdzie taka potrzeba wyjaśnić na czym może polegać jego pomoc. Jest to tym bardziej istotne w przypadku klientów pochodzących z kultur wysokiego kontekstu. Swoje oczekiwania mogą wyrażać często w zawoalowany sposób, podobnie jak nie wprost mogą „mówić”, że nie podoba im się sposób, w jaki doradca chce im udzielić pomocy. Jest wysoce prawdopodobne, że klient z kultury wysokiego kontekstu pozornie zaakceptuje zaproponowany kierunek pracy doradczej i zgodzi się na spotkania z doradcą. Jednocześnie, nie rozumiejąc istoty procesu doradczego nie będzie w nim w pełni uczestniczył lub też wycofa się w połowie jego trwania. W sytuacji z kolei, gdy klient chce zapisać się na konkretny kurs, pytania zadawane mu przez doradcę – np. co chce Pan/Pani robić po ukończonym kursie?; czy brał/-a już Pan/Pani udział w jakich kursach? – mogą spowodować, że poczuje się przesłuchiwany, a doradca odebrany jako osoba, która nie chce mu pomóc.

Ważne jest zatem, by już od momentu określania potrzeb klienta doradca nie tylko przekazał informację w czym może mu pomóc, ale również aby w miarę możliwości dokładnie **tłumaczył czemu służą zadawane przez niego pytania** lub np. proponowane do wypełnienia – na późniejszych etapach doradztwa – testy, kwestionariusze. Pozwoli to klientowi lepiej zrozumieć istotę procesu doradczego. Co więcej, w przypadku uchodźcy często obserwuje się występowanie zjawiska określanego jako „nadinstytucjonalizacja”. Jest to podejmowanie przez instytucje zajmujące się uchodźcami decyzji dotyczących losu uchodźców bez ich udziału (Grzymała-Moszczyńska, 2000). Dlatego w sytuacji, w której klient nie będzie wiedział dlaczego doradca zadaje mu konkretne pytania i proponuje pewne działania, może pośądzić go o przedmiotowe traktowanie i uznać, że dalsze kontakty z tą osobą nie mają sensu.

Pytania przydatne na tym etapie rozmowy:

- O czym Pan/Pani chciałby/chciałaby porozmawiać?
- Co chce Pan/Pani ze mną omówić?
- W jakiej sprawie Pan/Pani przyszedł/przyszła do mnie?
- Jakiej pomocy oczekuje Pan/Pani ode mnie?

Lepiej nie zadawać pytań sugerujących, że klient ma problem, np.: na czym polega Pana/Pani problem?, w czym ma Pan/Pani kłopot? Również pytania bardzo otwarte, typu: co Pana/Panią tu sprowadza?, mogą wywołać konsternację klienta, który nie będzie wiedział, jak na nie odpowiedzieć. Niewykluczone, że na tak postawione pytanie pojawi się odpowiedź typu: autobus (powód: klient mógł nie zrozumieć pytania) lub np. milczenie. W takiej sytuacji najlepiej jest zadać pytanie doprecyzowujące np. jedno z listy powyżej.

Kolejną rzeczą, jaką doradca powinien zrobić na etapie zbierania informacji o celu, który klient chce osiągnąć jest sprawdzenie, **czy klient posiada wiedzę o sytuacji na polskim rynku pracy, o możliwościach zarobku oraz o możliwościach kształcenia**. Istotne jest również zweryfikowanie tego, skąd pochodzi wiedza klienta i czy posiadane informacje nie są zafałszowane. Często w przypadku obcokrajowców, którzy nie są jeszcze dobrze zintegrowani z polskim społeczeństwem, wiedza którą posiadają jest szczątkowa. Pochodzi na przykład od innych migrantów, którzy mieli już jakieś doświadczenia zawodowe. Niejednokrotnie obcokrajowcy zanim mają możliwość podjęcia pracy legalnej pracują nielegalnie. Takie pierwsze zawodowe doświadczenia mogą mylnie ukształtować ich przekonanie o zarobkach w Polsce.

Cele, które klient sobie wytyczył, bazując na szczątkowych i/lub niepełnych informacjach mogą ulec zmianie, gdy jego wiedza o polskim rynku pracy (możliwościach zdobywania dodatkowych kwalifikacji) wzrośnie. Przekazanie więc klientowi rzeczywistych informacji na temat rynku pracy może w tym przypadku być jednym z pierwszych zadań doradcy.

Pytania przydatne na tym etapie rozmowy:

- Co Pana/Panią skłoniło do rozpoczęcia nauki w tym kierunku?
- Czy ktoś Panu/Pani poradził ten kurs?
- Czy Pan/Pani pracował/-a już w Polsce? Na czym polegała ta praca?⁴³
- Czy Pana/Pani rodzina / znajomi pracują/pracowali w Polsce? Co robili/robią?
- Czy rozmawiał/-a Pan/Pani już z kimś na temat podjęcia pracy / rozpoczęcia nauki w Polsce?
- Czy zgłosił się Pan/Pani do jeszcze jakiś innych instytucji / organizacji z prośbą o pomoc w tej sprawie? Jakie uzyskał/-a Pan/Pani informacje?

Wpływ kultury i społecznego środowiska klienta na preferencje w zakresie ról zawodowych

Środowisko społeczne, w jakim człowiek wzrasta, w szczególności zaś rodzice kształtują jego stosunek do pracy. Rodzice wprowadzają dziecko w świat pracy poprzez stawianie pierwszych zadań i wyznaczanie obowiązków. Co więcej dla dzieci rodzice są często wzorem do naśladowania (Roe za: Paszkowska-Rogacz, 2003; Wojtasik, 1997). Bardzo często wzorce, z jakimi spotykali się trafiający do doradcy cudzoziemcy są diametralnie różne od tych, z którymi spotykają się Polacy.

W fazie rozmowy przeznaczony na zbieranie danych o kliencie warto – o ile takie informacje są niezbędne doradcy do tego, by udzielił klientowi pomocy – szczególny nacisk położyć na zweryfikowanie, **z jakimi wzorcami zawodowymi miał do czynienia cudzoziemiec** szukający porady.

⁴³ Uwaga: to pytanie można zadać w sytuacji, gdy doradca zbudował dobrą, opierającą się na zaufaniu, relację z klientem. Radzący się powinien również wiedzieć, że informacja ta jest istotna z punktu widzenia dalszej pracy doradczej i nie będzie użyta przeciwko niemu.

Kolejną rzeczą, jaką doradca powinien uwzględnić pracując z klientem odmiennym kulturowo jest to, że często w krajach o kulturach bardziej tradycyjnych, tak jak i kiedyś miało to miejsce w Polsce, zawód jest przekazywany z ojca na syna.

Jeżeli klient pochodzi z kultury bardziej tradycyjnej, może nie rozumieć idei dobierania zawodu do swoich preferencji i cech charakteru. Warto więc również sprawdzić, **co wpłynęło na „wybory” zawodowe dokonywane przez klienta.**

Należy zweryfikować również, **czy klient widzi wyraźną granicę między pracą legalną** (która wiąże się z umową o pracę i odprowadzaniem podatków, ale również ubezpieczeniem zdrowotnym i społecznym), **a nielegalną.** Często bowiem w krajach rozwijających się system opieki społecznej jest na tyle słabo rozwinięty, lub w ogóle nie funkcjonuje, że na starość ludzie muszą liczyć przede wszystkim na finansowe (i nie tylko) wsparcie rodziny. Podobnie system ściągania podatków i ewidencji podatników pozostawia wiele do życzenia. Ludzie więc nie widzą korzyści w posiadaniu legalnej pracy, często zresztą nie widzą różnicy między pracą legalną i nielegalną.

Pytania przydatne na tym etapie rozmowy:

- Czym zajmowali/zajmują się Pana/Pani dziadkowie / rodzice / rodzeństwo?
- Jakie wykształcenie mają Pana/Pani rodzice / dziadkowie / rodzeństwo?
- Jakie były/są najpopularniejsze zawody w Pana/Pani kraju / miejscowości?
- Czy zastanawiał/-a się Pan/Pani co będzie robił/-a, gdy dorośnie?
- Czy ktoś z Pana/Pani rodziny również wykonywał ten zawód?
- Z czego utrzymują się ludzie w Pana/Pani kraju, kiedy już nie mogą pracować?
- Czy pracując w swoim kraju rodzinnym musiał/-a Pan/Pani opłacać podatki?

Pytania „dlaczego”

Rozmawiając z klientem lepiej jest unikać pytań typu „dlaczego” (Wojtasik, 1997; Waidner, Sturm, Bauer, 1996), szczególnie zaś w pracy z klientem odmiennym kulturowo, gdy pochodzi z kultury wysokiego kontekstu. Pytania „dlaczego” zmierzają do podania konkretnych powodów, przyczyn danego stanu rzeczy. Po pierwsze, mogą przyczyniać się do kreowania atmosfery przesłuchania. Po drugie, takie pytanie skłania osobę radzącą się do interpretacji, uświadamiania sobie swoich motywów, na co klient nie zawsze jest przygotowany. Po trzecie zaś, klient nieprzyzwyczajony do mówienia wprost może po prostu odpowiadać na nie wymijająco. Lepiej zatem zadać pytanie bardziej otwarte, z którego można „wyciągnąć” więcej informacji nawet jeżeli przekazane są w zawołowanej formie. Zamiast – dlaczego Pan/Pani chciałby/chciałaby pracować w tym zawodzie?, lepiej zapytać – co się Panu/Pani podoba w tym zawodzie?

Rola tzw. momentów krytycznych

W sytuacji, gdy pracuje się z cudzoziemcem posiadanie wiedzy na temat różnic kulturowych oraz tego, jak mogą one kształtować proces doradczy i preferencje zawodowe radzącego się jest kwestią bardzo istotną. Jednocześnie, gdy do doradcy trafiają osoby wywodzące się z różnych kultur, nie da się przewidzieć wszystkich sytuacji i czynników mogących pojawić się w kontakcie z odmiennością. Warto zatem by doradca uwrażliwił się na tzw. momenty krytyczne, czyli sytuacje wskazujące na wystąpienie czynnika kulturowego. Poniżej opisanych zostało kilka takich momentów.

Emocje okazywane przez klienta

W sytuacji, gdy klient wydaje się być podenerwowany, zirytowany czy rozdrażniony doradca powinien sprawdzić czy rzeczywiście ma on negatywne odczucia. Jeżeli okaże się że tak, doradca powinien dowiedzieć się z jakiego powodu tak się dzieje. Radzący się może czuć się urażony ponieważ np. pytanie doradcy w jego odczuciu było nie na miejscu. W sytuacji, gdy język w którym przebiega rozmowa jest dla jednej lub dla obu osób językiem obcym bardzo łatwo jest o nieporozumienia. Klient może więc opacznie zrozumieć to, co doradca chce mu przekazać.

Możliwa reakcja doradcy:

- Mam uczucie, że...
- Odnoszę wrażenie, że...
- Zauważyłem, że kiedy zapytałem / zaproponowałem / powiedziałem o (...) trochę się Pan/Pani zdenerwował/-a? Czy to coś oznacza?

Emocje doradcy

Doradca powinien uważnie śledzić również własne stany emocjonalne. Pojawiające się podirytowanie, zdenerwowanie itp. może świadczyć o wystąpieniu czynnika kulturowego, np. klient zadał pytania, które w poczuciu doradcy są ingerencją w jego prywatne sprawy. Kiedy pojawiają się więc tego typu emocje warto – zanim się je okaże – rozważyć, co jest ich przyczyną.

Szybka akceptacja

Jeżeli radzący się cudzoziemiec szybko zaakceptuje na przykład proponowany sposób pracy doradczej, to jest to sytuacja, która powinna wzbudzić szczególną czujność u doradcy, zwłaszcza gdy ma do czynienia z osobą z kultury wysokiego kontekstu. Klient mógł w rzeczywistości nie zaakceptować propozycji doradcy.

W takiej sytuacji warto zadać jeszcze kilka pytań i obserwować tzw. język ciała (gestykulację, mimikę) klienta.

Zamiast zadawać pytania zamknięte, czyli takie na które można odpowiedzieć „tak” lub „nie”, warto posługiwać się pytaniami otwartymi, np.: interesuje mnie, co o tym Pan/Pani sądzi?

Metody pracy indywidualnej

Poniżej zaprezentowane zostały metody pracy indywidualnej, z których korzystać można pracując z klientem odmiennym kulturowo. Jednocześnie, każdy doradca pracujący z cudzoziemcem powinien pamiętać, że metoda papier – ołówek, a więc wszelkie testy, kwestionariusze, pisemne analizy są czymś naturalnym dla kultur krajów bardziej zurbanizowanych. Przez osoby pochodzące z kultur bardziej tradycyjnych (np. kultura czeczeńska) pisemne analizy mogą być postrzegane jako nieprzydatne, biurokratyczne działania. Z tego powodu doradca, o ile pracuje z osobą wywodzącą z się z kultury tradycyjnej, powinien z ostrożnością korzystać z metod papier – ołówek traktując je jedynie jako uzupełnienie do rozmowy doradczej. Proponując klientowi pracę skłaniającą do pisemnych zestawień czy wypełniania testów, zawsze należy szczegółowo wyjaśnić czemu ma to służyć i uzyskać zgodę klienta na pracę w ten sposób.

Metoda 1. Co potrafię

(opracowanie własne na podstawie: Bolles, 1993)

Cele (w zależności od zastosowanego wariantu):

- wzmocnienie poczucia własnej wartości,
- określenie swoich mocnych stron na rynku pracy i/lub w kontekście konkretnej profesji, którą klient chciałby wykonywać,
- urealnienie celu zawodowego klienta.

Czas: zależy od celu.

Pomoce: długopis, kartka.

Przebieg:

Doradca prosi klienta, żeby zastanowił się, jakie umiejętności, cechy charakteru powinna posiadać osoba, która chce pracować jako... (wybrany przez klienta zawód). Gdy klient ma trudności z podawaniem umiejętności lub stworzona przez niego lista jest skąpa doradca powinien go wspomóc poprzez zadawanie pytań pomocniczych, np.: co ta osoba musi robić w pracy?

Doradca spisuje podawane przez klienta kompetencje i cechy. Następnie prosi klienta, żeby opisał jakąś historię ze swojego życia, która w jego odczuciu zakończyła się sukcesem. Nie musi to być spektakularny sukces, ważne żeby radzący się miał poczucie, że przezwyciężył jakieś trudności, np. pomimo, że nie potrafi gotować, udało mu się przyrządzić smaczne danie dla całej rodziny.

Doradca w czasie, kiedy klient opowiada swoją historię zapisuje kompetencje, które radzący się ujawnił w opisywanym zdarzeniu, np. odporność na stres, umiejętność negocjacji. Ważne jest również, aby doradca zapisał, co w opowiadanej historyjce wskazuje na posiadanie przez klienta danej kompetencji. Kolejnym krokiem jest porównanie i omówienie obu powstałych list. Warto zadać następujące pytania: czy Twoje (Pana/Pani) kompetencje pokrywają się z tymi wypisanymi wcześniej?; o czym, to może świadczyć?

Wskazówki dla doradcy:

Jeżeli ćwiczenie służyło urealnieniu celów zawodowych klienta to wskazane jest, by klient opowiedział więcej niż jedną historyjkę, co pozwoli na znalezienie większej liczby kompetencji. W efekcie czego klient może na przykład zdać sobie sprawę, że nie do końca pasuje do tego zawodu, ale ma dużo umiejętności, które może wykorzystać w pracy. Może być również wskazane, by doradca po omówieniu tego ćwiczenia przeszedł z radzącym się do omawiania planów alternatywnych.

Metoda 2. Technika konstruktów

(źródło: Paszkowska-Rogacz, 1999)

Cele:

- uświadomienie klientowi osobistego systemu znaczeń, jakie przypisuje zawodom,
- określenie preferencji zawodowych.

Czas: około 45 minut.

Pomoce: długopis, kartki A4, małe karteczki.

Przebieg:

1. Prowadzący prosi, by klient – w celu stworzenia listy zawodów – podał zawód:
 - który z łatwością mógłby wykonywać,
 - którego wykonywanie sprawiałoby mu trudność,
 - o którym dużo wie, od kogoś kogo zna,

- który mu się podoba,
 - który mu się podoba, ale nie mógłby go wykonywać,
 - wykonywany przez członka jego rodziny lub znajomego.
2. Doradca zapisuje każdy z wymienionych zawodów na pojedynczych karteczkach i mówi, że teraz poprosi klienta by porównywał zawody ze względu na podobieństwa i różnice między poszczególnymi zawodami. W tym celu doradca prosi klienta by wybrał 3 (karteczki) zawody, a następnie by zastanowił się czym dwa z nich różnią się od trzeciego, np.:
- barman / fryzjer / handlarz.
- Powody podanych różnic doradca zapisuje w kolumnie po jednej stronie kartki. Procedurę należy powtórzyć kilkakrotnie porównując zawody w innych kombinacjach i za każdym razem notując różnice między zawodami. Wypisane różnice pokazują sposób, w jaki klient myśli o zawodach i pracy.
- Po zebraniu przyczyn po przeciwnej stronie listy należy wpisać cechy przeciwne, np.: fryzjer i handlarz **pracują w dzień**, a barman przede wszystkim **wieczorem i w nocy**.
3. Teraz doradca przepisuje listę cech zawodów na oddzielnej kartkę tworząc kontinuum w 7 punktowej skali. Następnie prosi klienta, by:
- spojrzął na listę i zastanowił się jakimi cechami powinna charakteryzować się jego praca,
 - zaznaczył na skali natężenie każdej cechy w preferowanym przez niego zawodzie.

Przykład

+3	+2	+1	0	-1	-2	-3
Praca w stałym miejscu						Praca w ruchu
Praca w dzień						Praca w nocy
Praca z ludźmi						Praca z przedmiotami

W ten sposób powstaje lista preferencji zawodowych klienta.

Metoda 3. Analiza rynku pracy

(opracowanie własne)

Cele:

- uświadomienie klientowi zasobów jakie posiada,
- wzmocnienie poczucia własnej wartości,
- analiza rynku pracy pod kątem preferencji klienta,
- opracowywanie planów działania.

Czas: zadanie podzielone na kilka spotkań doradczych.

Pomoce: tabele „Moje zasoby” i „Praca na stanowisku...”, gazeta, Internet.

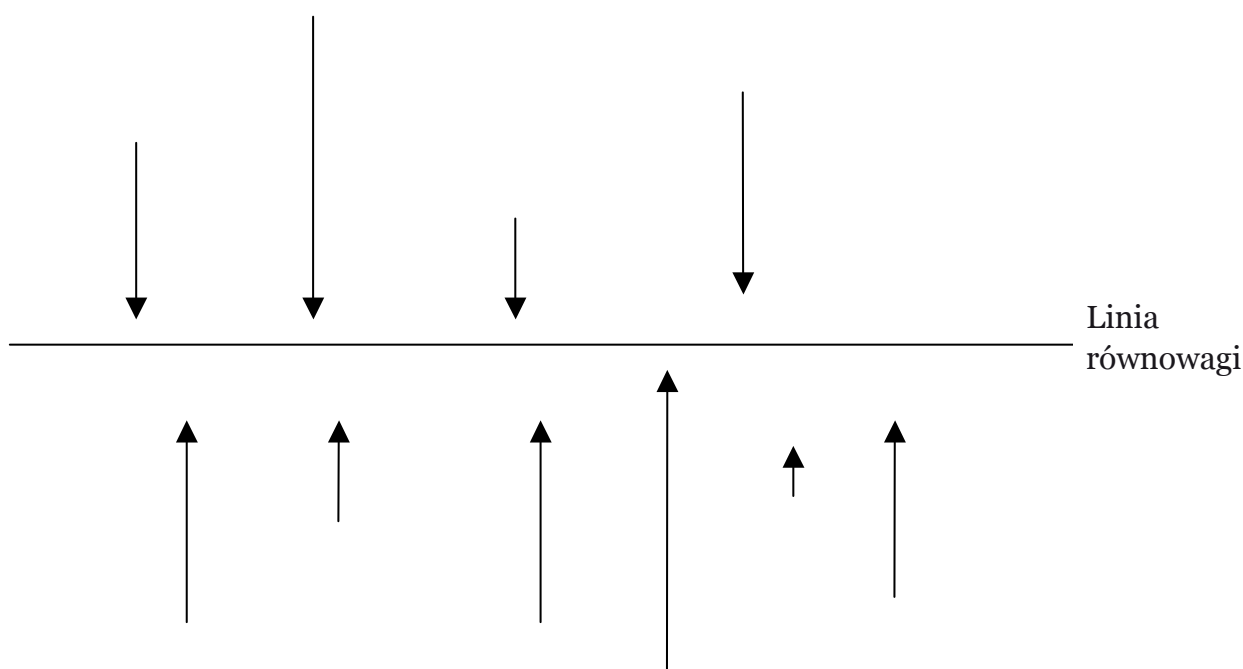
Przebieg:

1. Doradca (np. posługując się techniką opisaną w metodzie 1.) pomaga określić klientowi jego mocne strony, posiadane umiejętności, które następnie wpisuje do tabelki „Moje zasoby”. W tabelce zamieszcza również kwalifikacje, jakie posiada jego klient.
Przeprowadzając analizę można uwzględnić również preferencje zawodowe klienta (określone np. przy zastosowaniu metody 2.).

Silami, które mogą sprzyjać w realizacji celów – działać na niego/nią „w górę”, mogą być:

- *możliwość otrzymania stypendium,*
- *duża automotywacja i chęć rozwoju zawodowego,*
- *możliwość wyboru trochę innego kursu, ale w dogodnych terminach,*
- *znalezienie takiego samego kursu w innej instytucji.*

Można to zilustrować w następujący sposób.



Poniżej linii równowagi znajdują się siły (skierowane ku górze) sprzyjające wprowadzeniu zmian.

Powyżej zaś znajduje się wszystko, co przeszkadza zmianie (siły skierowane w dół).

2. Następnie doradca mówi:

Zachęcam, więc Pana/Panią do przeprowadzenia tzw. Analizy Pola Sił oddziaływujących na Pana/Panią, biorąc pod uwagę Pana/Pani cel czyli np. pracę, którą Pan/Pani chce znaleźć.

3. Klient dostaje kartkę A4 z narysowaną linią pośrodku. Doradca prosi go, żeby zaznaczył w formie graficznej siły oddziałujące na niego (co może mu przeszkadzać w osiągnięciu celu – strzałki od góry i co może mu pomagać w osiągnięciu celu – strzałki od dołu). Długość strzałek też ma znaczenie, im dłuższa tym mocniejsza siła oddziałująca. Strzałki powinny być również opisane.

4. Doradca kontynuuje:

Czy któraś z zaznaczonych sił może Panu/Pani przeszkodzić w osiągnięciu celu? Jeśli tak, to rozważmy w takim razie: czy tę siłę można zmienić i w jaki sposób? Ma Pan/Pani do wyboru szereg możliwości:

- *wzmocnić siłę sprzyjającą zmianie,*
- *zmniejszyć siłę hamującą zmianę,*
- *wprowadzić nową siłę sprzyjającą zmianie,*
- *wyeliminować siłę hamującą zmianę.*

Wskazówki dla doradcy:

Dla klienta nieprzyzwyczajonego do przeprowadzania analiz pisemnych metoda ta może być niezrozumiała. Jeśli więc doradca decyduje się na skorzystanie z niej powinien obudować ją wieloma przykładami. Doradca powinien szczególnie wspierać klienta przy generowaniu sił sprzyjających osiągnięciu celu. Warto wskazać mu na wsparcie, jakie może otrzymać od następujących grup:

- bliscy (rodzina i krewni, przyjaciele),
- otoczenie społeczne – organizacje do jakich należy oraz społeczności, z którymi się utożsamia,
- instytucje – tzn. ośrodki, instytucje państwowe i fundacje, z których wsparcia może korzystać.

W sytuacji gdy, mimo zabiegów doradcy, klient ma trudności z przeprowadzeniem analizy należy zrezygnować z tej metody.

Metoda 5. Cel alternatywny

(opracowanie własne)

Cele:

- opracowanie strategii zmiany celów,
- uświadomienie klientowi, że choć nie zawsze możemy osiągnąć to co chcemy, to mogą być tego pozytywne strony.

Czas: około 30 minut.

Pomoce: kartki papieru, długopis.

Przebieg:

1. Doradca prosi klienta, żeby podał przynajmniej 5 rzeczy (celów) na osiągnięciu, których zależy mu w ostatnim czasie. Następnie prosi klienta, żeby określił, które z tych rzeczy są dla niego najważniejsze – doradca ranguje cele (1 to cel najważniejszy).
2. Doradca prosi klienta, żeby wyobraził sobie, że coś uniemożliwia mu osiągnięcie pierwszego (najważniejszego) celu. Doradca pyta, co w takiej sytuacji można zrobić.

Pytania, które warto zadać:

- Czy można przeformułować cel (zmienić go na inny) tak, żeby nie czuć się źle z powodu niemożności realizacji najważniejszego celu?
- Czy cel, który był dla Pana/Pani najważniejszy łączy się jakoś z innymi ważnymi dla Pana/Pani celami?
- Czy realizacja innego celu umożliwiłaby Panu/Pani zbliżenie się do osiągnięcia celu najważniejszego?
- Czy z konieczności realizacji innego celu może Pan/Pani mieć jakieś korzyści, nauczyć się czegoś?

Wskazówki dla doradcy:

Wyciągając wnioski z wykonania zadania doradca może również zapytać, czy klient był już kiedyś w takiej sytuacji. Często obcokrajowcy (szczególnie uchodźcy), którzy żyją w naszym kraju byli stawiani przed koniecznością rezygnacji z różnych rzeczy, zmiany planów życiowych.

Pytanie takie należy zadawać z ostrożnością, ponieważ może ono przywołać bardzo negatywne wspomnienia. Doradca chcąc je zadać powinien zastanowić się, jak może ono oddziaływać na klienta oraz czy doradca będzie umiał odpowiednio zareagować.

Bibliografia

1. Bolles, R.N. (1993). „Spadochron” *praktyczny poradnik dla osób planujących karierę, szukających pracy i zmieniających zawód*. Warszawa: Fundacja Inicjatyw Społeczno-Ekonomicznych.
2. Heaton, J.A. (2004). *Podstawy umiejętności terapeutycznych*. Gdańsk: GWP.
3. Grzymała-Moszczyńska, H. (2000). *Uchodźcy. Podręcznik dla osób pracujących z uchodźcami*. Kraków: Wydawnictwo „Nomos”.
4. Paszkowska-Rogacz, A. (2003). *Psychologiczne podstawy wyboru zawodu: przegląd koncepcji teoretycznych*. Warszawa: KOWEŻiU.
5. Paszkowska-Rogacz, A. (1999). Technika rozmowy doradczej na podstawie teorii konstruktywnej G.A. Kelly’ego. W: H. Skłodowski (red.). *Psychologiczna problematyka doradztwa zawodowego. Materiały do studiowania*. T. 2. Łódź: Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego.
6. Thorpe, S., Clifford, J. (2004). *Podręcznik coachingu. Kompendium wiedzy dla trenerów i menedżerów*. Poznań: Dom Wydawniczy „Rebis”.
7. Waidner, G., Sturm, J., Bauer, K.W. (1996). *Metodyka poradnictwa zawodowego. Aspekty psychologiczne – wskazówki praktyczne*. Warszawa: Krajowy Urząd Pracy; Radom: Wydawnictwo i Zakład Poligrafii Instytutu Technologii Eksploatacji.
8. Wojtasik, B. (1997). *Warsztat doradcy zawodu. Aspekty pedagogiczno-psychologiczne*. Warszawa: Wydawnictwo Szkolne PWN.

Rozdział 11.

Specyfika pracy z grupą międzykulturową

Marta Piegat-Kaczmarczyk

Różnice kulturowe a style uczenia się

W ujęciu psychologii międzykulturowej, kultura rozumiana jest jako system norm, wartości i zachowań charakterystycznych dla określonej grupy. W procesie edukacyjnym kultura wpływa zarówno na nasz sposób uczenia się jak i na jego efekty. Determinuje nasze oczekiwania wobec nauczyciela, kolegów i koleżanek oraz oczekiwania wobec nas samych (Mariani, 2004).

Ogromnym uproszczeniem byłoby stwierdzenie, że wszyscy przedstawiciele danego kręgu kulturowego myślą, czują, zachowują się i uczą w ten sam sposób.

Jednakże to, w jaki sposób kultura wpływa na style uczenia się można zaobserwować w kilku obszarach.

Tabela 10. Style uczenia się spotykane w różnych kulturach

Różne style uczenia się	
Uczenie się na pamięć	Uczenie się ze zrozumieniem
Bezkrytyczne przyjmowanie informacji	Krytyczne przyjmowanie informacji
Uczenie się wszystkiego	Uczenie się wybranych przez siebie przedmiotów
Podążanie za dyrektywami nauczyciela	Promowanie podejmowania inicjatywy i dyskutowanie z nauczycielem
Przyjmowanie punktu widzenia nauczyciela	
Poszukiwanie jednej interpretacji zjawiska	Poszukiwanie wielu możliwych interpretacji
Taki styl uczenia się spotyka się wśród następujących kultur	
Chińczycy, Wietnamczycy, Arabowie, Hindusi, Koreańczycy	Holendrzy, Brytyjczycy, Amerykanie, Australijczycy, Austriacy

Praca z uchodźcami jako grupą międzykulturową

Grupa międzykulturowa może składać się z ludzi o bardzo odmiennych doświadczeniach, pochodzeniu czy statusie społecznym. Mogą w niej być ludzie świetnie wykształceni i tacy, którzy skończyli tylko szkołę podstawową. Mogą być osoby zamożne i ubogie, starsze i młodsze, kobiety i mężczyźni. Mogą być w niej imigranci – legalni i nielegalni, repatrianci czy uchodźcy.

Uchodźcy to szczególna grupa pośród migrantów i osób odmiennych kulturowo. Bardzo często mają za sobą traumatyczne przeżycia w kraju pochodzenia, potem stresującą i niebezpieczną ucieczkę, a następnie poszukiwanie schronienia, opieki prawnej, medycznej i nowego sposobu na życie. Wszystkie te wydarzenia oraz długotrwały pobyt w ośrodku dla uchodźców sprawiają, że na psychice uchodźców odciska się ogromne piętno. Nowa sytuacja

cja życiowa jest szczególnie trudno przyjmowana przez mężczyzn z kultur patriarchalnych np. z Czeczenii, którzy w swoim kraju mieli pracę i pieniądze, a co za tym idzie szacunek rodziny, a tu jako uchodźcy często nie mają nic, a przede wszystkim nie mają władzy i decyzyjności. Kobiety przeważnie szybciej radzą sobie z nowymi wyzwaniem. Muszą zajmować się dziećmi, a więc są bardziej zadaniowo nastawione do życia i stają się nie raz bardziej aktywne od swoich mężów (Procházková, 2005).

Szczególnie dla mężczyzn – uchodźców sytuacja, w której występują w roli uczniów (uczestników warsztatów) jest trudna do zaakceptowania, tym bardziej jeśli trenerem czy wykładcą jest kobieta.

Nie powinna nas zatem dziwić sytuacja, w której mężczyźni nie będą chcieli uczestniczyć w zajęciach, jeśli byłyby tam kobiety z tej samej grupy narodowej lub z tego samego ośrodka dla uchodźców. Byłoby to dla nich zbyt krępujące.

Tu, na trenerze spoczywa ogromna odpowiedzialność za to, aby uczestników przychodzących z takim nastawieniem nie wprawiać w zakłopotanie, tylko żeby wzmacniać ich poczucie własnej wartości. Jeśli nie można zaproponować dwóch oddzielnych grup dla kobiet i mężczyzn, warto tak zaplanować warsztat czy szkolenie, aby praca kobiet i mężczyzn nie była konfrontowana. Często uczestnicy sami tak zaaranżują sytuację, żeby nie doprowadzić do niezręcznej sytuacji. Jednak trener powinien być świadomy tego, co się dzieje z grupą i poszczególnymi uczestnikami.

Relacja trenera z uczestnikami

Rola trenera i jego relacja z uczestnikami zmienia się podczas trwania warsztatu. Warto jednak pamiętać, że w grupie międzykulturowej potencjalnie może pojawić się więcej wątpliwości, nieścisłości i sprzeczności niż w grupie jednolitej kulturowo. Zatem na trenerze spoczywa większa odpowiedzialność za poprawną komunikację między nim i uczestnikami, jak też między samymi uczestnikami. To co w grupach monokulturowych i monojęzycznych toczy się samo – tu wymaga zaangażowania ze strony trenera. Przyjrzymy się kilku przykładom:

- Dwie osoby: Libanka i Nepalczyk przychodzą pół godziny przed czasem na pierwsze zajęcia. Bardzo słabo mówią po polsku, ale dobrze po angielsku – z tym że wie o tym trener, a oni jeszcze nie. Libanka z pewnością pierwsza nie rozpocznie rozmowy, bo religijnej muzułmance nie wypada zaczepiać mężczyzn. Nepalczyk też nie będzie przerywał ciszy, gdyż wywodzi się z kultury milczenia. Kiedy nawiązali kontakt z pomocą trenera, okazało się że Nepalczyk zna męża Libanki.
- Może się zdarzyć, że w jednej grupie znajdują się osoby należące do skonfliktowanych grup narodowych. W jednej grupie warsztatowej, w której przez trzy miesiące pracowali ze sobą uchodźcy, imigranci i repatrianci; przedstawiciele Nigerii, Kamerunu, Białorusi i Ukrainy, ale też Czeczeni i Rosjanie – obecność dwóch ostatnich grup wymagała dodatkowego zaangażowania. Wybadania, czy praca warsztatowa będzie możliwa w takim gronie. Niespodziewanie młody Czeczen i starsza Rosjanka bardzo się zaprzyjaźnili, i mimo zakończonych warsztatów są w stałym kontakcie.
- Innym ważnym obszarem, który wymaga zaangażowania ze strony trenera są możliwe podziały i konflikty pomiędzy przedstawicielami tych samych grup kulturowych. Warto pamiętać też, że Czeczeni są narodem o bardzo silnej strukturze klanowej. Wynika z niej ogromna solidarność wewnątrz klanu, ale czasami też skonfliktowanie z innymi klanami. W jednej grupie warsztatowej znaleźli się dwaj Czeczeni. Jeden z nich – star-

szy należał do klanu cieszącego się mniejszym szacunkiem niż klan młodszego – musiał mu zatem usługiwać, ustępować miejsca. Ingerencja trenera na tyle delikatna, aby nie urazić męskiej, czeczeńskiej dumy, okazała się tu bezskuteczna i jeden z uczestników zrezygnował z kursu, aby nie przeżywać upokarzania przez młodszego rodaka. Posłuszeństwo wobec klanu jest u Czeczenów większe niż wobec instytucji państwowych, a struktura klanowa przenika całe życie społeczne (Górecki, 2002).

Generalną prawidłowość, dotyczącą relacji trenera z uczestnikami odmiennymi kulturowo, sprowadzić można do gotowości do większego nacisku na relację niż na zadaniowość. Ogromna większość imigrantów i uchodźców to przybysze z krajów azjatyckich i afrykańskich, czy też z byłych republik radzieckich. Wszystkie te kultury charakteryzują się dużą relacyjnością, co oznacza że w kontakcie z innymi, nawet jeśli jest to kontakt zawodowy czy formalny, ludzie spodziewają się poznać drugiego człowieka, a nie tylko załatwić to, co jest im akurat potrzebne.

Polacy nie są tak relacyjni, jak większość uchodźców i imigrantów, z którymi mogą się zetknąć w pracy. Dla dobra relacji z uczestnikami z pewnością warto pozwolić sobie na większą relacyjność. Dla przedstawicieli kultur relacyjnych, osoba nie mówiąca nic o swojej rodzinie może być postrzegana jako samotnik wykluczony ze swojej społeczności, a zatem zupełnie niegodna zaufania.

Możliwe nieporozumienia i jak sobie z nimi radzić

Możliwe są także nieporozumienia wynikające z różnic kulturowych oraz psychospołecznej sytuacji imigrantów, co przedstawia poniższa tabela.

Tabela 11. Możliwe nieporozumienia – ich przyczyny oraz sposoby radzenia sobie z nimi

	Możliwe nieporozumienia	Z czego mogą wynikać?	Jak sobie z nimi radzić?
Wynikające z różnic kulturowych	Spóźnienia na zajęcia lub przychodzenie dużo za wcześnie	Istnieniu różnic kulturowych nie sposób zaprzeczyć, lecz podobnie trudno jest zdać sobie z nich sprawę zanim człowiek zetknie się z odmiennością. Tak naprawdę dopiero wtedy też ukazują się nam nasze własne uwarunkowania kulturowe	Warto od samego początku podkreślać uczestnikom, że warsztaty to przestrzeń do uczenia się od siebie nawzajem. W przypadku grupy międzykulturowej jest to przestrzeń ogromnie wzbogacona Demaskujmy różnice kulturowe, nazywajmy je i czerpmy z nich wszyscy dla lepszego rozumienia siebie nawzajem
	Wychodzenie w czasie zajęć		
	Relacje z innymi – zbyt zażyłe lub zbyt oschłe		
	Zbyt intensywny lub znikomy kontakt fizyczny		
	Zbyt głośne lub zbyt ciche mówienie		
	Przerywanie sobie wypowiedzi lub nie odzywanie się wcale	Ludzie mają tendencję do myślenia, że wszyscy zachowują się tak samo, a w dodatku tak samo jak my sami	

Wnikające z psychospołecznej sytuacji imigrantów	<p>Odczuwanie dyskryminacji</p> <p>Nieobecność podczas zajęć</p> <p>Nie wywiązywanie się ze zobowiązań – nie odrabianie zadań domowych</p> <p>Wzajemne stereotypy, lęk i niechęć do odmienności</p>	<p>Nieporozumienia językowe – niski poziom znajomości języka kraju przyjmującego</p> <p>Koszty i problemy z dojazdem na zajęcia</p> <p>Brak opieki nad dziećmi w czasie zajęć</p> <p>Zobowiązania rodzinne – rodzina to coś znacznie więcej niż w naszej kulturze</p> <p>Problemy z mieszkaniem – częste wymeldowania, poszukiwanie dachu nad głową</p> <p>Choroby i problemy z dostępem do bezpłatnej opieki zdrowotnej</p> <p>Lęki związane z przeżyciami traumatycznymi w kraju pochodzenia</p> <p>Stres związany z nową sytuacją psychospołeczną i niepewnością co do przyszłości</p>	<p>W tym przypadku najlepiej sprawdzają się indywidualne rozmowy z uczestnikami: przypominanie zasad uczestnictwa i korzyści z udziału w warsztatach. Ponadto okazywanie troski i zrozumienia dla trudnej sytuacji, w jakiej znajduje się uczestnik</p>
---	---	---	---

Jak skutecznie komunikować się z grupą międzykulturową?

Każdy trener pracujący z grupami międzykulturowymi wypracowuje sobie własne sprawdzone metody skutecznej komunikacji. Jeden będzie bardziej dyrektywny, inny mniej; jeden będzie wprowadzał uczestników w bardziej zadaniowy rytm zajęć, inny postawi na relacyjność. Wszystkie metody skutecznej komunikacji będą dobre o ile będą oparte na pewnych zasadach pracy z grupami międzykulturowymi i zarządzania różnorodnością kulturową, tak aby różnorodność kulturowa stała się dodatkowym walorem edukacyjnym, a nie przeszkodą w działaniu i funkcjonowaniu grupy.

- **Podchodź z szacunkiem do różnorodności** – misją doradcy i trenera jest taka praca z klientem i z grupą, która wzmacnia poczucie wartości i pozwala odkryć potencjał wewnętrzny, które często są poważnie nadszarpnięte przez doświadczenia migracji, uchodźstwa i trudności z odnalezieniem się w nowych realiach kulturowych.
- **Zaakceptuj niepewność i dwuznaczność** – dokładaj wszelkich starań, aby Twoja praca z grupą międzykulturową była jak najbardziej efektywna, a jednocześnie bądź gotów na to, że wiele z zaplanowanych przez Ciebie działań może nie wyjść, bo które-

muś z uczestników Twojej grupy urodzi się dziecko i wszyscy pójną na przyjęcie, albo grupa uchodźców, z którymi masz zajęcia, zostanie po drodze zatrzymana przez policję. W pracy z grupą międzykulturową prawdopodobieństwo wystąpienia nieporozumień i niespodzianek jest duże i trzeba sobie z nim radzić.

- **Pamiętaj, że to może być kultura** – wszyscy mamy tendencję do przypisywania ludziom konkretnych intencji, kiedy obserwujemy jakieś zachowanie. W przypadku pracy z osobami odmiennymi kulturowo warto wyrobić sobie nawyk patrzenia na zachowania i interpretowania ich przez pryzmat różnic kulturowych.
- **Postaw się na miejscu innych** – niełatwo jest być imigrantem czy uchodźcą w Polsce. W swojej kulturze człowiek czuje się jak ryba w wodzie, ale poza nią nawet najprostsze codzienne czynności nie są już oczywiste.
- **Szczerze rozmawiaj** – mów jasno o swoich ograniczeniach i zasadach, którym podlegasz oraz o wymaganiach i oczekiwaniach, jakie masz wobec uczestników. Jeśli czyjeś zachowanie jest dla Ciebie niezrozumiałe, przyznaj się do tego i poproś o wyjaśnienie. Mając dobrą relację z uczestnikami, opartą na szacunku i zaufaniu, możesz się od nich wiele nauczyć.
- **Pamiętaj, że istnieje więcej niż tylko jedna metoda działania** – kultura wpływa na zachowanie i myślenie każdego człowieka, na nasze również. Warto pamiętać o swoich uwarunkowaniach kulturowych i próbować nowych rozwiązań.
- **Pamiętaj, że zawsze możesz być zrozumiany inaczej niż byś chciał** – warto zatem stosować na co dzień techniki aktywnego słuchania i parafrazowania – zmniejszą one ryzyko nieporozumień.
- **Wierz w dobre intencje ludzi** – nieporozumienia kulturowe mogą zdarzać się bardzo często. Ważne jednak jest, aby umieć oddzielić nieporozumienia od ludzi, uczyć się z nieporozumień, ale nie dyskredytować ludzi. Większość nieporozumień kulturowych nie wynika ze złych intencji (Martinelli, Taylor, 2000).

Praktyczne aspekty projektowania i prowadzenia warsztatów z grupą międzykulturową

Przed przystąpieniem do projektowania warsztatu warto przeznaczyć trochę czasu na porządną analizę potrzeb szkoleniowych, możemy bowiem trafić na grupę bardzo zróżnicowaną pod względem kompetencji językowych, zawodowych i społecznych, czyli też bardzo różnie radzącą sobie w nowych realiach.

Z doświadczeń autorki wynika, że najlepiej można zbadać potrzeby szkoleniowe prowadząc rozmowy doradcze. Popularne w naszym systemie ankiety i kwestionariusze nie zdają egzaminu wśród osób z kultur relacyjnych. Może się zdarzyć, że w ankiecie diagnostycznej zaznaczą oni, że są zainteresowani wszystkimi warsztatami, a dopiero rozmowa doradcza pozwoli ustalić ich prawdziwe zainteresowania i priorytety w zakresie szkoleń.

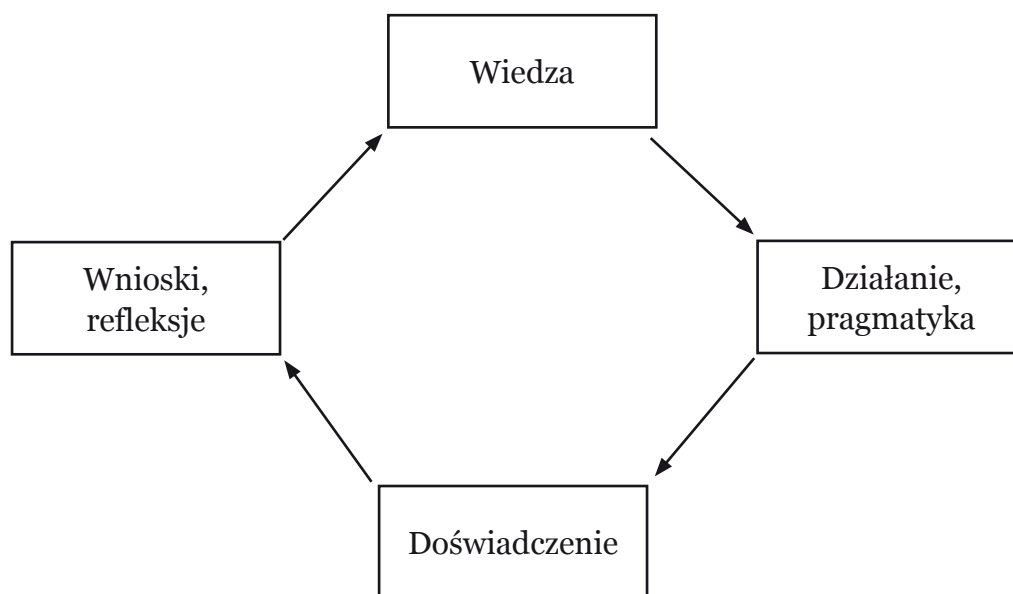
Struktura warsztatu

Projektując warsztaty dla grup międzykulturowych warto przeznaczyć więcej czasu na pewne elementy.

Po pierwsze, wielu uczestników będzie potrzebowało wyjaśnienia formy pracy jaką są warsztaty, dla wielu z nich może ona być czymś zupełnie nowym – w swoich krajach mogli się z taką formą pracy nie spotkać. Ważne jest, aby przedstawić uczestnikom plan i cele warsztatów oraz korzyści, jakie mogą uzyskać.

Po drugie, grupa różnorodna kulturowo wymaga nieco więcej czasu na integrację, na oswojenie się z różnicami kulturowymi i ich skutkami dla wspólnej pracy. Dobrze zaplanowana część integracyjna jest warunkiem, aby różnorodność kulturowa stała się potencjałem, a nie przeszkodą w dalszej pracy.

Jednym ze sposobów prowadzenia pracy warsztatowej z osobami o zróżnicowanych doświadczeniach jest zastosowanie tzw. cyklu Kolba – czyli uczenia się przez doświadczenie. Można w ten sposób projektować całą pracę warsztatową lub poszczególne sesje.



Rysunek. Cykl Kolba

Punktem wyjścia wg Kolba jest obszar doświadczeń własnych uczestników, następnie refleksja i wyciąganie wniosków, dopiero później obudowanie ich w konkretną wiedzę, a na zakończenie – wzbogacenie działań trzema poprzednimi elementami.

Warto dostosować zadania do uczestników, ale też zachęcać ich do uczestnictwa w zadaniach, które mogą wydawać im się zbyt trudne, wskazując na korzyści płynące z ich wykonania.

Każdy warsztat, a szczególnie ten realizowany w grupie międzykulturowej, powinien obejmować zróżnicowane formy pracy i odwoływać się do wielości stylów uczenia się.

Język zajęć

Jeżeli uczestnicy komunikują się w języku polskim można prowadzić warsztaty po polsku. Jednak warto przygotować dla nich materiały szkoleniowe w innych językach, np. rosyjskim i angielskim. Praca z taką grupą z pewnością będzie szła wolniej. Nie należy planować zbyt wielu ćwiczeń, gdyż tłumaczenie może pochłonąć sporo czasu.

Uczestników nie mówiących po polsku warto pogrupować w zespoły posługujące się jednym językiem obcym i pilnować, aby komunikacja całej grupy przebiegała w tym języku.

Terminy i dni świąteczne w różnych kulturach

Planując warsztat z grupą międzykulturową należy wziąć pod uwagę obchodzone przez uczestników święta. Związki z obyczajowością i religią kraju pochodzenia są dla uchodźców i imigrantów szczególnie ważne, podkreślają bowiem ich przynależność narodową i kultu-

rową. Nawet najciekawszy warsztat może stać się zupełnie nieinteresujący jeśli będzie zaplanowany w nieodpowiednim terminie.

Daty niektórych świąt są stałe (święta buddyjskie), a innych zmienne w stosunku do kalendarza gregoriańskiego (święta muzułmańskie i żydowskie). Warto dla własnej wiadomości, zaopatrzyć się w kalendarz świąt obchodzonych przez uczestników warsztatów, ale też wręczyć im kalendarz świąt obchodzonych w Polsce, których przecież nie muszą znać.

Godziny

Godziny zajęć mogą mieć duże znaczenie z dwóch powodów. Po pierwsze, dla osób pracujących legalnie lub nielegalnie możliwość zarobienia pieniędzy zawsze będzie ważniejsza niż udział w warsztatach. Te osoby z pewnością będą preferowały godziny popołudniowe, tak by pogodzić pracę z udziałem w warsztatach.

Z drugiej strony, religijni muzułmanie, zwłaszcza podczas ramadanu, będą potrzebowali przerwy na modlitwę o zachodzie słońca. Ponieważ ramadan w ciągu najbliższych lat przypada na przełomie jesieni i zimy, to zachód słońca następuje już po południu.

Warto wziąć to pod uwagę i dostosować rytm zajęć do potrzeb uczestników. Jeśli nie jest to możliwe, to pozwolić osobom religijnym na realizację swoich powinności tak, aby nie zakłóciło to pracy pozostałych uczestników. Zaangażowanie w życie religijne to sprawa bardzo indywidualna. Pewna muzułmanka, która uczestniczyła w warsztatach podczas ramadanu, o zachodzie słońca odsuwała się odrobinę od stołu wokół którego siedzieli wszyscy uczestnicy, zasłaniała twarz dłońmi i modliła się przez minutę. W tej samej grupie młody Czeczen wychodził z sali, dokonywał rytualnego obmycia dłoni, stóp i głowy, rozkładał dywanik i modlił się w kuchni.

Ustawienie ławek, usadzenie uczestników

W zasadzie każde ustawienie ławek i usadzenie uczestników ma swoje wady i zalety. Najbezpieczniej jest pozwolić uczestnikom wybrać odpowiednie dla siebie miejsce, z pewnością zrobią to zgodnie ze swoimi normami kulturowymi i będą się czuli komfortowo. Należy być przygotowanym na to, że kiedy koło muzułmanki usiądzie obcy mężczyzna to może ona chcieć zmienić miejsce. Przeważnie jednak samoistnie kobiety siadają w swoim gronie, a mężczyźni w swoim. Warto czasami przemieszczać uczestników pod względem narodowości, aby skłonić ich do większej integracji, ale niekoniecznie pod względem płci.

Jeżeli w sali mamy ławki ustawione tak jak w szkole, a większość uczestników to muzułmanie, można się spodziewać, że miejsca z przodu zajmą mężczyźni, a miejsca z tyłu kobiety.

Test – czy tworzysz dobre warunki do pracy dla grupy międzykulturowej?

Warsztaty i szkolenia w grupach międzykulturowych mogą być prawdziwym laboratorium świata. W dobrych warunkach uczestnicy są w stanie uczyć się bardzo dużo od trenera i od siebie nawzajem. Ważne jest zatem, aby zadbać o dobre warunki – o drobiazgi, które nam ułatwią pracę, a uczestnikom bezpieczne wejście w pracę warsztatową i jak najlepsze wykorzystanie czasu. Test zamieszczony poniżej powinien ułatwić ogarnięcie najważniejszych czynników, które sprawiają że szkolenie czy warsztat są „przyjazne” dla grup międzykulturowych. Na początku pracy z grupami międzykulturowymi warto wracać do niego przed każdym warsztatem, później międzykulturowe nawyki wchodzą w krew.

Test – Czy tworzysz dobre warunki do pracy dla grupy międzykulturowej?

Czy tworzysz dobre warunki do pracy dla grupy międzykulturowej?			
Lp.	Pytania	Tak	Nie
1.	Czy znasz imiona, nazwiska i kraje pochodzenia uczestników?		
2.	Czy wiesz jakie mieli doświadczenia przed przyjazdem do Polski?		
3.	Czy wiesz jaki jest ich status w Polsce?		
4.	Czy znasz choćby kilka słów w ojczystym języku uczestników?		
5.	Czy wiesz jakie wartości, normy i zachowania mogą być charakterystyczne dla uczestników?		
6.	Czy warsztaty są przygotowane tak, aby angażować wszystkich uczestników, mimo różnic kulturowych?		
7.	Czy ustawienie krzeseł i proponowane usadzenie uczestników jest zgodne z wymogami kulturowymi?		
8.	Czy materiały szkoleniowe są wydrukowane w językach zrozumiałych dla uczestników?		
9.	Czy termin i godziny warsztatów są dostosowane do kulturowych wymagań uczestników?		
10.	Czy umiesz wyjaśnić i omówić ćwiczenie lub poprowadzić cały warsztat w różnych językach obcych?		
11.	Czy potrafisz na bieżąco rekonstruować zaplanowany warsztat jeśli zachodzi taka potrzeba?		
12.	Czy masz ochotę czegoś się nauczyć od uczestników najbliższego warsztatu?		

Tym bardzo prostym sposobem można sprawdzić swoje przygotowanie do pracy z grupą międzykulturową. Twierdzące odpowiedzi na większość pytań świadczą o dobrym przygotowaniu, przeczące pokazują nad czym jeszcze można popracować. Lista zamieszczonych tu pytań nie jest oczywiście wyczerpana. Tworzą one jedynie trzon dbałości o dobry klimat do pracy międzykulturowej – trzon, który można dowolnie rozbudowywać o kolejne zagadnienia.

Bibliografia

1. Górecki, W. (2002). *Planeta Kaukaz*. Warszawa – Poznań: Wydawnictwo Naukowe PWN.
2. Hryniewicz, J. (2005). *Uchodźcy w Polsce teoria a rzeczywistość: na podstawie badań prowadzonych w Centralnym Ośrodku Recepcyjnym w Dębaku oraz w Urzędzie ds. Repatriacji i Cudzoziemców*. Toruń: Wydawnictwo Adam Marszałek.
3. Mariani, L. (2004). *Learning styles across cultures*. Rome: TESOL.
4. Martinelli, S., Taylor, M. (red.) (2000). *Uczenie się międzykulturowe. Pakiet szkoleniowy nr 4*. Strasburg: Rada Europy i Komisja Europejska. Książka dostępna jest w wersji elektronicznej na stronie internetowej – www.training-youth.net/INTEGRATION/TY/Publications/T_Kits.html.
5. Paszkowska-Rogacz, A. (2002). *Warsztat pracy europejskiego doradcy kariery zawodowej*. Warszawa: KOWEZ.

6. Procházková, P. (2005). *Ani życie, ani wojna: Czeczenia oczami kobiet*. Warszawa: Świat Książki – Bertelsmann Media.
7. Strony internetowe:
 - Center of Intercultural Competence (CICB) – <http://cicb.net/English/english.php>,
 - Fantini, A. (1995) (revised 2000). A central concern: developing intercultural competence – School for International Training Publications. Brattleboro, VT, USA
 - www.sit.edu/publications/docs/competence.pdf.

Rozdział 12.

Ćwiczenia do pracy warsztatowej z grupą międzykulturową Marta Piegat-Kaczmarczyk, Zuzanna Rejmer-Ronowicz

Przed rozpoczęciem zajęć warsztatowych z grupą międzykulturową warto wziąć pod uwagę, że może podczas nich wystąpić szereg czynników utrudniających uczestnictwo. Przykładowo, dla osób starszych (czyli będących wysoko w hierarchii swojej społeczności) udział w niektórych ćwiczeniach może być bardzo trudny, ze względu na niechęć do ujawniania swoich słabych stron, niechęć do mówienia o sobie i podejrzliwość względem innych uczestników. Podobnie u osób po doświadczeniach traumatycznych.

Kontakt z osobami płci przeciwnej może być źródłem zakłopotania dla bardziej tradycyjnych muzułmanów.

Z tych powodów, planując warsztat z grupą międzykulturową, a zwłaszcza z uchodźcami, warto zwrócić uwagę na znaczenie jednorodności grup – etniczne, wiekowe czy płciowe. Uwzględnić wcześniejsze bolesne doświadczenia uczestników. Bardzo ważne jest również uprzedzenie ich o treści, a zwłaszcza o formie uczestnictwa w zajęciach. W przeciwnym razie warsztaty mogą stać się źródłem niepotrzebnego stresu, a nawet doprowadzić do zaburzenia kontaktu między doradcą a klientem. Szereg bardziej szczegółowych wskazówek ułatwiających i udoskonalających tę pracę pojawił się już w poprzednich rozdziałach. W tym rozdziale proponujemy konkretne ćwiczenia do pracy warsztatowej.

Wprowadzenie do warsztatu

Osoba prowadząca powinna rozpocząć warsztat od przywitania uczestników, przedstawienia się i zapoznania uczestników z planem dnia. Powinna również przypomnieć temat i cele zajęć, określić czas trwania i planowane przerwy. Wyjaśnić także na czym polega forma warsztatowa oraz ustalić w jakim języku będzie przebiegał warsztat. Warto również wskazać na korzyści, jakie uczestnicy mogą uzyskać angażując się w pracę warsztatową.

Plan dnia oraz temat i cel warsztatów można umieścić w widocznym dla wszystkich miejscu, tak aby można odwoływać się do niego w trakcie zajęć.

Ćwiczenia integrujące grupę

Rozpoczęcie warsztatów od ćwiczeń integrujących jest polecane przez wielu metodyków (Paszowska-Rogacz, 2002). Szczególnie w pracy z grupą międzykulturową od dobrze zaplanowanej i przeprowadzonej części integracyjnej zależy funkcjonowanie grupy podczas całych warsztatów. Warto zatem przeznaczyć nieco więcej czasu na integrację wewnątrz grupy, tak aby różnorodność kulturowa stała się potencjałem i dodatkowym atutem edukacyjnym, a nie przeszkodą w dalszej pracy. W grupach międzykulturowych celem części integracyjnej jest „oswojenie” różnic kulturowych, a jednocześnie odkrycie podobieństw między ludźmi.

Ćwiczenie 1. Warsztatowa mapa świata

(opracowanie własne: Marta Piegat-Kaczmarczyk)

Cele:

- integracja grupy,

- poznanie imion i krajów pochodzenia uczestników,
- poznanie znaczenia imion i cech charakteru z nimi związanych.

Czas trwania: 20 minut.

Pomoce: samoprzylepne wizytówki – po dwie dla każdego, markery, mapa świata – najlepiej narysowana przez prowadzącego, lub odbita na ksero.

Przebieg:

1. Każdy z uczestników otrzymuje po dwie samoprzylepne wizytówki i flamaster i ma za zadanie napisać na jednej z nich swoje imię – w pisowni oryginalnej (np. cyrylicą czy po arabsku), a na drugiej tak jak się je wymawia. Gotowe wizytówki uczestnicy przyklejają sobie do ubrania.
2. Następnie każdy po kolei przedstawia się mówiąc skąd jest, jak ma na imię i co jego imię oznacza, a także czy znaczenie imienia odzwierciedla cechy charakteru.
3. Prowadzący podchodzi do każdej osoby, która się przedstawia i prosi o zaznaczenie na mapie kraju pochodzenia (napisanie nazwy kraju i swojego imienia).
4. Kiedy wszyscy się przedstawiają, prowadzący też przedstawia się w ten sam sposób i zaznacza na mapie swój kraj, a gotową mapę wiesza na ścianie.
5. Jeśli czas na to pozwala można sprawdzić na mapie kto miał najbliżej, a kto najdalej do Polski.

Ćwiczenie 2. Gwiazda podobieństw i różnorodności

(źródło: Gomez, 2002)

Cele:

- integracja grupy,
- poznanie cech charakteru, zainteresowań i priorytetów uczestników,
- poznanie podobieństw i różnic pomiędzy uczestnikami.

Czas trwania: 40 minut.

Pomoce: karty „Gwiazda podobieństw i różnorodności”, długopisy lub ołówki dla każdego.

Przebieg:

1. Prowadzący rozdaje uczestnikom karty i długopisy i prosi o ich wypełnienie.
2. Następnie, kiedy karty są już wypełnione informacjami o uczestnikach, mają oni za zadanie porównać je i omówić z pozostałymi uczestnikami.
3. Jeśli podczas rozmowy okaże się, że któryś z uczestników podziela tę samą pasję, albo opisuje siebie w ten sam sposób – należy wpisać jego imię w odpowiednim miejscu, np. jeśli Fatima lubi gotować i w rozmowie z Alexandrem dowiaduje się, że on też interesuje się sztuką kulinarną i zaznaczył to w swoim diagramie, to oboje mogą wpisać swoje imiona w polu dotyczącym gotowania.
4. Kiedy uczestnicy wypełnią już swoje karty „bratnimi duszami” – prowadzący zaprasza do dyskusji, pytając: co udało im się odkryć, czy ktoś podziela ich zainteresowania, czy może jest coś takiego w czym są wyjątkowi, czy z takim zestawem cech i zainteresowań są typowymi przedstawicielami swojej grupy narodowej, a jeśli nie to jaki jest ten typowy przedstawiciel?
5. Po wyczerpaniu tematu prowadzący podsumowuje dyskusję mówiąc, że bardzo trudno jest opisać człowieka jednym słowem, to wręcz niemożliwe, nasza osobowość i tożsamość zawiera wiele elementów. Podobnie jest z narodami, kulturami i innymi grupami – nie da się opisać ich jednym słowem. Członkowie grup to różni ludzie, z różnymi celami i pomysłami na życie.

Wskazówki dla prowadzącego:

Trzeba być przygotowanym na to, że uczestnicy będą wpisywali do swoich kart efekty swoich ciężkich przeżyć, np. jestem bez pracy, jestem mieszkańcem ośrodka dla uchodźców, jestem wdową itd. W takiej sytuacji warto zasugerować im, aby pomyśleli o sobie w bardziej pozytywnym świetle, np. jestem w zupełnie nowym kraju, jestem w trakcie szukania pracy, jestem oparciem dla moich dzieci...

Ćwiczenie 3. Zasady wspólnej pracy

(opracowanie własne: Marta Piegat-Kaczmarczyk)

Cele:

- integracja grupy,
- ustalenie zasad wspólnej pracy,
- poznanie różnic i uwarunkowań kulturowych oraz kilku słów w obcych językach.

Czas trwania: 40 minut.

Pomoce: flipchart i markery.

Przebieg:

1. Prowadzący zaprasza do kolejnego ćwiczenia wskazując na wnioski płynące z poprzednich ćwiczeń:

Jesteśmy ogromnie zróżnicowaną grupą ludzi, ale mamy jeden wspólny cel – jak najlepiej wykorzystać czas spędzony na tych warsztatach, uczyć się od siebie nawzajem i dobrze się tu czuć. Będziemy pracować metodą warsztatową, czyli tak żeby angażować Was wszystkich w każde zadanie, poznawać Wasze opinie i doświadczenia. Ustalmy „Zasady wspólnej pracy”, żeby jak najlepiej nam się pracowało.

2. Prowadzący wiesza na tablicy flipchart z napisem „Zasady wspólnej pracy” i ustala listę zasad wspólnie z uczestnikami. Prowadzący proponuje następujące zasady: punktualność, wyciszone telefony, wzajemne słuchanie się, dyskrecja, szacunek dla odmienności.
3. Kiedy lista zasad jest kompletna, wspólnie z uczestnikami tłumaczymy ją na kilka języków, a następnie każdy podpisuje się na dole listy akceptując zasady.
4. Po zawieszeniu kontraktu na ścianie można zapytać uczestników, czy takie zasady jakie przyjęliśmy są też powszechne w ich krajach, czy może zwyczaje są zupełnie inne. Jest to dobry moment na wskazanie jak bardzo kultura warunkuje nasze myślenie, oraz że warto spojrzeć niekiedy na swoje normy i zachowania przez pryzmat kultury.

Wskazówki dla prowadzącego:

Z pewnością pojawią się jeszcze inne zasady wspólnej pracy proponowane przez uczestników, albo te zaproponowane przez prowadzącego będą przyjęte niechętnie. Warto to wszystko przedyskutować na forum, odwołując się do wiedzy na temat różnic kulturowych i wymiarów kultury.

Ćwiczenia wzmacniające zasoby i motywację

Jest to kategoria ćwiczeń bardzo potrzebnych w pracy z imigrantami, a zwłaszcza z uchodźcami. Osoby te, wyjęte ze swojego naturalnego środowiska społecznego i próbujące odnaleźć się w nowym otoczeniu, muszą nabyć szereg nowych kompetencji. Właśnie to ciągłe uczenie się języka, kultury, praw i obowiązków sprawia, że dorośli ludzie stają się w swoim odbiorze dziećmi – niekompetentnymi i nie radzącymi sobie z podstawowymi, codziennymi obowiązkami.

Przywrócenie świadomości kompetencji i poczucia własnej wartości uczestników to bardzo istotny element pracy warsztatowej.

Ćwiczenie 4. Chcę – chciałbym/chciałabym – moje nastawienie do życia

(źródło: Paszkowska-Rogacz, 2002)

Cel:

- pokazanie związku między naszym sposobem myślenia, mówienia i działania.

Czas trwania: 10 minut.

Pomoce: flipchart i markery.

Przebieg:

1. Prowadzący proponuje uczestnikom zapoznanie się z pewną teorią psycholingwistyczną: *Każdy z nas ma jakieś plany, mniejsze lub większe, łatwiejsze bądź trudniejsze do osiągnięcia. Bardzo ważne jest jak myślimy i jak mówimy o naszych planach. Często planując coś mówimy: chciałbym/chciałabym wygrać konkurs recytatorski, chciałbym/chciałabym obejść Polskę dookoła. Jednak mówienie o swoich planach w formie chciałbym/chciałabym jest dosyć niefortunne. Dlaczego?*
2. Prowadzący zapisuje na flipcharcie JA CHCIAŁBYM/CHCIAŁABYM.
3. Z postawy JA CHCIAŁBYM/CHCIAŁABYM wynika pewne niezdecydowanie, obawa że się nie uda. JA CHCIAŁBYM/CHCIAŁABYM → ale nie wierzę, że mogę to osiągnąć; ale się boję → w związku z tym nie czynię wystarczająco dużo starań → to prowadzi do poczucia winy, że nie staram się tak jak powinienem/powinnam → nie jest to przyjemne uczucie, a zatem próbuję się go pozbyć przerzucając winę na innych ludzi, na okoliczności → staję się sfrustrowany/sfrustrowana; odczuwam gniew wobec tych, którym się udało → postrzegam siebie jako ofiarę okoliczności → opadam z sił → nic mi się nie chce → nie dość, że nie osiągam zamierzonego celu, to → zawałam wiele innych spraw bo nic mi nie wychodzi... Można by tak ciągnąć, ale nic dobrego z tego nie wyniknie.
4. Inaczej sprawa wygląda, jeśli powiemy o swoich planach: JA CHCĘ → wierzę, że mogę to osiągnąć → mam odwagę działania → działam → jestem otwarty/otwarta w kontaktach z ludźmi → czuję się zadowolony/zadowolona bo zmierzam do celu → daje mi to siłę do osiągnięcia celu.
5. Prowadzący zachęca gorąco do mówienia o swoich planach (samo myślenie nie wystarczy) i to mówienia o nich w sposób zdecydowany w formie JA CHCĘ (Chciałbym, ale.../Chciałabym, ale... Chcę, więc...).

Ćwiczenie 5. Autodiagnoza: lubię – nie lubię – umiem – nie umiem

(źródło nieznane)

Cele:

- samoocena swoich mocnych stron i tych, nad którymi można jeszcze popracować,
- odkrycie i nazwanie swoich atutów.

Czas trwania: 20 minut.

Pomoce: karty do autodiagnozy i długopisy dla wszystkich.

Przebieg:

1. Prowadzący rozpoczyna pytając uczestników dlaczego autodiagnoza jest ważna, czemu służy? Po wypowiedziach uczestników wprowadza ich w temat ćwiczenia: *W celu znalezienia pracy, z której będziesz zadowolony/zadowolona, musisz wiedzieć czego szukasz, jakie posiadasz umiejętności, zdolności, kwalifikacje i cechy oso-*

bowościowe. Przed rozpoczęciem poszukiwania pracy warto na początku **poznać samego/samą siebie**. Dlatego też musisz zdać sobie sprawę z tego, jakie fakty z Twojego życiorysu są dla Ciebie plusem, a co może wydać się pracodawcy minusem. Jakie osiągnięcia możesz uznać za sukces? Jakie masz zalety jako współpracownik i podwładny / kierownik, a z jakimi wadami musisz ciągle walczyć? Czym wyróżniasz się spośród innych?

2. Prowadzący rozdaje uczestnikom tabele „Autodiagnoza” i prosi o wypełnienie: *Chcesz wybrać rodzaj pracy, przedstawić swoją kandydaturę do pracy przyszłemu pracodawcy? – musisz przede wszystkim wiedzieć czego chcesz. Powinieneś/powinnaś znać, uświadamiać sobie, czego oczekujesz od przyszłej pracy, jakie wartości chcesz w niej realizować, jakie właściwości pracy są dla Ciebie ważne i co chciałby/chciałabyś robić. Z drugiej strony, co masz do zaoferowania przyszłemu pracodawcy, czyli:*
- jakie są Twoje mocne strony / atuty?
 - co umiesz robić bardzo dobrze i dobrze?
 - jakie masz predyspozycje i zdolności?
 - jakie masz walory umysłowe i fizyczne?
 - jak szybko uczysz się nowych rzeczy?

	Lubię to robić	Nie lubię tego robić
Umiem to robić	Wpisz wszystko co lubisz robić i robisz to dobrze, np. kierowanie samochodem, obsługa komputera w konkretnym programie, projektowanie i szycie odzieży, kontaktowanie się z innymi ludźmi	To te czynności, które potrafimy wykonywać, ale nie robimy tego entuzjastycznie, nie lubimy ich wykonywać
Nie umiem tego robić	Wpisz wszystko co lubisz, lubiłbyś/lubiłabyś wykonywać, ale brakuje Ci dodatkowych umiejętności, np. obsługuję komputer, ale mógłbym/mogłabym i chcę poznać nowe programy komputerowe. Wszystko co tutaj wpiszesz jest pomocne przy ustalaniu potencjalnego kierunku szkolenia, rozwoju	To wszystkie czynności, których nie umiemy dobrze wykonywać i jednocześnie ich nie lubimy. Trudno byłoby wykonywać pracę, której większość czynności wpisanych jest w to „okno” tabeli

Wskazówki dla prowadzącego:

Zwłaszcza wśród uchodźców mogą pojawiać się pełne żalu stwierdzenia mężczyzn, że nie nie umieją, bo za młodu zaczęli walczyć na wojnie albo ukrywać się przed wrogiem. Kobiety mogą twierdzić, że ani się nie uczyły, ani nie pracowały, bo kobieta ma zajmować się dziećmi. Trzeba wtedy pomóc im odnaleźć kompetencje i umiejętności wynikające z radzenia sobie w bardzo trudnych warunkach – może będzie to umiejętność bardzo oszczędnego gotowania albo szycia ubrań dla dzieci i dorosłych.

Ćwiczenie 6. Nowy zawód – GROOMER

(opracowanie własne: Zuzanna Rejmer-Ronowicz)

Cele:

- uświadomienie uczestnikom faktu, że posiadane przez nich umiejętności i doświadczenia mogą wykorzystywać w różnoraki sposób na rynku pracy (niekoniecznie muszą robić to, czym zajmowali się w swoim kraju);
- pokazanie jak zachodzą zmiany na rynku pracy.

Czas: około 20 minut.

Pomoce: materiały ze spisem kompetencji, flipchart, flamastry do flipcharta.

Przebieg:

1. Prowadzący rozdaje opisy kwalifikacji, jakie są niezbędne do wykonywania pewnego zawodu. Informuje, że takie wymagania podał pewny pracodawca szukając pracownika na pewne (na razie jeszcze nie mogą wiedzieć jakie) stanowisko.
2. Uczestnicy proszeni są o przeczytanie listy kompetencji, jakie powinna mieć osoba chcąca wykonywać ten zawód. Następnie mają zastanowić się jaki zawód spełnia powyższe wymagania. Pomysły uczestników zapisywane są na tablicy (flipcharcie).
3. Kiedy już powstanie lista zawodów, prowadzący mówi, że pracodawca szukał groomera (nazwa angielska). Tak nazywa się stylistę psów. Jest to nowy zawód.
4. W omówieniu należy podkreślić, że rynek pracy cały czas się zmienia. Powstają nowe zawody, niektóre giną. W dzisiejszym świecie nie jest więc tak ważne kim człowiek jest z zawodu, ale bardziej co potrafi, istotna jest też wiedza jak te umiejętności wykorzystać na rynku pracy.

Wskazówki dla prowadzącego:

Prowadzący powinien zachęcać uczestników do wygenerowania jak największej listy zawodów.

Materiały dla uczestników

Dyspozycyjność

Kreatywność

Umiejętność pracy w zespole

Komunikatywność

Miłe usposobienie

Miła aparycja

Cierpliwość

Doświadczenie w obsłudze klienta

Zmysł estetyczny

Dokładność, staranność, dbałość o szczegóły

Łatwość nawiązywania kontaktów

Chęć uczenia się

Silna motywacja do pracy i wytrwałość w działaniu

Gotowość na zmiany

Zdolności manualne

Ćwiczenie 7. Opowiadanie historii

(źródło: Bolles, 1993)

Cele:

- wzmocnienie poczucia własnej wartości,
- analiza swoich mocnych stron.

Czas: w zależności od wielkości grupy.

Pomoce: materiały dla uczestników „Moja lista umiejętności i cech”, „Lista cech i umiejętności”.

Przebieg:

1. Prowadzący wprowadza uczestników w ćwiczenie mówiąc:
Z reguły ludzie mają trudność z odpowiedzią na pytanie o to, jakie są ich mocne strony. Dobrze jest więc uświadomić sobie własne mocne strony, posiadane cechy, bo kiedy się staramy o pracę to pracodawcy mogą nas pytać o takie rzeczy. Temu służy to ćwiczenie.
2. Prowadzący przekazuje uczestnikom następującą instrukcję:
*Zadanie każdego z Was będzie teraz polegało na opowiedzeniu reszcie grupy o sytuacji, w której się znaleźliście, która była dla Was w jakiś sposób trudna, a z którą sobie poradziście. Sytuacja ta zakończyła się **Waszym/Twoim** sukcesem. Każda osoba po kolei będzie poproszona o opowiedzenie takiej historii. Zadanie pozostałych osób będzie polegało na wysłuchaniu opowiedzianej historii. Na jej podstawie każdy z uczestników ma „wylapać” różne umiejętności i cechy, którymi jego zdaniem wykazała się osoba opowiadająca. O tych umiejętnościach należy powiedzieć „opowiadaczowi”, kiedy już skończy opowiadać. Ważne jest, żeby dodać również informację o tym, co świadczy o posiadaniu danej cechy. Wypisując cechy i umiejętności można korzystać z załączonej listy, można również wypisywać takie, które nie znalazły się na liście.*
3. „Opowiadacz” słucha co każda z osób ma mu do powiedzenia, a co najważniejsze zapisuje lub zaznacza na swojej liście cech te cechy, które zdaniem innych uczestników posiada.

Wskazówki dla prowadzącego:

Przed zaproszeniem pierwszej osoby do opowiadania swojej historii osoby prowadzące powinny zamodelować zachowania członków grupy. Jedna z prowadzących osób (lub uczestnik jeżeli warsztaty prowadzi tylko jedna osoba) opowiada historyjkę, a druga zapisuje kompetencje i cechy.

Planowanie swojego rozwoju zawodowego

Dla osób z kultur polichronicznych nasze europejskie ujęcie czasu jest zupełnie niezrozumiałe. Dodatkowo idea życia z dnia na dzień i tendencja do improwizacji nie sprzyja planowaniu i racjonalnemu zarządzaniu czasem. Senegalczyki mówią, że *Bóg dał Afrykanom czas, a Europejczykom zegarek* i mają rację.

Zatem planowanie dostosowane do grup polichronicznych musi być planowaniem emocjonalnym, a nie racjonalnym i linearnym. Plan, a raczej emocje związane z jego realizacją muszą wpływać na wyobraźnię i pobudzać ją do systematycznego działania, tak jak dokładnie skonstruowany plan.

Ćwiczenie 8. Określanie celów i planowanie

(źródło nieznane)

Cele:

- wizualizacja i uwewnętrznienie swojego celu życiowego,
- wyodrębnienie celów pośrednich prowadzących do celu głównego.

Czas trwania: 40 minut.

Pomoce: karty „Moje cele na najbliższe pół roku, pięć i dziesięć lat” i długopisy dla każdego.

Przebieg:

1. Prowadzący pyta uczestników o ich nawyki, o to czy planują swoje działania, w jaki sposób to robią, czy zmieniają plany, czy też realizują plan zgodnie z założeniem. Jakie działanie ostatnio zaplanowali, może przyjazd do Polski, przygotowania do świąt, poszukiwanie mieszkania?
2. Następnie prowadzący zaprasza uczestników do wizualizacji:
*Usiądźcie wygodnie, zamknijcie oczy, zrelaksujcie się. Wyobraźcie sobie, że macie 50 lat i właśnie odbywa się Wasze przyjęcie urodzinowe. Zastanówcie się, gdzie jest to przyjęcie, kto na nim jest, jaka panuje atmosfera, co mówią do Ciebie goście przy składaniu życzeń.
Robiliście to, by poznać swoją misję życiową. Misja to wizja nas w przyszłości – pokazuje kim chcemy być, co chcemy osiągnąć. Mając taką konkretną, sprecyzowaną misję łatwiej będzie nam wyznaczyć nasze cele, a to pozwoli nam zajmować się tym, co ważne.*
3. Po wizualizacji prowadzący rozdaje wszystkim do wypełnienia karty z tabelami „Moje cele na najbliższe pół roku, pięć i dziesięć lat” i podaje instrukcję:
Mając w pamięci obraz siebie w wieku 50 lat, pomyśl co chcesz osiągnąć za pół roku, co za 5 i 10 lat, tak aby dojść do wymarzonego miejsca. Cele należy wpisać do tabeli, uzasadnić dlaczego to jest dla nas ważne i spróbować określić jak to zrobić.
4. Uczestnicy po wypełnieniu kart dzielą się z grupą swoimi celami.

Wskazówki dla prowadzącego:

Może się okazać, że pomoc prowadzącego będzie niezbędna już podczas pierwszej części ćwiczenia – wizualizacji. Warto wtedy zadać więcej pytań pomocniczych, np.: jak jesteś ubrany, czy przyjęcie jest w domu, jak ten dom wygląda, jaka jest pogoda, co jest do jedzenia, kto jest wokół Ciebie itd.

Kształtowanie umiejętności przydatnych na rynku pracy

Osoby odmienne kulturowo, wchodzące na polski rynek pracy, mogą być narażone na szereg trudności. Jedną z przeszkód, na którą często skarżą się cudzoziemcy jest niechęć polskich pracodawców do osób o odmiennym kolorze skóry i odmiennej religii. Imigranci muszą wykazać się ogromną motywacją i doskonałymi umiejętnościami autoprezentacyjnymi, żeby pracodawca wziął ich pod uwagę w procesie rekrutacyjnym. Ponieważ dla wielu osób odmiennych kulturowo poszukiwanie pracy jest procesem długotrwałym, pochłaniającym ogromnie dużo energii i często przynoszącym wiele rozczarowań – ważną kompetencją okazuje się również umiejętność radzenia sobie ze stresem.

Ćwiczenie 9. Autoprezentacja podczas rozmowy kwalifikacyjnej

(opracowanie własne: Marta Piegat-Kaczmarczyk)

Cele:

- przygotowanie do rozmowy kwalifikacyjnej,
- poznanie najczęściej zadawanych pytań podczas rozmowy rekrutacyjnej.

Czas trwania: 90 minut.

Pomoce: karty „Autoprezentacja podczas rozmowy kwalifikacyjnej” i długopisy dla każdego, karty z pytaniami „Przykładowa lista pytań” i „Twoje pytania do pracodawcy”.

Przebieg:

1. Prowadzący rozdaje uczestnikom tabele i prosi o ocenienie trzech kandydatów do pracy.
2. Osoby prowadzące odgrywają role kandydatów i pracodawcy w trzech modelowych rozmowach kwalifikacyjnych. Wcielają się w 3 typy kandydatów: nieśmiały, bezczelny i optymalny.
Prowadzący odgrywający rolę pracodawcy zadaje kandydatowi pytania:
 - *Proszę powiedzieć mi coś o sobie? Podać swoje dwie zalety i dwie wady.*
 - *Dlaczego jest Pan/Pani dobrym kandydatem na to stanowisko?*
 - *Jak opisałby/opisałaby Pan/Pani swojego poprzedniego szefa, jak Wam się współpracowało?*
 Podczas odgrywania scenek przez prowadzących, uczestnicy mają za zadanie ocenić kandydatów wypełniając tabelę.
3. Po odegraniu ról następuje wspólne omówienie autoprezentacji, zachowania i ogólnego wrażenia, jakie zrobili kandydaci, oraz ustalenie co w Polskich realiach kulturowych jest ewidentnym błędem i czego w związku z tym nie wolno robić podczas rozmowy kwalifikacyjnej.
4. Prowadzący rozdaje uczestnikom listy z pytaniami i prosi o przestudiowanie ich przez kilka minut oraz odpowiedzenie sobie na te pytania.
5. Następnie prowadzący zaprasza pierwszego ochotnika na rozmowę kwalifikacyjną.
6. Rozmowy powtarzane są, aż każdy uczestnik będzie miał okazję wcielić się w rolę kandydata do pracy.
7. Prowadzący udziela każdemu informacji zwrotnej na temat jego mocnych stron i elementów rozmowy wymagających jeszcze dopracowania.

Kandydat 1 – bezczelny:	Kandydat 2 – nieśmiały:	Kandydat 3 – optymalny:
<ul style="list-style-type: none"> – dzinsy, buty sportowe – wyprostowany, energiczny, uśmiechnięty – przy powitaniu pierwszy podaje rękę pracodawcy, całuje w rękę, obejmuje – sam bierze krzesło i siada blisko pracodawcy bez pytania, prosi by pracodawca usiadł – rozsiada się, noga na nogę jak w fotelu, często zmienia pozycję – dużo i obszernie gestykuluje – mówi głośno, używa żargonu, slangu, przechodzi na <i>ty</i> z pracodawcą, prawi komplementy – sprawia wrażenie cwaniaka, zbyt pewnego siebie 	<ul style="list-style-type: none"> – strój dosyć stosowny – wchodzi nieśmiało, kiedy pracodawca wyciąga rękę, odwraca się by zamknąć drzwi – podaje „zwiędłą” rękę – siedzi naprzeciwko, ręce pod stołem, palcem zawija rękaw, chowa dłoń w rękawie, przykurczony, jakby chciał się schować – patrzy w stół, nie utrzymuje kontaktu wzrokowego, mówi że jest komunikatywny – mówi cicho, krótkie zdania, dużo yyy... eee... aaa... – nie gestykuluje – próbuje wzbudzić litość 	<ul style="list-style-type: none"> – garnitur, strój elegancki – wyprostowany, pewny siebie, zdecydowany – uścisk dłoni zdecydowany, ale nie za mocny – czeka na wskazanie miejsca, siada wygodnie, ręce na stole, wyprostowany, poprawna gestykulacja – aktywny, potakuje, utrzymuje kontakt wzrokowy – wypowiedzi poprawne gramatycznie, przemyślane, odważny, zdecydowany ton głosu, wie o czym mówi, argumentuje, parafrazuje – uśmiechnięty

Ćwiczenie 10. Stres rekrutacyjny i jak sobie z nim radzić

(opracowanie własne: Marta Piegat-Kaczmarczyk)

Cele:

- zidentyfikowanie i nazwanie czynników stresujących podczas poszukiwania pracy,
- poznanie różnych metod radzenia sobie z konkretnymi trudnościami,
- poznanie metod radzenia sobie ze stresem popularnych w różnych krajach.

Czas trwania: 40 minut.

Pomoce: kartki A4 i długopisy dla każdego uczestnika, 2 flipcharty i markery.

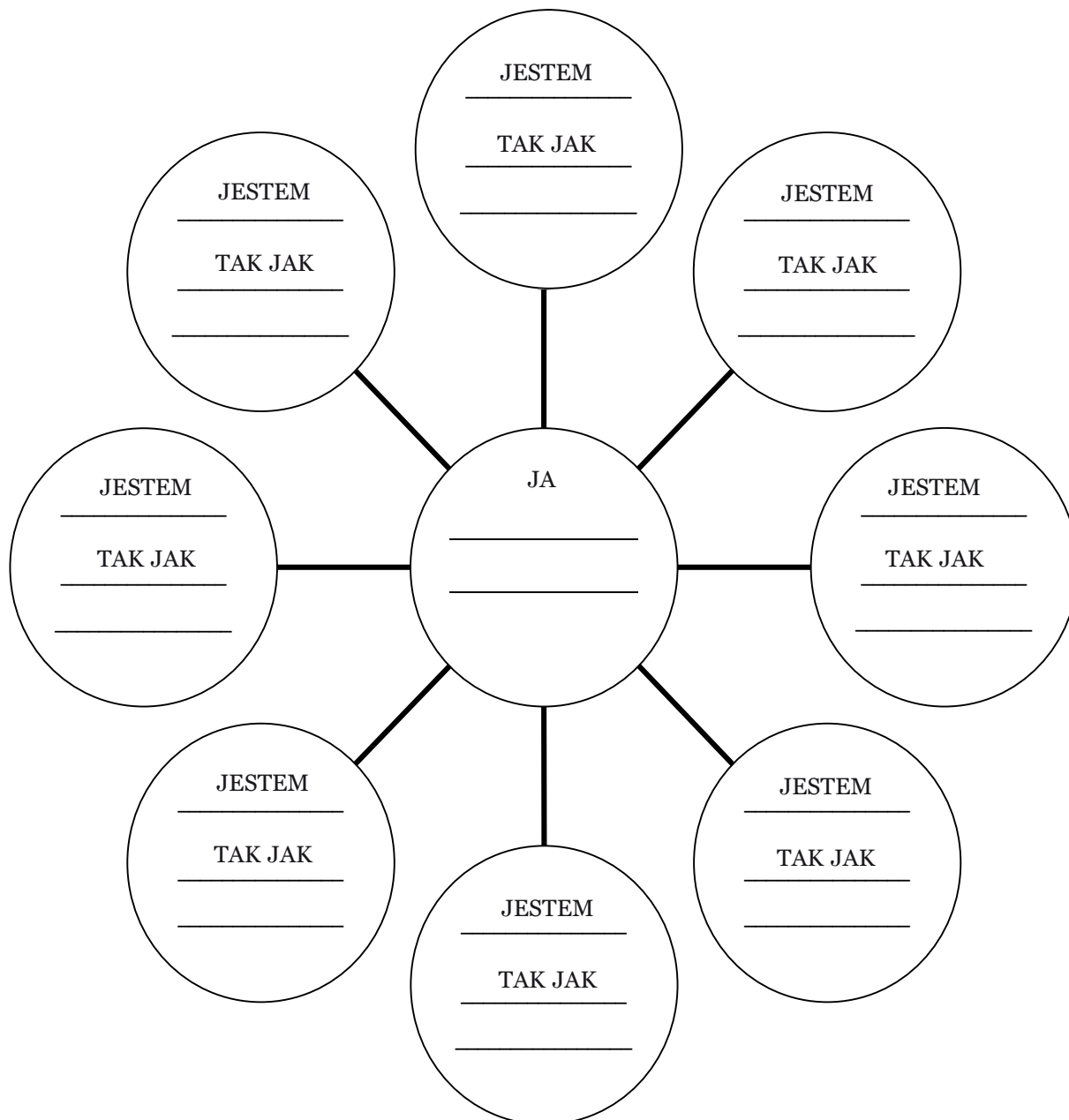
Przebieg:

1. Prowadzący pyta uczestników, co według nich oznacza stres i jak się objawia.
2. Następnie, po krótkiej dyskusji i ustaleniu wspólnego rozumienia słowa stres, prowadzący rozdaje uczestnikom kartki i długopisy. Prosi, żeby każdy zapisał po kilka czynników lub sytuacji, które mogą być stresujące w trakcie poszukiwania pracy.
3. Kiedy wszyscy już skończą, prowadzący prosi o wymienianie przez uczestników po kolei wypisanych przez siebie stresorów. Ważne jest, aby każdy wymieniał po jednym stresorze, a kiedy wszyscy wymienią swój pierwszy z listy stresor, przechodzimy do kolejnego – jeżeli stresory miałyby się powtarzać również przechodzimy do kolejnego.
4. Prowadzący spisuje na flipcharcie wymieniane „trudności”, kolejno je numerując.
5. Kiedy lista jest wyczerpana, prowadzący może zaproponować jeszcze inne czynniki stresujące, jeżeli umiejętność radzenia sobie z nimi jest ważna, a zostały pominięte przez uczestników.
6. Następnie obok flipcharta z trudnościami, prowadzący zawiesza czysty flipchart „nasze rozwiązania” i wspólnie z grupą generuje sposoby radzenia sobie z poszczególnymi trudnościami.
7. Po wypracowaniu rozwiązań można zapytać uczestników o najbardziej powszechne w ich krajach sposoby radzenia sobie ze stresem albo podnoszące na duchu przysłowia, np. azerskie – *Pracowitemu wszystko się udaje*, hinduskie – *Nawet słońce nie jest w stanie ciągle znajdować się w zenicie*.

Wskazówki dla prowadzącego:

Warto zwrócić uwagę na różnice kulturowe w kontekście radzenia sobie ze stresem. Przedstawiciele jednych kultur będą wymieniali sposoby bardziej zadaniowe, inni będą koncentrować się na wsparciu rodziny i przyjaciół, jeszcze inni zaangażują w pomoc swoich przodków.

GWIAZDA PODOBIEŃSTW I RÓŻNORODNOŚCI



- W środkowym kole wpisz swoje imię, a w otaczających je pozostałych kółkach to kim jesteś, kim się czujesz, jaki jesteś...
- Np. Ja Fatima – jestem Czeczenką, jestem matką, jestem kobietą, jestem księgową, jestem uchodźcą, jestem miłośniczką Tracy Chapman, jestem dobrą kucharką itd...; Ja Peter – jestem Nigeryjczykiem, jestem perkusistą, jestem tatą, jestem mężem, jestem w Polsce...
- Kiedy zapelnisz już wszystkie koła, porównaj swoje najważniejsze cechy z cechami innych osób:
 - Czy któreś się powtarzają?
 - Czy ktoś ma podobne zainteresowania co Ty?
 - Jeśli tak – wpisz imię tej osoby w odpowiednim kole.

AUTODIAGNOZA

	Lubię to robić	Nie lubię tego robić
Umiem to robić		
Nie umiem tego robić		

LISTA CECH I UMIEJĘTNOŚCI

Poniżej wypisane zostały różne umiejętności i cechy. Przyjrzyj się im dokładnie.

Umiejętność administrowania, zarządzania	Myślenie analityczne
Analiza danych	Myślenie strategiczne
Asertywność	Negocjacje handlowe
Autoprezentacja	Negocjowanie
Budowanie relacji z innymi (z klientem)	Ocena potencjału ludzi
Diagnozowanie potrzeb innych (klienta)	Organizacja pracy własnej
Nastawienie na klienta	Organizowanie
Nawiązywanie kontaktu	Orientacja na działanie
Dążenie do rezultatów	Orientacja w biznesie
Delegowanie	Otwartość na zmiany
Dzielenie się wiedzą i doświadczeniem	Planowanie
Elastyczność myślenia	Podejmowanie decyzji
Gotowość do uczenia się	Podejmowanie inicjatywy
Języki obce	Podnoszenie kwalifikacji technicznych
Kierowanie innymi	Prowadzenie prezentacji
Komunikacja pisemna	Przyjmowanie szerokiej perspektywy
Komunikatywność	Umiejętności przywódcze
Kreatywność	Radzenie sobie z niejednoznacznością
Kultura osobista	Radzenie sobie z obiekcjami (klientów)
Motywowanie innych	Radzenie sobie ze stresem
	Umiejętność współpracy w zespole (z innymi)

Ambitny/-a	Mocny/-a	Spokojny/-a
Bezpośredni/-a	Naturalny/-a	Spostrzegawczy/-a
Błyskotliwy/-a	Niezależny/-a	Sprawny/-a
Bystry/-a	Nowoczesny/-a	Stanowczy/-a
Ciekawy/-a	Obowiązkowy/-a	Staranny/-a
Ciepły/-a	Odpowiedzialny/-a	Sumienny/-a
Cierpliwy/-a	Odważny/-a	Sympatyczny/-a
Dobry/-a	Ofiarny/-a	Szczery/-a
Dociekliwy/-a	Opanowany/-a	Szlachetny/-a
Dojrzały/-a	Operatywny/-a	Śmiały/-a
Dokładny/-a	Opiekuńczy/-a	Taktowny/-a
Doświadczony/-a	Pogodny/-a	Tolerancyjny/-a
Dowcipny/-a	Pomysłowy/-a	Towarzyski/-a
Dyskretny/-a	Praktyczny/-a	Troskliwy/-a
Dzielny/-a	Produktywny/-a	Twórczy/-a
Efektywny/-a	Profesjonalny/-a	Uczynny/-a
Ekspansywny/-a	Przedsiębiorczy/-a	Uprzejmy/-a
Energiczny/-a	Przewidujący/-a	Utalentowany/-a
Hojny/-a	Przyjazny/-a	Wesoły/-a
Inteligentny/-a	Racjonalny/-a	Wrażliwy/-a
Konsekwentny/-a	Refleksyjny/-a	Wspaniałomyślny/-a
Komunikatywny/-a	Rozsądny/-a	Wytrwały/-a
Logiczny/-a	Rozumny/-a	Zaangażowany/-a
Lojalny/-a	Rzeczowy/-a	Zapobiegliwy/-a
Lubiany/-a	Rzetelny/-a	Zdolny/-a
Łagodny/-a	Serdeczny/-a	Zorganizowany/-a
Mądry/-a	Silny/-a	Życzliwy/-a
Miły/-a	Solidny/-a	

MOJE CELE NA NAJBLIŻSZE PÓŁ ROKU, PIĘĆ I DZIESIĘĆ LAT

Co chcesz osiągnąć za pół roku, co za 5, 10 lat, tak aby dojść do wymarzonego miejsca? **Cele** należy wpisać do tabeli, uzasadnić **dlaczego** to jest dla nas ważne i spróbować określić **jak** to zrobić.

	W ciągu pół roku	W ciągu pięciu lat	W ciągu dziesięciu lat
Co chcesz osiągnąć?			
Dlaczego?			
Jak to zrobisz?			

AUTOPREZENTACJA PODCZAS ROZMOWY KWALIFIKACYJNEJ

Przyjrzyj się kandydatom do pracy i opracuj ich krótką charakterystykę, biorąc pod uwagę podane w tabeli kategorie.

	Kandydat 1	Kandydat 2	Kandydat 3
POWITANIE (wejście, uścisk dłoni)			
UBRANIE			
GDZIE SIEDZI (naprzeciwko, po przekątnej itp.)			
POSTAWA CIAŁA (jak siedzi itp.)			
GESTYKULACJA (co robi z rękami)			
KONTAKT WZROKOWY			
SPOSÓB ODPOWIEDANIA NA PYTANIA (rzeczowy, zdawkowy, pytania zwrotne itp.)			
WYRAŻANIE SIĘ (tempo mówienia, ton głosu, słownictwo, slang itp.)			
POSTAWA, NASTAWIENIE (nieśmiały, pewny siebie, zdecydowany, bezczelny itp.)			
WYJŚCIE (pożegnanie)			

PRZYKŁADOWA LISTA PYTAŃ

- Proszę opowiedzieć coś o sobie.
- Czy jest Pan/Pani w Polsce legalnie?
- Dlaczego przyjechał/przyjechała Pan/Pani do Polski?
- Dlaczego szuka Pan/Pani pracy?
- Dlaczego chce Pan/Pani tutaj pracować?
- Jak wyobraża sobie Pan/Pani pracę na stanowisku, o które się ubiega?
- Jakie są Pana/Pani najmocniejsze strony?
- Jakie ma Pan/Pani wady, zalety?
- Proszę wymienić swoje dotychczasowe osiągnięcia.
- Proszę opowiedzieć o swojej największej porażce.
- Dlaczego powinniśmy zatrudnić Pana/Panią, a nie kogoś innego?
- Czy wykonywał/wykonywała Pan/Pani tego rodzaju pracę?
- Dlaczego odszedł/odeszła Pan/Pani z poprzedniego miejsca pracy?
- Jak długo Pan/Pani nie pracuje?
- Jaki jest stan Pana/Pani zdrowia?
- Jakiego wynagrodzenia się Pan/Pani spodziewa?
- Kiedy może Pan/Pani rozpocząć pracę?
- Jakie urządzenia umie Pan/Pani obsługiwać?
- Jaka jest Pana/Pani sytuacja rodzinna?
- Czy ma Pan/Pani jakieś pytania?

TWOJE PYTANIA DO PRACODAWCY

- Jakie będą moje obowiązki i odpowiedzialność?
- Jak wygląda program szkoleń i rozwoju pracowników?
- Jakie możliwości rozwoju zawodowego oferuje firma?
- Jaki jest pakiet świadczeń socjalnych dla pracowników?
- Jak pracownik jest oceniany i promowany?
- Jak można opisać atmosferę pracy w firmie?
- Co Panu/Pani najbardziej podoba się w tej firmie?

Bibliografia

1. Bolles, R.N. (1993). „*Spadochron*” *praktyczny poradnik dla osób planujących karierę, szukających pracy i zmieniających zawód*. Warszawa: Fundacja Inicjatyw Społeczno-Ekonomicznych.
2. Gomez, R. (2002). *Compass A Manual on Human Rights Education with Young People*. Strasbourg: Council of Europe Publishing.
3. Martinelli, S., Taylor, M. (red.) (2000). *Uczenie się międzykulturowe. Pakiet szkoleniowy nr 4*. Strasbourg: Rada Europy i Komisja Europejska. Książka dostępna jest w wersji elektronicznej na stronie internetowej – www.training-youth.net/INTEGRATION/TY/Publications/T_Kits.html.
4. Paszkowska-Rogacz, A. (2002). *Warsztat pracy europejskiego doradcy kariery zawodowej*. Warszawa: KOWEZ.