STANDARD ORGANIZACJI PUNKTU INFORMACYJNEGO DLA CUDZOZIEMCÓW. STANDARD OBSŁUGI KLIENTA CUDZOZIEMSKIEGO PUNKTU.

Autorka opracowania: Karolina Stubińska, Centrum Wsparcia Imigrantów i Imigrantek

Współpracując z powiatami w ramach realizacji projektu „Trzy kroki do integracji na Pomorzu”, dofinansowanego ze środków Województwa Pomorskiego, notorycznie wybrzmiewała potrzeba organizacji jednego punktu informacyjnego dla cudzoziemców, w którym zebrana byłaby kompleksowa wiedza dot. życia i funkcjonowania imigrantów w Polsce.

I. Organizacja punktu: miejsce, potrzebne zasoby

1. Miejsce

Z doświadczenia Centrum Wsparcia Imigrantów i Imigrantek wynika, że duża część cudzoziemców odczuwa opór przed wizytą w instytucjach publicznych/urzędach, przynajmniej w pierwszym okresie życia w Polsce. Zwłaszcza w sytuacji kryzysowej, czy braku legalności pobytu w Polsce, imigranci obawiają się negatywnych konsekwencji związanych z wizytą w urzędzie i ujawnieniem swojej tożsamości, czy sytuacji. Ponadto, imigranci nieznając lokalnych realiów często nie potrafią rozpoznać kompetencji poszczególnych instytucji, nie są pewni, czy działalność tej instytucji dedykowana jest również im. W związku z powyższym optymalnym rozwiązaniem wydaje się być organizacja punktu przy lokalnej, rozpoznawalnej w społeczności lokalnej organizacji pozarządowej lub przy Urzędzie Pracy, który ze względu na swoje kompetencji związane z rejestracją oświadczeń o zamiarze zatrudnienia cudzoziemca, funkcjonują w świadomości cudzoziemców.

2. Zasoby kadrowe

Dla dobrego jakościowo realizowania usług dla cudzoziemców kluczowe jest zaangażowanie podstawowej kadry Punktu składającej się z:

- pracowników tzw. pierwszego kontaktu- osób, które udzielają kompleksowej informacji związane z legalizacją pobytu i pracy w Polsce, ale także wszystkimi kwestiami odnoszącymi się do życia codziennego w Polsce (np. zapisanie dziecka do szkoły, możliwość korzystania ze świadczeń socjalnych, korzystanie z opieki zdrowotnej, korzystanie z transportu publicznego i in.),

- prawnika – który oddelegowany jest do zajmowania się i procedowania spraw bardziej skomplikowanych, wymagającymi wiedzy i przygotowania prawniczego,

- doradcy zawodowego – osoby przyjeżdzające do Polski często początkowo nie mają wiedzy nt. zasad funkcjonowania lokalnego rynku pracy a także nie są kompetentne do samodzielnego poruszania się i korzystania z niego. Z doświadczenia Centrum Wsparcia Imigrantów i Imigrantek wynika, że kultura i przyjęte normy poszukiwania i aplikowania o pracę często są bardzo odmienne od polskich w krajach pochodzenia klientów CWII. Na przykład, trudność sprawia samodzielne przygotowanie dokumentów aplikacyjnych (cv + list motywacyjny), bez których trudno starać się o pracę w warunkach polskich, a które nie są znane osobom przyjeżdżającym z innych krajów,

- psychologa – migracja naturalnie wiąże się z dużym stresem, jeżeli migracja jest przymusowa (np. w sytuacji uchodźstwa z obszarów objętych konfliktem), dodatkowo obciążona może być szeregiem negatywnych konsekwencji psychologicznych tj. zespół stresu pourazowego, depresja, szok kulturowy, itp. Ważne jest zapewnienie oferty wsparcia psychologicznego dla osób dotkniętych w/w problemami. Posiadanie w zespole Punktu psychologa jest sytuacją idealną, niemniej jednak pozyskanie kompetentnej osoby jest trudne. Wynika to z faktu, iż na „rynku” brakuje psychologów, którzy spełniali by wymienione niżej warunki, gwarantujące dostarczanie dobrej jakościowo usługi migrantom:

* znajomość języków obcych i umiejętność pracy/prowadzenia terapii w języku innym niż polski (o ile sporo jest psychologów deklarujących możliwość pracy w języku angielskim, o tyle brakuje osób pracujących w języku rosyjskim/ukraińskim),
* umiejętność pracy/prowadzenia terapii z klientami odmiennymi kulturowo, wymagających kompetencji międzykulturowych,
* specjalizacja w pracy ze stresem migracyjnym, szokiem kulturowym, depresją wynikającą z migracji, zespołem stresu pourazowego.

Wymienione powyżej zasoby kadrowe stanowią pewne minimum/podstawę do rozpoczęcia działalności Punktu, a lista nie jest zamknięta.

II. Standardy funkcjonowania Punktu/obsługi klientów cudzoziemskich

1. Punkt dla cudzoziemców realizowany przez Centrum Wsparcia Imigrantów i Imigrantek otwarty jest 4 dni w tygodniu w formule:

Poniedziałek 12:00-20:00

Wtorek, środa, czwartek 12:00-18:00

Piątek - biuro zamknięte dla klientów. Czas na procedowanie spraw klientów, przygotowywanie pism, poszukiwanie informacji, kontakt z instytucjami publicznymi.

Dodatkowo Punkt otwarty jest w jedną sobotę w miesiącu w godzinach.

Większość klientów CWII to osoby pracujące dlatego główne natężenie pracy zaplanowano na drugą część dnia, po zakończeniu pracy przez klientów.

2. Konsultacje realizowane przez CWII odbywają się z założenia w języku polskim. Wynika to z potrzeby stworzenia dla klientów przestrzeni umożliwiającej praktykowanie języka polskiego, próbę usamodzielnienia się w sytuacji korzystania z usług w języku polskim. Oczywiście w sytuacji w której dany klient jest w Polsce od niedawna i/lub nie mówi w ogóle po polsku, konsultacje realizowane są w języku angielskim/rosyjskim/ukraińskim.

3. Dla dobrej jakości usług kluczowe jest wyposażenie kadry Punktu w kompetencje międzykulturowe (w ramach szkolenia), a także stworzenie standardu pracy z klientem praktykowanego przez cały zespół.

4. Zasady/misja/etyka pracy z klientami

Punktem wyjściowym do rozpoczęcia pracy z klientami cudzoziemskimi jest wspólne w zespole Punktu zdefiniowanie tego czym jest Punkt, dla kogo, jakie są nasze cele pracy z migrantami oraz jak chcemy pracować z migrantami. Zespół Centrum Wsparcia Imigrantów i Imigrantek pracuje w oparciu o poniższe zasady:

* Wsparcie/pomoc/dostarczanie informacji „jak” - nie wyręczanie;

Zdarza się, że zwłaszcza na początku pracy z cudzoziemcami, kiedy mierzymy się z niewielką liczbą klientów i spraw, istnieje ryzyko wyręczania migrantów trafiających do Punktu w załatwianiu ich spraw. Tak było również w przypadku początków Centrum Wsparcia Imigrantów i Imigrantek, kiedy to klienci prosili np. o wysłanie za nich jakiegoś pisma, czy wizytę-w ich imieniu- w jakiejś instytucji. Taka forma pracy, chociaż wynika z tzw. „dobrych chęci” nie służy klientom Punktu, którzy wpadają w tryb uzależniania się od pomocy danej osoby i nadal nie są w stanie samodzielnie załatwiać swoich spraw.

* Migrant/uchodźca = osoba zaradna, niezależna, z własnymi zasobami – wzmacnianie i zachęcanie do aktywizacji;

Pracując z cudzoziemcami, którzy nie znają języka polskiego, mieszkają od niedawna w Polsce, nie znają dobrze specyfiki lokalnej, istnieje zagrożenie infantylizowania tych osób. O ile polskie realia są czymś nowym dla migranta, o tyle zawsze należy pamiętać, że taka osoba przyjechała do Polski z bagażem własnych doświadczeń/kompetencji/umiejętności/wykształcenia z których może, a nawet powinna korzystać. Należy dążyć do identyfikacji tych zasobów i wsparcia cudzoziemca w ich rozwoju/dostosowania do polskich realiów i potrzeb/aktywizacji w ich obrębie.

* Profesjonalizm/współpraca – nie przyjaźń z klientami;

Klienci, którzy (być może po raz pierwszy od przyjazdu do Polski) otrzymali profesjonalne wsparcie w przyjaznej, dobrej atmosferze, mogą poczuć naturalną potrzebę do wejścia w bliższą realizację z doradcą Punktu. Starają się zaprzyjaźnić, z jednej strony z potrzeby budowania własnych sieci kontaktów. Z drugiej strony istnieje ryzyko pojawienia się dwuznacznej sytuacji w której klient, w kontekście zaprzyjaźniania się z doradcą, oczekuje „lepszej” usługi, czy załatwienia swojej sprawy.

* Cel – samodzielność migrantów;

Wszystkie usługi Punktu i sposób ich dostarczania powinny prowadzić do jednego, wymiernego efektu jakim jest usamodzielnienie się klientów Punktu. Dążyć powinno się do sytuacji w której klienci Punktu wyposażani w informacje, wiedzę jak, będą w stanie samodzielnie korzystać z usług instytucji publicznych/poszukiwać rozwiązań dot. ich spraw.

* Dystans/granice (świadomość granic swoich kompetencji; poszukiwanie dalszego wsparcia gdzie indziej np. wśród kompetentnych/dedykowanych instytucji publicznych; wsparcie na określonych zasadach-ramy czasowe, zakres; akceptacja braku wpływu na niektóre sprawy/sytuacje).

Powyższe opracowanie przygotowane zostało w ramach realizacji projektu „Trzy kroki do integracji na Pomorzu”, dofinansowanego ze środków Urzędu Marszałkowskiego Województwa Pomorskiego

Prawa autorskie: Urząd Marszałkowski Województwa Pomorskiego

****