

MIGRACJA JEST TU

Przewodnik Informacyjny



Dofinansowane przez
Unię Europejską



MIGRACJA JEST TU

Przewodnik Informacyjny

Tytuł: "Migracja jest tu. Przewodnik Informacyjny"

Autorzy: Iara Guimarães, Marta Wolny, Karolina Łączek

Redakcja: Anna Miodyńska

Tłumaczenie: Anna Wróbel

Korekta językowa polskiej wersji: Agnieszka Ptaszyńska

Ilustracje: Anna Wróbel

Koncepcja graficzna: Karolina Łączek

Opracowanie graficzne i skład: Julia Galewska

Wydawca: Fundacja Leszno dla Ukrainy

O publikacji: Publikacja powstała w ramach projektu „Migracja jest TU – budowanie bezpiecznej przestrzeni dla wspólnego życia”, realizowanego w ramach programu Erasmus+, w partnerstwie:

Fundacja Leszno dla Ukrainy

Rosto Solidário - Associação de Desenvolvimento Social e Humano

Studio Progetto Soc. Coop. Soc.

Finansowanie: Publikacja została sfinansowana przy wsparciu finansowym Unii Europejskiej w ramach programu Erasmus+.



Leszno, wrzesień 2026



Wprowadzenie

Podręcznik szkoleniowy „Migracja jest tu” został stworzony w ramach projektu „Migracja jest TU – budowanie bezpiecznej przestrzeni dla wspólnego życia”, realizowanego w programie Erasmus+ KA2 – Edukacja dorosłych. Projekt jest koordynowany przez Fundację Leszno dla Ukrainy jako inicjatywa partnerska o charakterze międzynarodowym, realizowana we współpracy z Rosto Solidário - Associação de Desenvolvimento Social e Humano oraz Studio Progetto Soc. Coop. Soc.

W przedsięwzięciu uczestniczą organizacje pozarządowe z Polski, Portugalii i Włoch, które wspólnie dążą do ułatwienia integracji migrantów poprzez współpracę, budowanie potencjału instytucjonalnego oraz wymianę dobrych praktyk.

Przewodnik został opracowany jako praktyczny materiał szkoleniowy dla osób na co dzień pracujących z migrantami, takich jak urzędnicy, pracownicy punktów informacyjnych, pracownicy socjalni, edukatorzy, członkowie organizacji pozarządowych, przedstawiciele władz lokalnych oraz mediatorzy międzykulturowi, którzy pracują bezpośrednio lub pośrednio z migrantami. Głównym celem przewodnika jest wzmacnianie kompetencji osób funkcjonujących zawodowo w kontekstach wielokulturowych i międzykulturowych, przy jednoczesnym promowaniu usług inkluzywnych, dostępnych i niedyskryminujących.

Dokument zawiera uporządkowany zestaw angażujących aktywności, metodologii oraz praktycznych narzędzi, zaprojektowanych do komunikacji międzykulturowej, kompetencji miękkich, zarządzania przypadkiem, kontekstu migracyjnego i praw migrantów, a także budowania sieci współpracy oraz systemów kierowania i wsparcia.

Zaproponowane ćwiczenia korzystają z rozwiązań edukacji pozaformalnej, uczeniu się przez doświadczenie, wymianie rówieśniczej oraz refleksji nad praktyką zawodową, co sprzyja aktywnemu zaangażowaniu uczestników w analizę rzeczywistych wyzwań i rozwijaniu kompetencji potrzebnych w pracy zawodowej.

Oprócz dostarczenia wiedzy praktycznej rozwija empatię, krytyczne myślenie i świadomość nierówności strukturalnych, które ograniczają dostęp migrantów do praw i usług. Istotne jest również wzmacnianie współpracy pomiędzy instytucjami i społecznościami oraz podkreślanie znaczenia dialogu, koordynacji i współodpowiedzialności w procesach integracyjnych.

Dzięki połączeniu treści teoretycznych, ćwiczeń interaktywnych oraz pracy zespołowej, przewodnik stanowi praktyczne narzędzie dla trenerów i organizacji. Został opracowany w celu podniesienia jakości usług świadczonych migrantom oraz promowania bardziej spójnych, inkluzywnych i przyjaznych społeczności w całej Europie.

Dofinansowane przez Unię Europejską. Wyrażone poglądy i opinie są jedynie opiniami autora lub autorów i niekoniecznie odzwierciedlają poglądy i opinie Unii Europejskiej bądź Komisji Europejskiej. Ani Unia Europejska, ani Komisja Europejska nie ponoszą za nie odpowiedzialności.



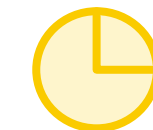
**Dofinansowane przez
Unię Europejską**

Spis treści

Wprowadzenie	3
Rozgrzewka i prezentacja	7
Moduł 1 – Komunikacja Międzykulturowa	9
Ćwiczenie 1: Powitanie i przełamanie lodów	10
<i>Kultura Widoczna i Niewidoczna</i>	
Ćwiczenie 2: Krok naprzód	11
Ćwiczenie 3: Mała praca w grupach <i>Praktyki Antydyskryminacyjne</i>	13
Moduł 2 – Umiejętności Miękkie i Zarządzanie Sytuacjami	14
Ćwiczenie 1: Różne perspektywy postrzegania	15
Ćwiczenie 2: Słuchać czy odpowiadać?	16
Ćwiczenie 3: Interaktywne mikro-sygnały w konwersacji	17
<i>Aktywne Słuchanie</i>	
Ćwiczenie 4: Strukturalna gra fabularna <i>Zarządzanie Konfliktem</i>	18
Ćwiczenie 5: Klamra refleksyjna <i>Zaangażowanie Zawodowe</i>	19
Moduł 3 – Kontekst i Prawo Migracyjne	20
Moduł 4 – Sieci Kontaktów i Systemy Kierowania do Odpowiednich Instytucji	21
Ćwiczenie 1: Mapowanie Instytucji	22
Ćwiczenie 2: Studium przypadku	23
<i>Czy postąpiono zgodnie z wytycznymi?</i>	
Moduł 5 – Praktyczne Narzędzia i Metodologie	24
Część 1 – Edukacja Pozaformalna	25
Ćwiczenie 1: Aktywizacja <i>Najlepiej uczyłem się gdy...</i>	25
Część 2 – Społecznościowe podejścia do pracy z migrantami	27
Ćwiczenie 1: Kawiarenka dialogowa	27
Moduł 6 – Wytyczne dotyczące utworzenia punktu informacyjnego dla migrantów	30
Podsumowanie	37
Załączniki	39

Rozgrzewka i prezentacja

Ćwiczenie *Znajdź kogoś, kto...*



15 min

Cel:

Ułatwienie uczestnikom wzajemnego poznania się poprzez identyfikację doświadczeń, umiejętności i praktyk w kontekstach międzykulturowych i pracy z migrantami, przy jednoczesnym stworzeniu atmosfery sprzyjającej aktywnej nauce i budowie zaufania.

Przebieg ćwiczenia:

1. Prowadzący rozdaje każdemu uczestnikowi przygotowane wcześniej kartki
2. Uczestnicy szukają w sali osób, które spełniają założenia z kartek, a następnie wpisują imionami oraz każdym z pytań.
3. Następnie prowadzący przeprowadza podczas której uczestnicy odczytują wypisane imiona i odpowiadające im opisy

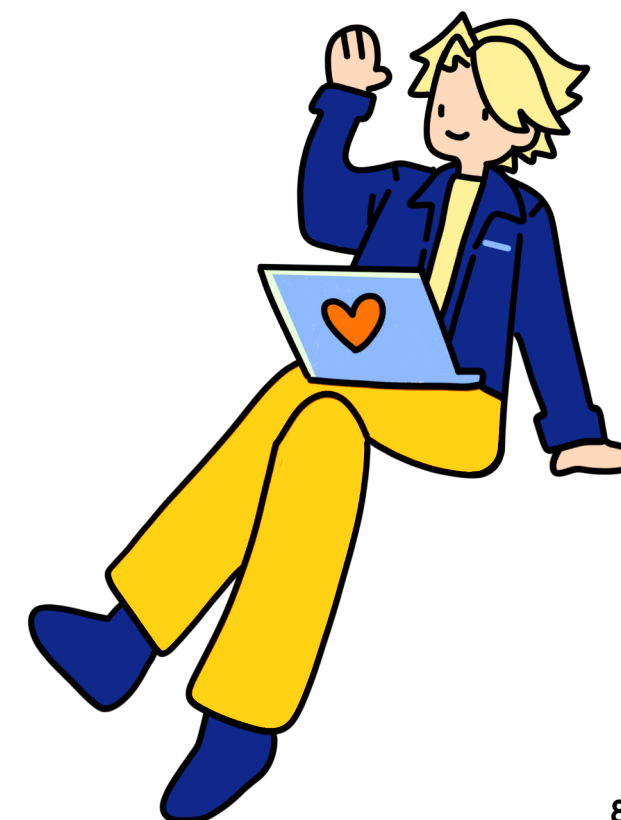
Kluczowy przekaz:

Każdy uczestnik wnosi cenne doświadczenia, wiedzę i perspektywy. Uznanie różnorodności środowisk i kompetencji w grupie jest pierwszym krokiem w kierunku wzmocnienia wspólnego uczenia się, empatii i skutecznej pracy w kontekstach wielokulturowych.

Materiały

Przygotowane wcześniej kartki z opisami ze stwierdzeniami takimi jak:

- Ktoś kto pracował bezpośrednio z migrantami przez okres ponad 5 lat
- Ktoś kto mieszkał za granicą
- Ktoś kto posługuje się więcej niż dwoma językami
- Ktoś kto występował jako mediator w konflikcie międzykulturowym
- Ktoś kto czuł się niezrozumiany w kontekście zawodowym
- Ktoś kto pracuje w instytucji publicznej
- Ktoś kto pracuje w organizacji pozarządowej





1h 30 min

Moduł 1

Komunikacja międzykulturowa



Uczestnicy
15



- Cele sesji**
- Wzmocnienie roli mediacji kulturowej i dynamiki władzy
 - Wprowadzenie praktyk antydyskryminacyjnych



Metodologia
Edukacja pozaformalna, uczenie się od rówieśników, odgrywanie ról, refleksja kierowana

Ćwiczenie 1

Powitanie i przełamanie lodów



30 min

Kultura Widoczna i Niewidoczna

Cel:

Przedstawienie koncepcji kultury wykraczającej poza kategorie narodowe oraz stworzenie bezpiecznego środowiska.

Przebieg ćwiczenia:

1. Prowadzący rozdaje uczestnikom karteczki samoprzylepne
2. Prowadzący zadaje pytanie: „Jakie elementy kojarzą ci się z kulturą”
Na każdej karteczce napisać po jednym elemencie.
3. Uczestnicy, na każdej karteczce, piszą po jednej odpowiedzi
4. Prowadzący prosi uczestników, aby umieścili karteczki samoprzylepne na tablicy z górą lodową kultury w odpowiednim miejscu (w sekcji kultury widocznej lub niewidocznej)
5. Prowadzący proponuje grupie refleksję
 - Co pojawiło się najczęściej?
 - Co zazwyczaj powoduje najwięcej nieporozumień w kontakcie z migrantem?
6. Na koniec dyskusji prowadzący prezentuje grafikę „The Cultural Iceberg” z załącznika 1

Materiały

- Tablica flipchart z grafiką góry lodowej. Góra podzielona jest na dwie kategorie - kulturę widoczną i niewidoczną
- Karteczki samoprzylepne
- Długopisy
- Załącznik 1

Kluczowy przekaz:

Kultura wykracza poza język, kuchnię i tradycję. Obejmuje wartości, stosunek do autorytetów, kwestie płciowe, czas, zasady i zaufanie do instytucji.

Notatki

Ćwiczenie 2

Krok Naprzód



45 min

Materiały:

- Wydrukowany załącznik 2
- Nożyczki

Przebieg ćwiczenia:

1. Prowadzący rozdaje każdemu uczestnikowi kartkę z opisem jednej z postaci, prosząc, aby ją przeczytał i nikomu nie pokazywał..
2. Uczestnicy wyobrażają sobie swoją postać. Następnie grupa zostaje poproszona o powstanie w ciszy i ustawienie się w linii w poprzek sali na jednym końcu pomieszczenia.
3. Prowadzący wyjaśnia, że zostaną odczytane pojedynczo różne zdania. Każdy uczestnik musi w ciszy zdecydować, czy jego postać odpowiedziałaby twierdząco, czy przecząco na dane stwierdzenie. Jeśli odpowiedź jest twierdząca, uczestnik robi krok do przodu, jeśli przecząca, pozostać na miejscu.
4. Na koniec prowadzący prosi uczestników, aby rozejrzeli się i zwrócili uwagę jak różne pozycję zajmują poszczególne osoby.
5. Prowadzący zaprasza do podzielenia się spostrzeżeniami i refleksjami.

Cel:

- **Uwidocznienie nierówności strukturalnych**
- **Refleksja nad władzą instytucjonalną i dostępem do praw**
- **Zagłębianie kwestii intersekcjonalności** (status prawny, płeć, zawód, pochodzenie, wyznanie)
- **Budowa empatii między urzędnikami, a migrantami**

Kluczowy przekaz:

- **Nierówność ma charakter nie tylko kulturowy, ale i strukturalny.**
- **Władza wynika nie tylko ze statusu prawnego, ale także z pozycji instytucjonalnej.**
- **Specjaliści również borykają się z ograniczeniami strukturalnymi.**
- **Systemy mogą generować nierówności nawet bez świadomego zamiaru dyskryminowania.**
- **Świadomość to pierwszy krok w kierunku bardziej sprawiedliwych praktyk.**

Pytania przewodnie:

- Co się wydarzyło?
- Jak czuliście się przesuwając się naprzód lub pozostając w tyle?
- Kto był zaskoczony swoją pozycją?
- Kto wysunął się naprzód najdalej? Dlaczego?
- Kto pozostał w tyle? Jakie czynniki miały na to wpływ?
- Co miało największe znaczenie: Status prawny? Zawód? Płeć? Stabilność?
- Pytanie do instruktorów: Jakie to było uczucie znaleźć się w słabszej pozycji?
- Pytanie do migrantów: Jakie to było uczucie znaleźć się w lepszej pozycji?
- Gdzie dostrzegamy niewidoczne zależności w naszej pracy lub społeczeństwie?

Pojęcia, które należy wprowadzić podczas dyskusji:

- Władza instytucjonalna
- Przywileje strukturalne
- Intersekcjonalność
- Dyskryminacja niejawna
- Zależność systemowa
- Autonomia a biurokracja
- Równość formalna a równość rzeczywista



Ćwiczenie 3

Mała praca w grupach



15 min

Praktyki Antydyskryminacyjne

Materiały:

- Kartki
- Długopisy

Cel:

Zachęcenie uczestników do refleksji i identyfikowania praktycznych zachowań, które wspierają inkluzywne i niedyskryminujące świadczenie usług, oraz do wymiany doświadczeń i perspektyw w grupie wielokulturowej.

Przebieg ćwiczenia:

1. Prowadzący dzieli uczestników na trzy grupy złożone z przedstawicieli różnych narodowości. Prowadzący zadaje pytanie: „Jakie zachowania sprawiają, że świadczone usługi są bardziej inkluzywne?”

2. Każda grupa proponuje:

- 3 zachowania, które warto stosować
- 1 praktykę, której powinno się unikać

3. Prezentacja pracy grup

Kluczowy przekaz:

Inkluzywność usług buduje się poprzez codzienne praktyki, które promują szacunek, równe traktowanie, aktywne słuchanie i uznanie różnorodności. Nawet niewielkie gesty i nastawienie mogą znacząco wpłynąć na doświadczenia migrantów i ich dostęp do usług. Identyfikacja zwyczajów i zachowań, których należy unikać, pomaga specjalistom stworzyć bezpieczniejsze, bardziej dostępne i wolne od dyskryminacji środowiska.

Notatki



1h 45 min

Moduł 2

Umiejętności miękkie i zarządzanie przypadkami



Uczestnicy:

15



Cele sesji:

- Rozwijanie umiejętności aktywnego słuchania w kontekstach międzykulturowych
- Doskonalenie umiejętności zarządzania konfliktem
- Wzmocnienie etycznego i ustrukturyzowanego podejmowania decyzji
- Zastosowanie praktycznych narzędzi w zarządzaniu rzeczywistymi przypadkami



Metodologia:

Edukacja pozaformalna,
Nauka przez doświadczenie,
Odgrywanie ról według scenariusza,
Uczenie rówieśnicze

Ćwiczenie 1: Postrzeganie



20 min

Materiały

- Załącznik 3

Cel:

Uświadomienie sobie, że nasze postrzeganie świata w dużym stopniu zależy od naszej historii i życiowych doświadczeń. Rozwijanie umiejętności spojrzenia na sytuację z perspektywy drugiej osoby i lepszego zrozumienia jej punktu widzenia.

Przebieg ćwiczenia:

1. Prowadzący pokazuje zdjęcia i pyta, co każdy z uczestników na nich widzi. Grafiki są wieloznaczne i mogą być różnie interpretowane – można dostrzec w nich więcej niż jeden obraz lub znaczenie.

2. Prowadzący zadaje pytania podsumowujące ćwiczenie:

- Jakie uczucia wywołało w was to ćwiczenie?
- Jakie to było uczucie dostrzec tę mniej oczywistą wersję?
- Jakie przesłanie waszym zdaniem niesie za sobą to ćwiczenie? Jaki był jego główny cel?



Kluczowy przekaz:

Nie ma jednej, definitywnej prawdy, istnieją różne punkty widzenia w zależności od doświadczeń i perspektywy każdej osoby. Czasami ważne jest, aby zmienić perspektywę i spojrzeć na sytuację oczami drugiej osoby, by zrozumieć jej sposób postrzegania i zyskać inne spojrzenie. Analizowanie całości przy jednoczesnym zwróceniu uwagi na szczegóły jest tym, co pozwala zrozumieć kontekst.

Ćwiczenie 2: Słuchać, czy odpowiadać?



20 min

Materiały

- Załącznik 4

Cel:

Uświadomienie sobie różnicy między słuchaniem w celu udzielania odpowiedzi, a słuchaniem w celu zrozumienia.

Przebieg ćwiczenia:

1. Uczestnicy tworzą pary.

Osoba A

Opowiada przez 2 minuty na temat: „Trudne wyzwanie, z którym musiałeś zmierzyć się w pracy, życiu osobistym lub podczas procesu imigracyjnego.”
Lub korzysta z historii z załącznika 4

Osoba B:

Może przerywać, udzielać rad, komentować.

2. Następnie role się odwracają.

Osoba B:

Opowiada przez 2 minuty na temat: „Trudne wyzwanie, z którym musiałeś zmierzyć się w pracy, życiu osobistym lub podczas procesu imigracyjnego.”
Lub korzysta z historii z załącznika 4

Osoba A:

Słucha wyłącznie aktywnie (stara się parafrazować, zadawać pytania otwarte i nie przerywać)

Podsumowanie na forum:

- Jak czuły się osoby z grupy A?
- Jak czuły się osoby z grupy B?
- Jaka była różnica między jedną sesją słuchania, a drugą?
- Który styl jest najczęściej spotykany w Twoim środowisku zawodowym?

Kluczowy przekaz:

Aktywne słuchanie redukuje napięcie, zwiększa zaufanie i poprawia jakość przekazu informacji.

Notatki

Ćwiczenie 3

Interaktywna mikro-prezentacja

Aktywne Słuchanie



15 min

Materiały

- Prezentacja



Cel:

Utrwalenie wśród uczestników zasad i wagi aktywnego słuchania jako kluczowej umiejętności komunikacyjnej służącej budowie zaufania, zrozumieniu potrzeb oraz poprawie interakcji w kontekstach wielokulturowych i wsparcia dla migrantów.

Przebieg ćwiczenia:

Prezentacja treści teoretycznych zawartych w załączniku.

Kluczowy przekaz:

Aktywne słuchanie wykracza poza samo usłyszenie słów; obejmuje uwagę, empatię, otwartość i zrozumienie.

Efektywne słuchanie wzmacnia komunikację, ogranicza nieporozumienia oraz sprzyja świadczeniu usług inkluzywnych, opartych na szacunku i zorientowanych na osobę.

Notatki

Ćwiczenie 4

Strukturalna gra fabularna

Zarządzanie Konfliktem



30 min

Materiały

- Załącznik 5
- Długopisy

Cel:

Poprawa komunikacji w napiętych sytuacjach.

Przebieg ćwiczenia:

1. Prowadzący dzieli uczestników na 3 grupy (po 5 osób).
2. Każda grupa otrzymuje scenariusz (załącznik 5). W każdej grupie powinny się znaleźć:
 - 3 osoby które wcielą się w rolę urzędników,
 - 1 osoba odgrywająca rolę migranta
 - 1 lub 2 osoby będące obserwatorami z listą kontrolną (aktywne słuchanie, neutralny język, radzenie sobie z emocjami)

Kluczowy przekaz:

Zarządzanie konfliktem nie polega na eliminacji napięcia, ale na jego regulowaniu.



Activity 5

Klamra refleksyjna



15 min

Zaangażowanie Zawodowe

Materiały

- Tablica flipchart z napisem „Od dzisiaj w mojej pracy z migrantami będę zwracać większą uwagę na...”
- Karteczki samoprzylepne
- Markery

Cel:

Indywidualna refleksja nad własną praktyką zawodową i wskazanie konkretnych obszarów, które wymagają uwagi i poprawy w codziennej pracy z migrantami.

Przebieg ćwiczenia:

1. Uczestnicy samodzielnie dokończają zdanie z tablicy na karteczce samoprzylepnej rozdanej przez prowadzącego.
2. Prowadzący zachęca do podzielenia się swoimi odpowiedziami na forum oraz krótkiej dyskusji wokół odpowiedzi.

3. Na końcu ćwiczenia prowadzący może przypiąć wszystkie karteczki z odpowiedziami do tablicy w celu zrobienia zdjęcia lub osobiście je zebrać. Przyda się to w przypadku porównania odpowiedzi innych uczestników na przyszłych szkoleniach.

Kluczowy przekaz:

Znacząca zmiana w praktyce zawodowej zaczyna się od świadomości własnych postaw i zaangażowania w ich doskonalenie. **Niewielkie, ale celowe zmiany mogą znacząco poprawić jakość wsparcia udzielanego migrantom.** Regularna refleksja pomaga specjalistom rozwijać poczucie odpowiedzialności i wzmacniać zaangażowanie w doskonalenie usług inkluzywnych i zorientowanych na jednostkę.

Notatki



2h

Moduł 3

Kontekst i prawo migracyjne



Kontekst i prawo migracyjne

Kluczowy przekaz:

Zrozumienie systemów migracyjnych, ram prawnych oraz praw migrantów jest niezbędne do udzielania sprawiedliwego, zgodnego z prawem i skutecznego wsparcia. Specjaliści powinni znać prawa, i obowiązki instytucjonalne, aby udzielać rzetelnych informacji i unikać dezinformacji. Świadomość granic własnej roli wzmacnia również koordynację z innymi instytucjami oraz pomaga tworzyć spójny i odpowiedzialny system wsparcia dla migrantów, oparty na poszanowaniu ich praw.



Uczestnicy

15



Cele sesji

- Poznanie systemów migracyjnych i ram prawnych
- Prawa i obowiązki
- Role i ograniczenia instytucjonalne



Metodologia

Teoria i wykład



2h

Moduł 4

Sieci kontaktów i systemy kierowania do odpowiednich instytucji



Uczestnicy

15



Cele sesji

- Opracowanie mapy istniejących usług wsparcia dla imigrantów w danym regionie
- Rozpoznanie najlepszych praktyk w zakresie obsługi migrantów w punktach informacyjnych
- Wykorzystanie najlepszych praktyk w zakresie kierowania migrantów do innych usług i form wsparcia.



Metodologia

Edukacja
pozaformalna
Nauka przez
doświadczenie
Odgrywanie ról
Uczenie się
od rówieśników

Ćwiczenie 1

Mapowanie Instytucji



60 min

Cel:

Sporządzenie mapy usług związanych ze wsparciem migrantów w regionie oraz budowa wzajemnie powiązanej sieci.

Przebieg ćwiczenia:

1. Prowadzący dzieli uczestników na grupy po 5 lub 6 osób w miarę możliwości uwzględniając ich kraj pochodzenia. Każda grupa otrzyma mapę swojego obszaru, karteczki samoprzylepne, tablicę flipchart i markery. Zadaniem grup jest zidentyfikowanie na mapie instytucji i usług wsparcia dla migrantów w danym regionie.
2. Następnie uczestnicy zaznaczają powiązania między poszczególnymi instytucjami, wskazując, które z nich powinny ze sobą współpracować. Na koniec przygotowują listę zidentyfikowanych instytucji, rodzajów świadczonych przez nie usług oraz danych kontaktowych.
3. Po zakończeniu ćwiczenia każda grupa ma 5 minut na przedstawienie swoich wniosków.

Kluczowy przekaz:

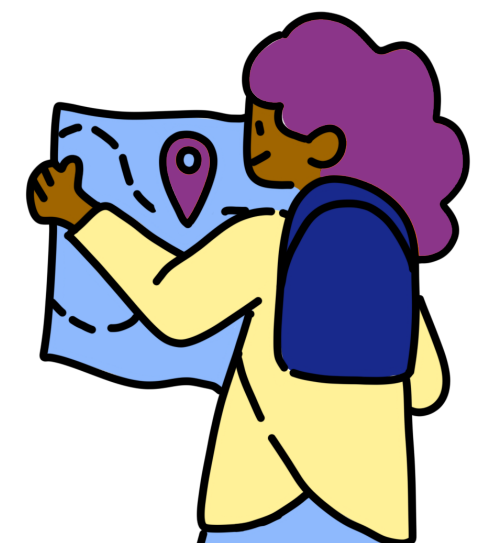
Skuteczne wsparcie dla migrantów zależy od dobrze funkcjonującej i współpracującej ze sobą sieci usług. Mapowanie lokalnych instytucji

Materiały

- Duża mapa regionu
- Tablica flipchart
- Markery
- Karteczki samoprzylepne

pomaga specjalistom zrozumieć dostępne zasoby, uniknąć dublowania działań oraz zidentyfikować luki w systemie wsparcia.

Współpraca między instytucjami i jasno określone zasady kierowania osób do odpowiednich usług są niezbędne, aby zapewnić migrantom terminowe, skoordynowane i kompleksowe wsparcie w regionie.



Ćwiczenie 2

Studium przypadku



60 min

Czy przestrzegano wytycznych?

Materiały

- Załącznik 6
- Wytyczne - Moduł 6
- Papier i długopisy

Przebieg ćwiczenia:

1. Prowadzący dzieli uczestników na 5 lub 6 osobowe grupy. Uczestnicy otrzymują studium przypadku, tabelę do uzupełnienia podczas analizy oraz wytyczne z modułu 6.

Zadaniem grupy jest ocenienie czy punkt informacyjny, o którym mowa w studium przypadku, postępował zgodnie z zaleceniami zawartymi w wytycznych.

2. Grupy prezentują wnioski na forum (10 min)

Prowadzący zadaje pytania:

- Czy przeanalizowaliście wytyczne? Jak one brzmiały?
- Który element uważacie za kluczowy?
- Czy dodalibyście jeszcze jakieś inne aspekty?
- Czy coś byście zmienili?

Cel:

Określenie najlepszych praktyk w zakresie obsługi i kierowania migrantów.

Key message:

Jakość wsparcia dla migrantów zależy od tego, jak dobrze wytyczne są wdrażane w codziennej praktyce.

Analiza rzeczywistych przypadków pomaga specjalistom dostrzec zarówno mocne strony, jak i obszary wymagające poprawy w świadczeniu usług. Kluczowe znaczenie mają takie aspekty, jak dostępność usług, zakres obowiązków personelu, zakres świadczonego wsparcia, nawiązywanie kontaktów i umiejętności miękkie. Regularna refleksja nad praktyką i dostosowywanie jej do wytycznych pomagają podnosić standardy zawodowe i poprawiać jakość usług wsparcia dla migrantów.



1h 45min

Moduł 5

Praktyczne Narzędzia i Metodologie



Uczestnicy
15
specjalistów



Ogólny cel modułu
Rozwijanie umiejętności stosowania metodologii partycypacyjnych, oraz wykorzystanie dostępnych materiałów i podejść opartych na społeczności w pracy z migrantami.



Metodologia
uczenie się przez doświadczenie, uczenie rówieśnicze, współtworzenie, refleksja praktyczna.

Część 1

Edukacja Pozaformalna



45 min

Cele szczegółowe:

- Zrozumienie zasad edukacji pozaformalnej
- Odróżnienie NFE od tradycyjnych szkoleń (NFE – Non-Formal Education)
- Zastosowanie narzędzi partycypacyjnych w pracy punktu informacyjnego.

Ćwiczenie 1

Aktywizacja

Najlepiej uczyłem się, gdy...

Materiały

- Tablica flipchart lub tablica suchościeralna
- Markery
- Prezentacja



Cel:

Odwołanie się do doświadczeń edukacyjnych uczestników i pogłębienie refleksji nad warunkami, które sprzyjają efektywnemu uczeniu się, a także poznanie zasad edukacji pozaformalnej i metod partycypacyjnych oraz rozwinięcie umiejętności wykorzystywania ich w praktyce.

Przebieg ćwiczenia:

1. Uczestnicy łączą się w pary i wspólnie przyglądają się tematowi: „Sytuacja, w której nauczyłem się czegoś naprawdę skutecznie, co

sprawiło, że ta nauka była efektywna?”

2. Prowadzący słucha odpowiedzi uczestników i zbiera słowa kluczowe na tablicy:

- Uczestnictwo
- Praktyka
- Refleksja
- Emocje
- Poczucie bezpieczeństwa

Prowadzący nawiązuje do zasad edukacji pozaformalnej i przedstawia prezentację (kod QR).

Pytania do grupy:

- Czy możecie podać przykłady edukacji formalnej, pozaformalnej i nieformalnej?
- Jak myślicie, z jakim rodzajem edukacji mamy do czynienia w tym kontekście?
- Jakie metody stosuje się w edukacji pozaformalnej?
- Gdzie w swojej pracy stosujecie edukację pozaformalną, nawet jeśli jej tak nie nazywacie?

Notatki

- Jakie przykłady nieformalnego uczenia się często pojawiają się w Waszym środowisku zawodowym?
- Z jakimi wyzwaniami wiąże się stosowanie metod partycypacyjnych w bardziej formalnych kontekstach instytucjonalnych?

Kluczowy przekaz:

Skuteczne uczenie się nie ogranicza się do formalnego nauczania. Ważną rolę odgrywają w niej uczestnictwo, doświadczenie, refleksja, zaangażowanie i podejście skoncentrowane na osobie uczącej się, które mają szczególne znaczenie w pracy z migrantami. Uznanie różnych form uczenia się pomaga specjalistom świadomie stosować w codziennej praktyce bardziej inkluzywne, partycypacyjne i skuteczne metody.



Część 2

Podejście oparte na społeczności w pracy z migrantami



60 min

Ćwiczenie 1 Kawiarenka dialogowa

Materiały

- Tablica flipchart
- Markery
- Stoły

Cel:

Pogłębienie wiedzy uczestników na temat podejść opartych na społeczności lokalnej we wspieraniu migrantów, w tym mediacji, działań środowiskowych, wsparcia rówieśniczego i współtworzenia, przy jednoczesnym promowaniu wymiany doświadczeń oraz identyfikacji korzyści, wyzwań i praktycznych zastosowań w kontekście zawodowym.

Przebieg ćwiczenia:

1. Prowadzący dzieli uczestników na 4 grupy, z których każda udaje się do jednego z tematycznych stołów
2. Grupa wybiera jedną osobę na sekretarza, który przedstawi wkład całej grupy. Uczestnicy spędzają 10 minut przy każdym stole, a następnie zmieniają miejsce na sygnał prowadzącego.
3. Ćwiczenie kończy się, gdy wszystkie grupy odwiedzą każdy ze stołów.
4. Na koniec osoby odpowiedzialne za notatki przedstawiają najważniejsze kwestie omówione przy poszczególnych stołach.

Kluczowy przekaz:

Podejścia oparte na społeczności wzmacniają integrację poprzez budowę zaufania, bliskości i poczucia wspólnej odpowiedzialności między instytucjami a społecznością migrantów. Praktyki takie jak mediacja, działania informacyjne, wsparcie rówieśnicze i włącznie w tworzenie rozwiązań pomagają wypełnić luki kulturowe i instytucjonalne, poprawiają dostęp do informacji oraz wzmacniają pozycję migrantów jako aktywnych uczestników własnych procesów integracyjnych. Skuteczna praca ze społecznością opiera się na współpracy, aktywnym udziale i wzajemnym uczeniu się między instytucjami i społecznościami.

Tematy poszczególnych stołów:

1. Mediacja społeczna

- Jak rozumiesz pojęcie mediacji społecznej?
- Jakie możesz podać przykłady?
- Jakie są jej korzyści i wyzwania?

2. Działania lokalne

- Jak rozumiesz pojęcie działań lokalnych?
- Jakie możesz podać przykłady?
- Jakie są ich korzyści i wyzwania?

3. Wsparcie rówieśnicze i mentoring rówieśniczy

- Jak rozumiesz pojęcie wsparcia rówieśniczego/mentoringu rówieśniczego?
- Jakie możesz podać przykłady?
- Jakie są ich korzyści i wyzwania?

4. Włączanie społeczności w tworzenie rozwiązań

- Jak rozumiesz pojęcie włączania społeczności w tworzenie rozwiązań?
- Jakie możesz podać przykłady?
- Jakie są jego korzyści i wyzwania?

Odpowiedzi pomocnicze dla prowadzącego:

1. Mediacja społeczna

Mediacja społeczna angażuje osoby wywodzące się ze społeczności migrantów lub posiadających kompetencje międzykulturowe, które ułatwiają komunikację między instytucjami a migrantami. Mediator pomaga w tłumaczeniu języka norm kulturowych, oczekiwań i sposobu funkcjonowania usług, co ogranicza nieporozumienia i zwiększa zaufanie między migrantami a instytucjami. Przykład: Mediatorzy kulturowi w szkołach, szpitalach lub służbach miejskich.

2. Działania lokalne

Ważne jest docieranie z informacjami i usługami do społeczności, zamiast czekania, aż ludzie sami zgłoszą się do instytucji. Może się to odbywać poprzez wizyty w stowarzyszeniach migrantów, ośrodkach społecznych, miejscach kultu lub podczas wydarzeń kulturalnych. Przykład: Sesje informacyjne na temat legalizacji pobytu lub praw pracowniczych organizowane w stowarzyszeniach migrantów.

W tym podejściu migranci z większym doświadczeniem w lokalnym systemie wspierają osoby nowo przybyłe, dzieląc się praktycznymi informacjami, strategiami i nieformalnymi wskazówkami. Takie wsparcie wzmacnia autonomię, buduje zaufanie i ułatwia przepływ informacji w społeczności.

Przykład: Programy mentoringowe łączące migrantów z większym doświadczeniem w funkcjonowaniu w lokalnym systemie z osobami nowo przybyłymi.

This image shows a blank sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

Zamiast tworzyć usługi „dla” migrantów, podejście to zakłada ich współudział w tworzeniu rozwiązań - od opracowywania usług i materiałów informacyjnych po projekty społeczne. Przykład: Opracowywanie przewodników informacyjnych przy bezpośrednim udziale członków społeczności migrantów.

Wytyczne dotyczące utworzenia punktu informacyjnego dla migrantów

1. Cel i uzasadnienie

Punkt informacyjny dla migrantów (zwany dalej „**infopunkt**”) został stworzony jako **dostępna, skoordynowana i międzykulturowa usługa**, której celem jest wspieranie migrantów w poruszaniu się po systemach instytucjonalnych, korzystaniu z przysługujących im praw oraz uzyskaniu wiarygodnych informacji.

Niniejsze wytyczne opierają się na:

- analizach potrzeb szkoleniowych przeprowadzonych w krajach partnerskich (Polska, Włochy, Portugalia);
- bezpośrednich konsultacjach z urzędnikami państwowymi, organizacjami pozarządowymi i specjalistami w różnych kontekstach krajowych;
- spotkaniach z migrantami oraz analizie ich doświadczeń w każdym z krajów partnerskich.

Wytyczne odpowiadają na kluczowe wyzwania zidentyfikowane w poszczególnych krajach, w tym bariery językowe, złożoność procedur administracyjnych, rozproszenie usług, dyskryminację, brak stabilności mieszkaniowej oraz ograniczony dostęp do wiarygodnych informacji.

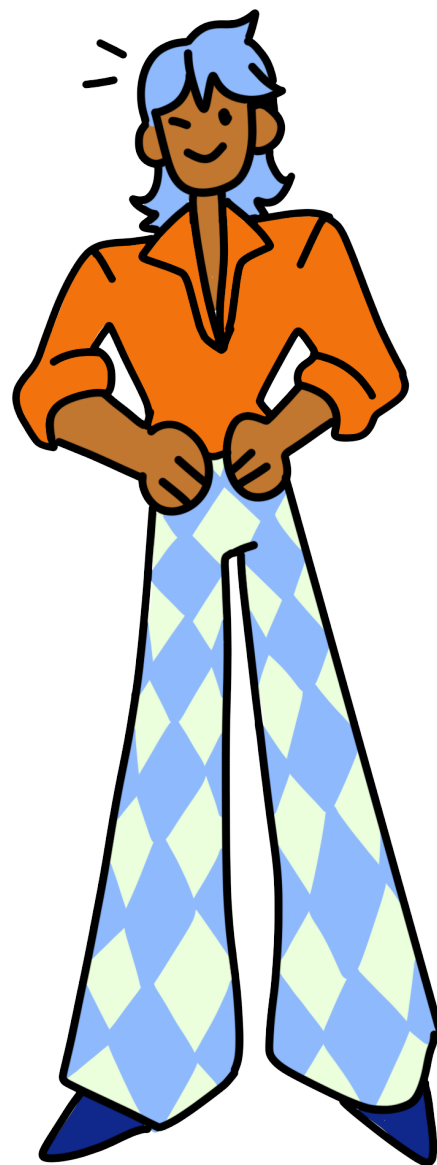
2. Podstawowe zasady i wartości

Skuteczny punkt informacyjny opiera się na następujących zasadach:

- Międzykulturowość i niedyskryminacja

- Poszanowanie godności i praw człowieka
- Dostępność i inkluzywność wsparcia
- Budowanie zaufania i przejrzystość
- Koordynacja i współpraca między instytucjami

Punkt informacyjny powinien funkcjonować nie tylko jako punkt obsługi ale także jako **pomost między migrantami, instytucjami publicznymi i społeczeństwem obywatelskim**.



3. Asystent międzykulturowy: „Bridge Person”

Kluczowym elementem funkcjonowania infopunktów jest zaangażowanie **asystentów międzykulturowych**.

Charakterystyka asystentów międzykulturowych

Asystenci międzykulturowi to profesjonaliści, którzy:

- Mają **bezpośrednie doświadczenie migracyjne** lub dobrze znają społeczność migrantów.
- Posiadają **kompetencje lingwistyczne** równocześnie w języku kraju będącego gospodarzem oraz w języku migrantów.
- Mają głęboką **wiedzę międzykulturową** na temat systemów instytucjonalnych i kontekstów kulturowych.

Rola Asystentów Międzykulturowych

- Mediacja pomiędzy migrantami i instytucjami
- Tłumaczenie i wyjaśnianie procedur, nie tylko języka
- Wzmacnianie zaufania i zapobieganie konfliktom
- Wyjaśnianie nieporozumień kulturowych między migrantami a instytucjami
- Wspieranie urzędników i instytucji w prowadzeniu spraw w środowisku wielokulturowym

Efektywna współpraca wymaga również **przygotowania urzędników**

do współpracy z asystentami międzykulturowymi oraz uznania ich roli i wiedzy specjalistycznej.

4. Grupy docelowe

Punkt informacyjny jest skierowany do:

- Migrantów (zarówno nowo przybyłych, jak i długoterminowych rezydentów)
- Migrantów znajdujących się w trudnej sytuacji (m.in. mieszkaniowej, prawnej, zawodowej)
- Rodzin, dzieci i osób dorosłych

Do beneficjentów pośrednich należą:

- Urzędnicy publiczni
- Pracownicy organizacji pozarządowych
- Nauczyciele, pracownicy służby zdrowia, pracownicy socjalni

5. Lokalizacja i dostępność

W miarę możliwości punkty informacyjne powinny:

- **Wpisywać się w istniejące struktury usług**, zamiast funkcjonować jako odrębne placówki. Znajdować się w **miejscach odwiedzanych przez migrantów**, takich jak:
 - urzędy gmin
 - organizacje pozarządowe i ośrodki społeczne
 - szkoły
 - placówki służby zdrowia
 - urzędy pracy lub pomocy społecznej

Takie podejście zmniejsza bariery w dostępie do wsparcia, zwiększa zaufanie i pozwala uniknąć dublowania działań.

Aby zwiększyć dostępność do usług, należy przygotować **fizyczną lub cyfrową mapę infopunktu i dostępnych w jego otoczeniu usług**, która ułatwi migrantom znalezienie potrzebnego wsparcia i zrozumienie, z jakich zasobów mogą skorzystać. Mapa powinna być:

- dostępna w różnych formatach: wydrukowana w infopunkcie i innych ważnych miejscach dla społeczności migranckiej, a także dostępna online (np. na stronie internetowej infopunktu lub poprzez kod QR).
- **regularnie aktualizowana**, tak aby uwzględniała zmiany dotyczące dostępnych usług, godzin ich funkcjonowania oraz sposobów kierowania do innych instytucji; współtworzona z migrantami i lokalnymi interesariuszami tak by odpowiadała na realne potrzeby i była łatwa do zrozumienia.

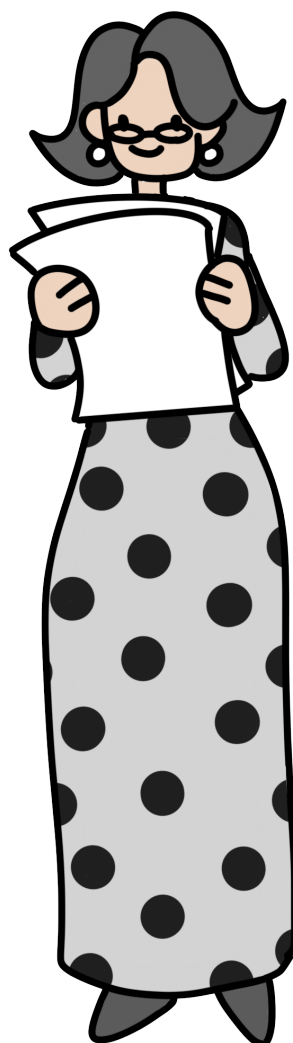
Mapa jest narzędziem, które ułatwia migrantom dostęp do wsparcia, przedstawiając w przystępny sposób dostępne lokalnie usługi.

6. Dostępność i organizacja infopunktu

Dostępność usług powinna odzwierciedlać rzeczywiste potrzeby migrantów:

- Elastyczne godziny otwarcia

- Kombinację różnych rodzajów systemów pracy oraz obsługi migranta w zależności od tego co wymaga dana sytuacja:
 - możliwość skorzystania z usług bez wcześniejszej rejestracji
 - możliwość umówienia spotkania
 - dostępność w godzinach, w których migranci mogą realistycznie się pojawić (np. poza standardowymi godzinami pracy)



Infopunkty powinny także dostosowywać dostępność w oparciu o:

- potrzeby sezonowe
- zmiany w przepisach
- zapotrzebowanie społeczności

6.1 Usprawnienie procedur

Aby zapewnić spójność i wysoką jakość wsparcia, infopunkt powinien wprowadzić jasne i sprawne procedury.

- **Pierwszy kontakt:** każda osoba powinna zostać powitana przez pracownika, który przedstawia się z imienia. Następnie przeprowadzona powinna zostać wstępna diagnoza potrzeb by móc skierować ją do odpowiedniej usługi lub instytucji.
- **Zarządzanie przypadkami:** korzystanie z bazy danych do rejestrowania spotkań i istotnych informacji dotyczących sprawy, z poszanowaniem prywatności oraz zasad ochrony danych osobowych.

7. Zakres usług

Infopunkty powinny zapewniać informacje, **wskazówki i pomoc w znalezieniu odpowiedniego wsparcia**, a nie zastępować wyspecjalizowane usługi.

Główne obszary wsparcia obejmują:

- procedury prawne i administracyjne

- zezwolenia na pobyt i dokumentację
- kwestie związane z mieszkaniem i najmem
- możliwości edukacyjne i szkoleniowe
- opiekę zdrowotną i świadczenia społeczne
- dostęp do lokalnych usług i organizacji pozarządowych

Infopunkt musi zapewnić dokładne, aktualne i wielojęzyczne informacje, dostępne zarówno w formie pisemnych materiałów w różnych językach, jak i poprzez bezpośrednie wsparcie w komunikacji językowej i międzykulturowej.

8. Networking i koordynacja

Infopunkt powinien:

- Sporządzać mapę istniejących lokalnych usług i podmiotów
- Utrzymywać aktualne **procedury kierowania do odpowiednich usług i instytucji; Zawierać formalne umowy o współpracy, które będą stanowić podstawę do utworzenia stałej, wielopodmiotowej rady roboczej**, w której skład wchodzi:
 - urzędnicy publiczni
 - organizacje pozarządowe
 - przedstawiciele zawodów prawniczych
 - grupy rzeczników
 - inicjatywy społeczne

Umowy o współpracy powinny określać role, obowiązki oraz mechanizmy wymiany informacji, natomiast **rada robocza powinna pełnić funkcję forum koordynacji operacyjnej i strategicznej**, a także spotykać się regularnie w celu:

- Monitorowania pojawiających się potrzeb i wyzwań
- Aktualizacji procedur i zasad kierowania spraw, zwłaszcza w odpowiedzi na zmiany legislacyjne
- Wypełniania luk i eliminowania nakładania się zakresów świadczonych usług
- Wzmocnienia dialogu instytucjonalnego i wspólnego rozwiązywania problemów

Regularne spotkania networkingowe, rada robocza oraz wspólne narzędzia poprawiają:

- Wydajność oferowanych usług
- Ciągłość wsparcia
- Dialog między instytucjami

9. Zwiększanie świadomości i rzecznictwo

Wiele problemów, z którymi borykają się migranci, ma charakter strukturalny (np. niedobór mieszkań, ograniczenia prawne, wyzysk pracowników)

Infopunkt powinien:

- zwiększać **świadomość migrantów na temat ich praw** organizować spotkania **społecznościowe i wydarzenia kulturalne**

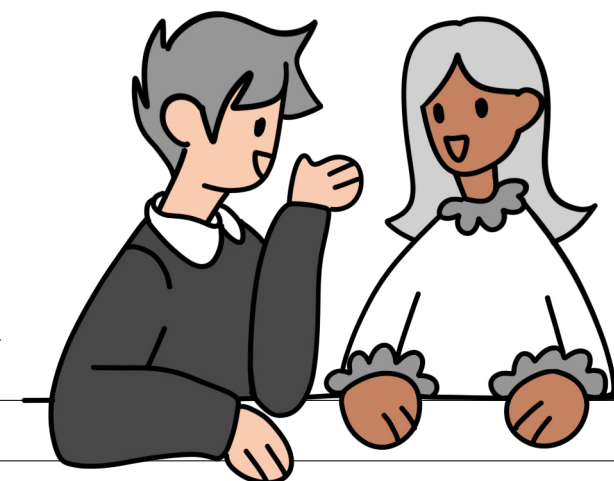
- wspierać działania w zakresie edukacji nieformalnej i pozaformalnej
- współpracować z organizacjami pozarządowymi, mediami i ekspertami prawnymi
- angażować się w działania rzecznicze i dialog z decydentami.

Aby wzmocniać poczucie współodpowiedzialności i chęć współpracy, infopunkt powinien zapewniać **różne możliwości przekazywania informacji zwrotnej**, m.in.:

- **ustrukturyzowane zbieranie opinii** za pomocą pytań otwartych i zamkniętych;
- **pudełko z sugestiami** – w formie fizycznej lub cyfrowej – umożliwiające anonimowe przekazywanie uwag i propozycji;
- **regularne zbieranie informacji zwrotnej** w celu doskonalenia usług.

Dodatkowo infopunkt powinien posiadać **widoczną i aktualną tablicę informacyjną** prezentującą dostępne usługi oraz kod QR kierujący do strony internetowej infopunktu lub najważniejszych materiałów. Dzięki temu podstawowe informacje powinny być łatwo dostępne również poza bezpośrednim kontaktem z pracownikiem infopunktu.

Notatki



Podsumowanie

Podsumowanie *Linia Wpływu*



20 min

Cel:

Zachęcenie uczestników do refleksji na temat szkolenia, jego przydatności w codziennej pracy z migrantami oraz jego metodologii która została użyta w trakcie spotkania. Refleksja ma również na celu zachęcenie do otwartej rozmowy, oceny szkolenia i ewentualnej krytyki.

Przebieg ćwiczenia:

1. Prowadzący wyznacza na podłodze niewidzialną linię (lub zaznacza ją za pomocą taśmy).

Na obu końcach linii sytuuje zdania

- „Nie wpływa na moją pracę”
- „Ma ogromny wpływ na moją pracę”

2. Prowadzący zadaje pytania, po których uczestnicy wybierają miejsce na linii:

- Jak ogólnie oceniam szkolenie?
- Czy czuję się lepiej przygotowany do pracy z migrantami?
- Czy zastosowana metoda była odpowiednia do celu ćwiczenia?

3. Po każdym zadanyemu pytaniu:

Prowadzący pyta 2 lub 3 uczestników, dlaczego wybrali właśnie ten punkt.

Prowadzący zachęca do wyrażania różnorodnych opinii.

Materiały

- Taśma klejąca lub malarska
- Pytania

Kluczowy przekaz:

Ocena jest ważną częścią procesu uczenia się, pozwala uczestnikom refleksyjnie spojrzeć na własne postępy, utrwalić wiedzę oraz zidentyfikować obszary wymagające dalszego rozwoju. Różne punkty widzenia są cenne i pomagają lepiej zrozumieć efekty szkolenia. Refleksja zarówno nad treścią, jak i nad zastosowanymi metodami pracy wspiera ciągłe doskonalenie i ułatwia przełożenie zdobytej wiedzy na praktykę zawodową.

Załączniki

Załącznik 1

Moduł 1 Ćwiczenie 1

Świeże spojrzenie na:

Góre Lodową Kultury

autor: inner child university®

świadome praktyki
Kultura Powierzchnowa
widoczna na pierwszy rzut oka

linia wody

podświadome/
nieuświadomione
perspektywy
Kultura Głęboka
to co trudno dostrzec

jedzenie

flagi

moda

festiwale

święta

występy

sztuka

rękodzieło

taniec

muzyka

literatura

język

Język i mowa ciała

kontakt wzrokowy dotyk gestykulacja

mimika twarzy

przestrzeń osobista

postawa ciała

wyrażanie emocji

przełączanie kodów językowych (code-switching)

Normy społeczne

Sposób myślenia

uprzejmość troska o innych

dialog wewnętrzny

czystość szacunek

postrzeganie czasu szczęście

miłość

Poglądy i wartości

osoby starsze starzenie się śmierć adolescenci zwierzęta

choroba dobro i zło sprawiedliwość dorosłość sukces

pieniądze rząd rywalizacja płeć społeczność

autorytet rasa

Podstawowe przekonania

religia rodzicielstwo małżeństwo rodzina

duchowość podejmowanie decyzji

rozwiązanie problemów

sens życia

Dowiedz się więcej na
<https://bettymingliu.com/>

Załącznik 2

Moduł 1 Ćwiczenie 2

Postaci

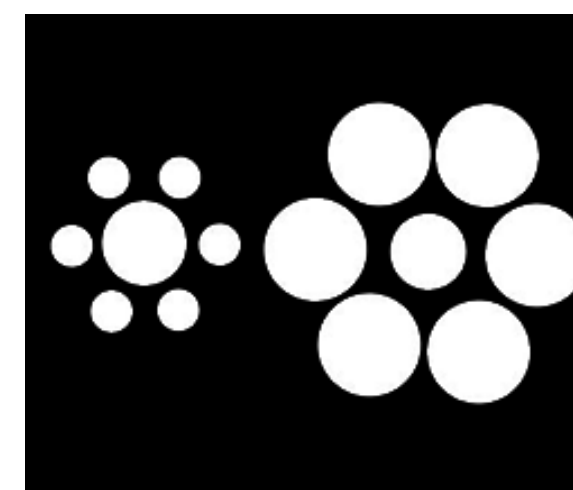
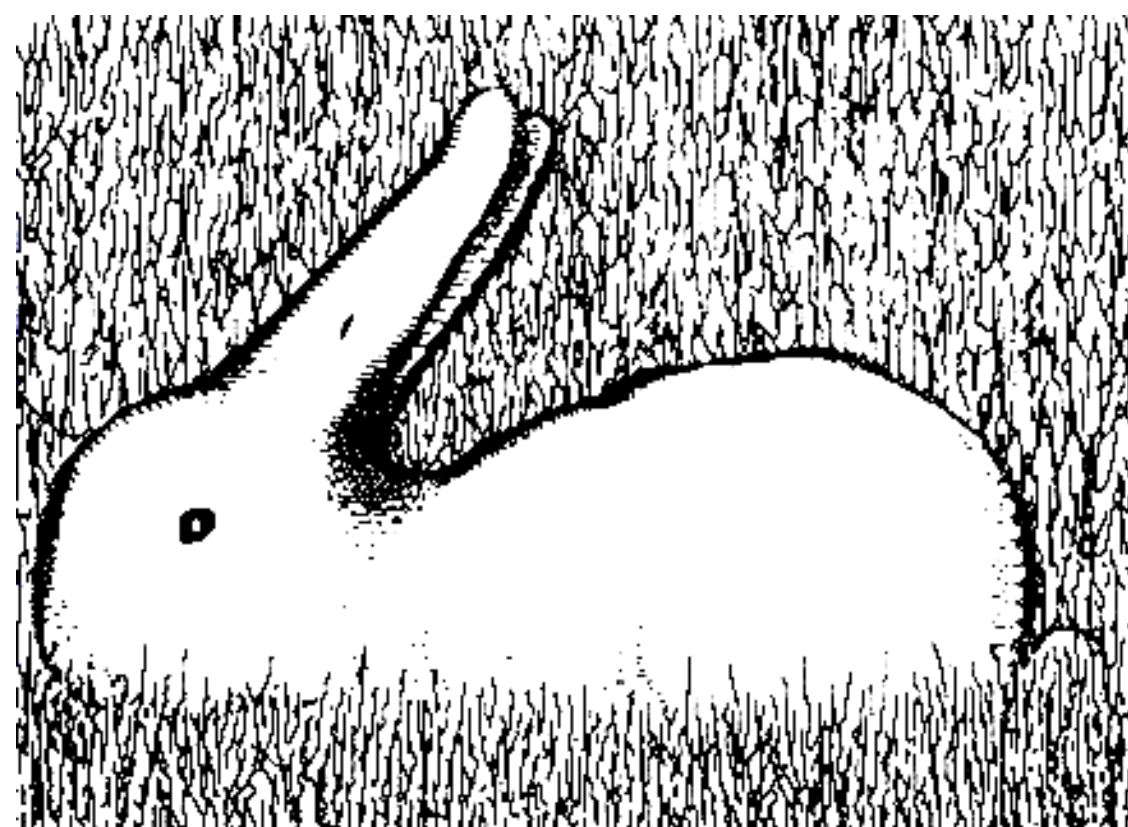
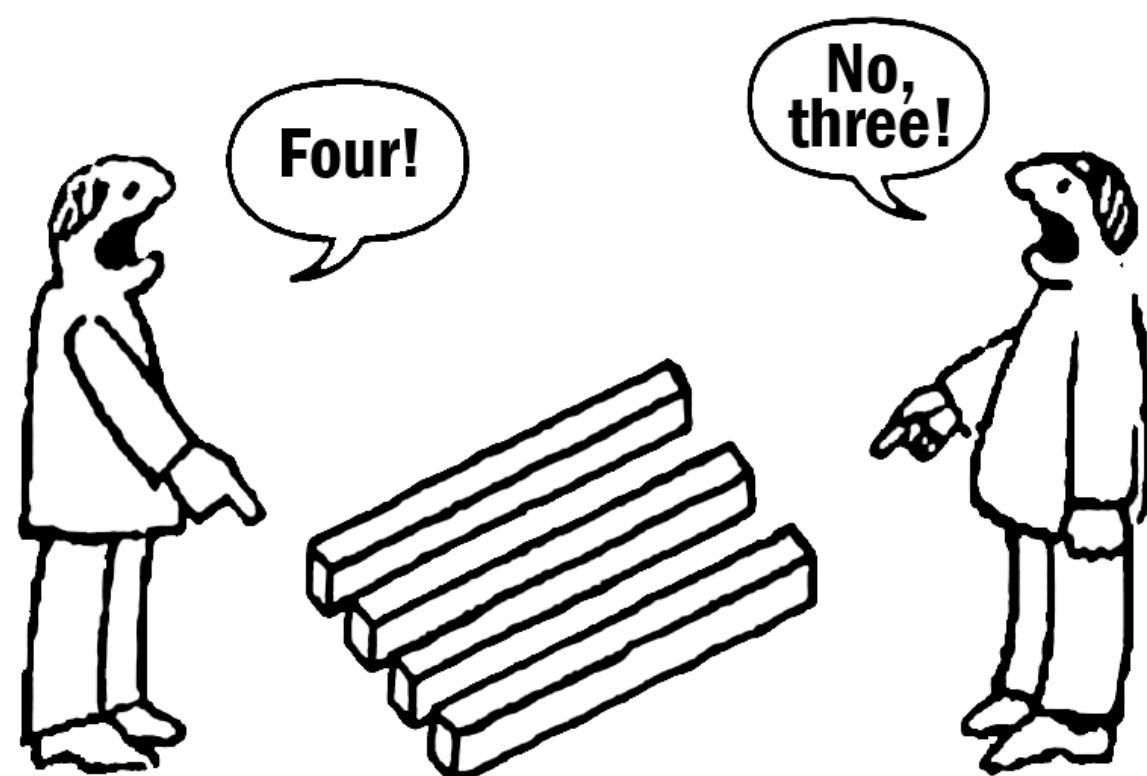
Jesteś kobietą z Ukrainy, która została objęta tymczasową ochroną w Polsce.	Jesteś mężczyzną z Bangladeszu. Twój Wniosek o pobyt jest rozpatrywany już 2 lata.
Jesteś muzułmańską imigrantką w Polsce.	Jesteś młodym ukraińskim uchodźcą.
Jesteś Brazylijką przebywającą w kraju na podstawie wizy pracowniczej.	Jesteś młodym uchodźcą z Syrii, który niedawno przybył do kraju.
Jesteś wysoko wykwalifikowanym mężczyzną z Indii, ale twoje dyplomy nie są honorowane w krajach Unii Europejskiej.	Jesteś matką-migrantką z dziećmi w wieku szkolnym i niestabilną sytuację zawodową.
Jesteś młodym migrantem, który słabo zna język kraju, w którym się znalazłeś.	Jesteś urzędnikiem, masz stałą umowę o pracę i 10 lat doświadczenia.
Jesteś mediatorem międzykulturowym w organizacji pozarządowej, zatrudnionym na podstawie umowy na czas określony. Twoje wynagrodzenie jest finansowane z projektu europejskiego.	Jesteś urzędnikiem odpowiedzialnym za administracyjne procedury związane z pobytem cudzoziemców.
Jesteś wolontariuszem w stowarzyszeniu wspierającym migrantów, ale nie masz formalnego przeszkolenia w tej dziedzinie.	Jesteś koordynatorem organizacji pozarządowej i decydujesz o kierowaniu osób potrzebujących wsparcia do odpowiednich instytucji.
Jesteś migrantką bez ważnych dokumentów tożsamości.	Zajmujesz wysokie stanowisko w ministerstwie w swoim kraju pochodzenia.
Jesteś nauczycielem w swoim kraju ojczystym.	Jesteś prezesem instytucji w swoim kraju ojczystym.
Jesteś prawnikiem specjalizującym się w prawie migracyjnym w swoim kraju ojczystym.	Jesteś burmistrzem w swoim kraju ojczystym.

Zdania

- 1. Uważasz, że w pełni rozumiesz swoje prawa w kraju, w którym przebywasz.
- 2. Masz łatwy i przejrzysty dostęp do informacji administracyjnych.
- 3. Kiedy zwracasz się do instytucji, czujesz, że Twój głos jest brany pod uwagę.
- 4. Nigdy nie bałeś się zwrócić o pomoc do służb publicznych.
- 5. Masz wystarczająco stabilną pozycję, by planować swoją przyszłość.
- 6. Jeśli napotkasz problem prawny, wiesz gdzie szukać wsparcia.
- 7. Nigdy nie czułeś, że Twój akcent lub pochodzenie miały wpływ na jakość obsługi.
- 8. Możesz swobodnie wyrażać swoją tożsamość kulturową lub religijną.
- 9. Uważasz, że system działa tak samo dla wszystkich ludzi.
- 10. Masz wpływ na decyzje, które bezpośrednio dotyczą Twojego życia.
- 11. Nigdy nie zdarzyło Ci się, że rozwiązanie Twojego problemu zależało od dobrej woli konkretnego pracownika.
- 12. Dysponujesz wystarczającymi środkami finansowymi, by pokonać przeszkody administracyjne.
- 13. Jeśli jesteś traktowany niesprawiedliwie, wiesz, gdzie i jak złożyć skargę.
- 14. Masz poczucie, że jesteś postrzegany w pierwszej kolejności jako "osoba", a nie „migrant” czy „pracownik”.
- 15. Udało ci się osiągnąć równowagę między wymaganiami instytucji, a osobistymi wartościami.
- 16. Nigdy nie czułeś, że system jest dla ciebie bardziej skomplikowany niż dla innych.
- 17. Uważasz, że masz takie same możliwości jak większość ludzi w kraju w którym obecnie mieszkasz.

Załącznik 3

Moduł 2 Ćwiczenie 1



Załącznik 4

Moduł 2 Ćwiczenie 2

Historia 1

„Pracuję w ośrodku pomocy dla migrantów. Pewnego dnia obsługiwałem kobietę, która musiała przedłużyć swoje zezwolenie na pobyt. Była bardzo zdenerwowana, ponieważ kończył się termin i bała się utraty pracy.

Kiedy próbowałem wyjaśnić listę potrzebnych dokumentów, zaczęła płakać i powiedziała, że już wcześniej dostarczyła wszystkie potrzebne pisma. Byłem rozdarty między przestrzeganiem zasad, a próbą znalezienia sposobu, by jej pomóc..

Czułem presję ze względu na pełną poczekalnię i niewiele czasu, który mogę poświęcić na każdą wizytę. W końcu kobieta wyszła zdeorientowana, a ze mną pozostało poczucie, że tak naprawdę nie udało mi się jej pomóc.”

Historia 2

„Przyjechałem do tego kraju kilka lat temu i na początku miałem trudności ze zrozumieniem, jak działają tutaj służby publiczne. Podczas jednej z pierwszych wizyt czułem, że urzędnik mówił bardzo szybko i używał terminów, których nie rozumiałem.

Wstydziłem się poprosić o powtórzenie i wyszedłem, nie mając pewności, co tak naprawdę powinienem zrobić. Dopiero później zdałem sobie sprawę, że brakowało ważnego dokumentu, co opóźniło całą moją procedurę.

Najtrudniejsza nie była sama biurokracja, ale poczucie, że w tamtej chwili tak naprawdę nikt mnie nie wysłuchał ani nie próbował zrozumieć.”

Załącznik 5

Moduł 2 Ćwiczenie 4

Tabela dla obserwatorów we wszystkich scenariuszach:

	Osoba 1		Osoba 2		Osoba 3		Osoba 4		
Umiejętności	Tak	Nie	Tak	Nie	Tak	Nie	Tak	Nie	Komentarze
Pełna uwaga									
Pozytywna mowa ciała									
Kontakt wzrokowy									
Nieprzerywanie									
Pytania otwarte									

Scenariusz 1

Migrant sfrustrowany przez opóźnienia w procedurach

Kontekst:

Migrant zgłosił się do placówki, ponieważ jego proces legalizacji pobytu opóźnia się już kilka miesięcy. Twierdzi, że dostarczył już wszystkie potrzebne dokumenty i martwi się, ponieważ bez zezwolenia na pobyt nie może sformalizować umowy o pracę ani zapewnić stabilności swojej rodzinie.

W ciągu ostatnich dni kilkakrotnie próbował skontaktować się z placówką, ale nie uzyskał jasnej odpowiedzi. Zjawia się na miejscu wyraźnie sfrustrowany i zaniepokojony, mając wrażenie, że nikt nie zajmuje się rozwiązaniem jego problemu.

Postaci:

Petent (Migrant):

- Jest sfrustrowany i czuje się pokrzywdzony.
- Boi się utraty możliwości pracy. Może mówić wyższym tonem lub okazywać zniecierpliwienie.
- Oczekuje konkretnych odpowiedzi i terminów.

Urzędnik 1 (obsługa):

- Przyjmuje petentów przy ladzie lub w biurze.
- Powinien starać się zrozumieć sytuację i złagodzić napięcie.
- Stara się wyjaśnić ograniczenia procesu administracyjnego.

Urzędnik 2 (współpracownik lub przełożony):

- Zostaje wezwany do pomocy w tej sytuacji.
- Może udzielić dodatkowych informacji na temat statusu sprawy.
- Powinien wesprzeć rozwiązanie problemu i pomóc w przedstawieniu dostępnych możliwości.

Osoba trzecia (mediator kulturowy lub współpracownik):

- Może pomóc w komunikacji lub wyjaśnieniu obaw migranta.
- Stara się przełożyć potrzeby lub przeformułować wypowiedź tak by zmniejszyć napięcie.

Obserwator:

- Obserwuje scenę i uzupełnia tabelę.

Scenariusz 2

Konflikt pomiędzy dwoma instytucjami

Kontekst:

Sytuacja migranta wymagającego wsparcia społecznego powoduje napięcie między dwiema instytucjami współpracującymi w ramach sieci poleceń. Każda z instytucji uważa, że główna odpowiedzialność spoczywa na drugiej stronie.

Zorganizowano szybkie spotkanie, aby spróbować wyjaśnić sytuację, jednak specjaliści przybyli na niez pewną dawkę frustracji wynikającej z wcześniejszych doświadczeń związanych z brakiem koordynacji działań.

Postaci:

Specjalista 1 (instytucja A):

- Uważa, że instytucja B ma kompetencje do przejęcia tej sprawy.
- Uważa, że jego instytucja jest już przeciążona.
- Może wykazywać lekką postawę obronną.

Specjalista 2 (instytucja B):

- Uważa, że sprawa rozpoczęła się w instytucji A i że powinna ona nadal zajmować się tą sprawą.
- Powołuje się na przepisy lub ograniczenia instytucjonalne.

Petent (migrant):

- Jest obecny podczas rozmowy. Może być został zaproszony do wyjaśnienia sytuacji.
- Wyraża zaniepokojenie i dezorientację w związku z różnicami w otrzymanych informacjach.
- Potrzebuje jasnego i skoordynowanego wsparcia.

Osoba trzecia (koordynator sieci/mediator):

- Stara się ułatwić dialog.
- Stara się skierować rozmowę na potrzeby petenta, a nie na spór instytucjonalny.

Obserwator:

- Obserwuje scenę i uzupełnia tabelę.

Scenariusz 3

Petent stosuje werbalną agresję po otrzymaniu negatywnej odpowiedzi

Kontekst:

Migrant zgłasza się do placówki z prośbą o konkretne wsparcie (np. pomoc finansową lub pierwszeństwo w określonym programie). Po przeanalizowaniu sprawy pracownik musi udzielić odpowiedzi odmownej, wyjaśniając, że wniosek nie spełnia określonych kryteriów. Petent reaguje emocjonalnie, mówiąc, że system jest niesprawiedliwy i że nikt nie chce mu pomóc. Ton rozmowy staje się coraz bardziej napięty, a sytuacja zaczyna powodować dyskomfort w przestrzeni placówki.

Postaci:

Petent:

- Jest sfrustrowany i czuje się pokrzywdzony.
- Może używać oskarżycielskiego języka lub podnosić głos.
- Chce, aby decyzja została ponownie rozpatrzona.

Urzędnik 1 (obsługa):

- To on przekazał negatywną decyzję.
- Powinien zachować spokój i jasno wyjaśnić obowiązujące kryteria.
- Stara się nie dopuścić do eskalacji konfliktu.

Pracownik 2 (współpracownik):

- Zauważa napięcie i podchodzi, aby udzielić wsparcia.
- Może pomóc w ponownym sformułowaniu informacji lub zaproponować alternatywne rozwiązanie.

Osoba trzecia (ochrona, mediator lub koordynator):

- Interweniuje, jeśli napięcie wzrasta.
- Dąży do zapewnienia bezpiecznego środowiska i ułatwienia spokojniejszej komunikacji.

Obserwator:

- Obserwuje scenę i uzupełnia tabelę.

Załącznik 6
Moduł 4 Ćwiczenie 2

Tabela do analizy przypadków

Aspekty interakcji	Elementy pozytywne	Elementy negatywne
Dostępność i przyjęcie		
Role personelu		
Zakres usług (orientacja)		
Nawiązywanie kontaktów i skierowania		
Umiejętności miękkie		

Opis przypadku z Włoch.

Pani Precious jest kobietą z Nigerii, która przybyła do Włoch pięć lat temu. Udaje się do punktu informacyjnego znajdującego się w tym samym budynku co Wydział Opieki Społecznej. Infopunkt jest otwarty codziennie (od poniedziałku do piątku), głównie w godzinach porannych – (od 9:00 do 12:30) oraz raz w tygodniu po południu (w czwartek od 16:00 do 18:00) – zgodnie z tym samym harmonogramem, co Urzędy Pomocy Społecznej. Szuka wsparcia oraz informacji, jak poradzić sobie ze swoją sytuacją rodzinną. Spotyka się z Francesco, jednym z pracowników punktu informacyjnego. Francesco dobrze mówi po angielsku, podczas gdy pani Precious nie zna zbyt dobrze języka włoskiego, więc porozumiewają się po angielsku. Francesco postanawia nie angażować ani mediatora kulturowego, ani współpracownicy. Ich spotkanie odbywa się w małym gabinecie, na osobności. Pani Precious opowiada Francesco, że od pewnego czasu jej mąż zachowuje się wobec niej agresywnie i groźnie. Podczas rozmowy okazuje się, że jest ofiarą nie tylko przemocy fizycznej, ale także werbalnej, psychicznej i ekonomicznej. Francesco wyjaśnia jej, że we Włoszech istnieją środki przeciwdziałania przemocy (Centro

Antiviolenza – CAV). Są to wyspecjalizowane placówki zajmujące się wspieraniem kobiet doświadczających przemocy domowej. Usługi są bezpłatne, poufne i nie wymagają zgłoszenia na policję by z nich skorzystać. Francesco wręcza jej ulotkę w języku angielskim, która zawiera wszystkie dane kontaktowe i wyjaśnia, że powinna zadzwonić lub wysłać wiadomość przez Whatsapp, aby poprosić o wsparcie. W sytuacji rodzinnej pani Precious występują również inne kwestie budzące obawy. Po pierwsze jedno z jej dwojga dzieci cierpi na rzadką chorobę genetyczną i jest leczone w szpitalu, który znajduje się daleko od miejsca zamieszkania rodziny. Pani Precious ma trudności z organizacją codziennego życia rodzinnego ze względu na słabe połączenia transportu publicznego. Francesco sugeruje, aby zwróciła się o pomoc do Centrum Poradnictwa Publicznego (Consultorio Familiare), publicznej placówki świadczącej usługi lokalnego urzędu zdrowia (ULSS – Unità Locale Socio Sanitaria). Niestety nie ma dostępnych ulotek dotyczących tej usługi, więc oferuje jej wydruk ze strony internetowej (w języku włoskim) i przekazuje dane kontaktowe. Drugą kwestią jest to, że pani Precious przyjechała do Włoch wraz z mężem, który jest obecnie jedyną osobą, na której może polegać w tym kraju. Mężczyzna jest zatrudniony i zarządza wszystkimi finansami, podczas gdy ona

jest bezrobotna i całkowicie zależna finansowo od niego. Informuje również, że jej zezwolenie na pobyt oraz zezwolenia na pobyt są powiązane ze statusem męża: on posiada zezwolenie na pobyt związane z pracą, podczas gdy ona i dzieci mają zezwolenia w ramach łączenia rodzin. Francesco wyjaśnia jej, że włoskie prawo przewiduje szczególną ochronę dla ofiar przemocy domowej. W sytuacjach przemocy kobieta nie jest automatycznie zmuszona do opuszczenia Włoch tylko dlatego, że jej zezwolenie na pobyt jest powiązane z mężem. Francesco sugeruje skontaktowanie się ze stowarzyszeniem „Avvocato di Strada” – punktem pomocy prawnej, gdzie prawnik może ocenić jej konkretną sytuację, wyjaśnić, czy kwalifikuje się ona do uzyskania zezwolenia na pobyt

niezależnego od męża, oraz wyjaśnić, jakie kroki byłyby konieczne w przypadku separacji lub postępowania karnego. Francesco przekazuje jej wszystkie dane kontaktowe, wyjaśniając jak dotrzeć do biura w Vincenzie. Podczas spotkania ujawnia się również sytuacja znacznej bezradności: pani Precious ma niski poziom wykształcenia, ma trudności z nauką języka włoskiego, i nie potrafi samodzielnie poruszać się po okolicy. Sytuacja ta zwiększa jej zależność od męża i znacznie ogranicza jej zdolność do samodzielnego szukania pomocy. Francesco proponuje jej możliwość uczestnictwa w kursach języka włoskiego. Razem dzwonią do dwóch lokalnych stowarzyszeń wolontariackich, aby zapytać o informacje dotyczące kursów, a pani Precious zgadza się odwiedzić oba stowarzyszenia.

Przypadek Pani Precious - przykładowa analiza

Aspekty interakcji	Elementy pozytywne	Elementy negatywne
Dostępność i przyjęcie	Lokalizacja – miejsce, w którym już przebywają migranci. Łatwo dostępne i z łatwym dojazdem. Wydzielone biuro, w którym nie ma innych osób: dbałość o prywatność demonstruje szacunek dla „godności ludzkiej”. Przejrzystość i materiały wielojęzyczne: ulotka w języku angielskim dotycząca Centrum Przeciwdziałania Przemocy.	Nieelastyczne godziny otwarcia: punkt informacyjny jest otwarty tylko rano i raz po południu. Powinien on również oferować możliwość umówienia się na spotkanie w inne dni/popołudniu lub mieć jeszcze inny harmonogram pracy. Niekompletne wsparcie wielojęzyczne: w przypadku niektórych usług brakuje ulotek/broszur lub dostępne są jedynie materiały w języku włoskim.
Role personelu	Brak prawdziwej osoby pełniącej rolę „pomostu”: urzędnik (Francesco) postanawia nie angażować mediatora językowego/kulturowego, co może stanowić ryzyko. Ponadto nie bierze pod uwagę żadnych kwestii związanych z płcią, biorąc pod uwagę historię przemocy, o której wspomina pani Precious.	Brak prawdziwej osoby pełniącej rolę „pomostu”: urzędnik (Francesco) postanawia nie angażować mediatora językowego/kulturowego, co może stanowić ryzyko. Ponadto nie bierze pod uwagę żadnych kwestii związanych z płcią, biorąc pod uwagę historię przemocy, o której wspomina pani Precious.
Zakres usług (orientacja)	Nie wykracza poza granice: urzędnik (Francesco) przekazuje szeroki zakres informacji i nie wykracza poza zakres swoich kompetencji.	Niekompletna orientacja: Funkcjonariusz (Francesco) przekazuje pewne informacje na temat problemów zdrowotnych syna pani Precious, ale nie wskazuje konkretnego miejsca, do którego można się zwrócić.
Nawiązywanie kontaktów i skierowania	Znajomość sieci: urzędnik (Francesco) posiada solidną wiedzę na temat sieci (w tym stowarzyszeń wolontariackich)	Nieskuteczny system skierowań: skierowanie było niejasne w kwestii problemów zdrowotnych syna pani Precious. Nie przekazuje on konkretnych/dobrych informacji, wyjaśnia natomiast działanie innej placówki (Centrum Poradnictwa Rodzinnego (Consultorio Familiare), która nie zapewnia skutecznego wsparcia, jakiego potrzebuje pani Precious.
Umiejętności miękkie	Mówienie po angielsku: urzędnik (Francesco) mówi po angielsku, dzięki czemu pani Precious może dobrze rozumieć i wyrażać swoje myśli. Posiada również dobrą wiedzę na temat kontekstu migracyjnego i praw.	Brak aktywnego słuchania: urzędnik powinien był lepiej przemyśleć skierowanie tej sprawy. Pomimo dobrej znajomości języka angielskiego, usług itp., powinien był zaproponować pani Precious, by sprawą zajęła się urzędniczka – ze względu na jej historię osobistą (aspekty związane z przemocą)

Opis przypadku z Polski

Rodzina Cherkashin

Rodzina Cherkashin to trzyosobowa rodzina z Ukrainy: pan Wołodymyr (powyżej 60 lat), pani Nina (powyżej 60 lat) oraz ich 40-letni syn Igor, który jest osobą niepełnosprawną. Rodzina pochodzi z obwodu donieckiego, z okolic strategicznego obszaru Awdijiwki, który obecnie znajduje się pod rosyjską okupacją. Na Ukrainie Igor był pod stałą opieką medyczną ze względu na swoją niepełnosprawność. Przez wiele lat jego rodzice zajmowali się jego leczeniem i codziennym funkcjonowaniem. W wyniku wojny rodzina została zmuszona do opuszczenia domu i w 2023 r. uciekła z terytoriów okupowanych do Polski. Od momentu przybycia do Polski rodzina mieszka w ośrodku zakwaterowania zbiorowego w Lipnie. od dwóch lat otrzymuje wsparcie od Fundacji „Leszno dla Ukrainy”. Rodzina wielokrotnie zwracała się do fundacji o pomoc w tłumaczeniu dokumentów, komunikacji z instytucjami oraz załatwianiu formalności administracyjnych. Była również stałym beneficjentem projektów humanitarnych realizowanych przez fundację. Sytuacja rodziny stała się szczególnie trudna z powodu zmian w przepisach dotyczących pomocy dla obywateli Ukrainy. Zgodnie z nowelizacją ustawy o pomocy dla obywateli

Ukrainy ośrodek zakwaterowania zbiorowego w Lipnie zaprzestaje działalności, co oznacza, że rodzina musi znaleźć nowe miejsce zamieszkania. Dodatkowym problemem jest stan zdrowia pana Wołodymyra, u którego zdiagnozowano raka. Z powodu choroby często wymaga on opieki medycznej i potrzebuje wsparcia tłumacza lub asystenta, aby porozumiewać się z personelem medycznym. Pani Nina pracuje, aby utrzymać rodzinę, jednocześnie opiekując się chorym mężem i synem. Ich syn, Igor, nie pracuje z powodu niepełnosprawności. Rodzina próbowała potwierdzić jego status niepełnosprawności w Polsce przed komisją orzekającą o niepełnosprawności. Niestety postępowanie zostało odroczone, ponieważ nie byli w stanie dostarczyć pełnej dokumentacji medycznej z Ukrainy. Dokumenty te pozostały na terytoriach okupowanych przez Rosję i nie można ich odzyskać. Ponadto Igor nie posiada ważnych dokumentów tożsamości. Jego paszport stracił ważność, a nie posiada on żadnego innego dokumentu potwierdzającego jego tożsamość. Zgodnie z obowiązującymi przepisami konieczna byłaby weryfikacja tożsamości na Ukrainie.

Powrót Igora na Ukrainę jest jednak niezwykle trudny. Jego ojciec, który mógłby mu towarzyszyć, jest poważnie chory i nie jest w stanie podróżować. Matka pracuje i opiekuje się mężem. Nie ma możliwości, aby ktoś inny odebrał dokumenty w jego imieniu. Rodzice obawiają się również, że po przekroczeniu granicy Igor może zostać powołany do ukraińskiej armii.

W tej sytuacji rodzina zwraca się do Fundacji „Leszno dla Ukrainy” z prośbą o pomoc w rozwiązaniu problemów prawnych, dokumentacyjnych i związanych z utrzymaniem.

Przypadek pani Oleny

Pani Olena nie jest również zgłoszona do ubezpieczenia zdrowotnego jako członek rodziny osoby ubezpieczonej. Jej mąż nadal przebywa w Ukrainie, a w Polsce nie ma innego członka rodziny, który mógłby zgłosić ją do ubezpieczenia. Nie pobiera emerytury ani renty. Nie jest w ciąży i nie należy do żadnej z kategorii osób, wobec których obowiązują szczególne zasady dostępu do świadczeń zdrowotnych. Pani Olena wyjaśnia również, że nie mieszka w ośrodku zbiorowego zakwaterowania. Wynajmuje pokój i samodzielnie utrzymuje się w Polsce.

Kolejnym ważnym elementem jej sytuacji jest rodzaj leczenia.

Leczenie rozpoczęła przed 5 marca 2026 roku i obejmuje ono ambulatoryjne wizyty u lekarzy specjalistów oraz badania. Nie była hospitalizowana i obecnie nie przebywa w szpitalu. Nie znajduje się również w sytuacji nagłego zagrożenia zdrowia lub życia, jednak obawia się, że przerwanie leczenia może negatywnie wpłynąć na jej stan zdrowia.

Pani Olena uważa, że sam fakt posiadania PESEL UKR powinien automatycznie zapewniać jej dostęp do bezpłatnej opieki zdrowotnej, ponieważ tak rozumiała obowiązujące wcześniej zasady. Pracownik Infopunktu wyjaśnia jej, że od 5 marca 2026 roku zmieniły się zasady dotyczące korzystania ze świadczeń zdrowotnych przez osoby objęte ochroną czasową i posiadające PESEL UKR. Samo posiadanie PESEL UKR nie oznacza już automatycznie, że każda dorosła osoba ma pełne prawo do wszystkich świadczeń finansowanych przez Narodowy Fundusz Zdrowia (NFZ). Pracownik nie udziela pani Olenie natychmiastowej odpowiedzi wyłącznie na podstawie jej statusu PESEL UKR. Zadaje dodatkowe pytania dotyczące jej wieku, sytuacji rodzinnej, zatrudnienia, ubezpieczenia, miejsca zamieszkania oraz rodzaju i czasu trwania leczenia. Wyjaśnia, że okoliczności te mogą mieć wpływ na jej prawo do świadczeń zdrowotnych i że jej

sytuację należy sprawdzić w odniesieniu do aktualnych przepisów.

Pracownik sprawdza aktualne informacje przedstawione przez NFZ i wyjaśnia, że dorosła osoba posiadająca PESEL UKR, która nie należy do jednej ze szczególnych kategorii objętych specjalnymi zasadami, może potrzebować innej podstawy prawnej do korzystania ze świadczeń zdrowotnych, np. obowiązkowego ubezpieczenia zdrowotnego wynikającego z zatrudnienia lub innego uprawnionego statusu. W zależności od indywidualnej sytuacji mogą być również dostępne inne możliwości uzyskania ubezpieczenia.

Pani Olena zostaje również poinformowana, że fakt rozpoczęcia leczenia przed 5 marca 2026 roku nie oznacza automatycznie, że wszystkie kolejne ambulatoryjne świadczenia specjalistyczne pozostają objęte wcześniejszymi zasadami. Przepisy przejściowe dotyczą określonych sytuacji, w tym niektórych przypadków leczenia szpitalnego i wybranych rodzajów leczenia, dlatego konieczne jest sprawdzenie dokładnych okoliczności.

Pracownik wyjaśnia, że jeśli pani Olena posiada ważne uprawnienie, ale przychodnia odmawia jego uznania, może skontaktować się z właściwym oddziałem NFZ w celu wyjaśnienia sytuacji. Informuje ją

również, że system eWUŚ służy do potwierdzania uprawnień do świadczeń zdrowotnych osób ubezpieczonych.

Pani Olena opuszcza Infopunkt z lepszym zrozumieniem swojej sytuacji i kolejnych kroków, które powinna podjąć. Pracownik nie udzielił jej jedynie odpowiedzi na pytanie: „Czy mając PESEL UKR, mam prawo do bezpłatnej opieki zdrowotnej?”. Pomógł jej natomiast ustalić czynniki, które mają znaczenie dla jej uprawnień, sprawdził aktualne informacje i wskazał, gdzie może uzyskać dalsze wyjaśnienia lub specjalistyczną pomoc.

Przypadek pokazuje, że ten sam status PESEL UKR może wiązać się z różnymi uprawnieniami do opieki zdrowotnej w zależności od indywidualnej sytuacji danej osoby. Dla pracownika Infopunktu ważne jest zatem nie tyle zapamiętanie wszystkich przepisów, ile umiejętność rozpoznania sytuacji osoby, zadania właściwych pytań, ustalenia podstawy prawnej uprawnienia, sprawdzenia informacji w aktualnym i wiarygodnym źródle, rozpoznania granic własnych kompetencji oraz skierowania osoby do właściwej instytucji lub specjalisty, jeśli jest to konieczne.

Rodzina Cherkashin - przykładowa analiza

Aspekty interakcji	Elementy pozytywne	Elementy negatywne
Dostępność i przyjęcie	Długotrwałość wsparcia: Rodzina od dwóch lat otrzymuje wsparcie od fundacji, co świadczy o wysokim poziomie zaufania i „niskim progu wejścia” w kwestii ponownego skorzystania z pomocy. Kompleksowe podejście: Punkt informacyjny uwzględnia wzajemne powiązania występujących u tej osoby problemów (niepełnosprawność + onkologia + kwestie mieszkaniowe + prawne), gwarantując, że proces przyjmowania nie ogranicza się do rozwiązania jednej kwestii.	Bariera fizyczna: Chociaż nie zostało to wyraźnie wyszczególnione, zamknięcie ośrodka w Lipnie stwarza ryzyko powstania luki w dostępności fizycznej, jeśli rodzina zostanie przeniesiona daleko od Infopunktu. Bariera językowa: Potrzeba zapewnienia dedykowanego tłumacza podczas wizyt lekarskich sugeruje, że wstępne przyjęcie, jak i dalsze poruszanie się po systemie, sprawiają trudności bez stałego wsparcia pośrednika.
Role personelu	Zarządzanie sprawami: Pracownicy pełnią rolę kompleksowych koordynatorów spraw, koordynując działania między ukraińskimi placówkami medycznymi oraz służbami pomocy społecznej. Rzecznictwo: Pracownicy odgrywają aktywną rolę w „reprezentowaniu rodziny” w postępowaniach administracyjnych, wykraczając poza zwykłe doradztwo i prowadząc bezpośrednie działania.	Duża zależność: Rola pracowników ma tak kluczowe znaczenie dla przetrwania rodziny (tłumaczenia, wypełnianie dokumentów, obecność podczas wizyt lekarskich), że istnieje ryzyko wypalenia zawodowego personelu lub nadmiernego uzależnienia.
Zakres usług (orientacja)	Zróżnicowany zakres usług: Obejmuje potrzeby prawne (dokumenty tożsamości), medyczne (wsparcie onkologiczne) oraz społeczne (mieszkanie). Strategia adaptacyjna: Infopunkt prawidłowo rozpoznaje potrzebę stosowania dokumentacji zastępczej (polskie badania lekarskie), gdy nie ma dostępu do oryginalnej dokumentacji ukraińskiej	Ograniczone bezpośrednie uprawnienia prawne: Infopunkt może jedynie „skierować” lub „pomóc” w kontaktach z konsulem; nie może bezpośrednio ominąć surowych ukraińskich przepisów dotyczących tożsamości ani wymagań polskiej komisji ds. niepełnosprawności. Niepewność związana z zakwaterowaniem: Chociaż wymieniono „współpracę z władzami lokalnymi”, w zakresie tej usługi nie przewidziano żadnego natychmiastowego, gwarantowanego rozwiązania mieszkaniowego.
Nawiązywanie kontaktów i skierowania	Strategiczne skierowania: Skuteczne połączenie rodziny ze specjalistyczną bezpłatną pomocą prawną dla migrantów oraz lokalnymi ośrodkami pomocy społecznej (OPS). Współpraca medyczna: Plan zaangażowania wolontariuszy do zapewnienia opieki medycznej świadczy o dobrym zrozumieniu zasad tworzenia sieci kontaktów opartych na społeczności lokalnej.	Luki biurokratyczne: Nawiązywanie kontaktów z konsulem Ukrainy może przebiegać powoli lub okazać się bezowocne ze względu na rygorystyczne przepisy wojenne dotyczące weryfikacji tożsamości mężczyzn. „Ślepy zaułek” w zakresie dokumentacji: Istnieje duże uzależnienie od zewnętrznych komisji (Komisji ds. Oceny Niepełnosprawności), które już wykazały tendencję do odkładania spraw na później.
Umiejętności miękkie	Empatia i świadomość: personel dostrzega traumę rodziny, a konkretnie jej obawy związane z poborem Igora do wojska oraz stresu związanego z chorobą nowotworową pana Wołodymyra. Ciągłość opieki: Poprzez włączenie ich w „działania lokalnej społeczności”, personel wykazuje wysoki poziom inteligencji emocjonalnej, zdając sobie sprawę, że rodzina potrzebuje poczucia przynależności społecznej, a nie tylko załatwiania formalności.	Ryzyko paternalizmu: Ponieważ rodzina znajduje się w tak trudnej sytuacji, istnieje subtelne ryzyko, że fundacja podejmie wszystkie decyzje, co potencjalnie może osłabić samodzielność rodziny lub jej „głos” w tym procesie.

Przypadek pani Oleny - przykładowa analiza

Aspekty interakcji	Elementy pozytywne	Elementy negatywne
Dostępność i przyjęcie	Pani Olena może skorzystać z pomocy Infopunktu i otrzymuje indywidualne wsparcie od pracownika. Pracownik poświęca czas na wysłuchanie jej sytuacji i nie odrzuca jej problemu na podstawie informacji którą pani Olena otrzymała w przychodni.	W opisie nie ma informacji, czy dostępne były materiały informacyjne w różnych językach lub dodatkowe wsparcie językowe i międzykulturowe. Nie wskazano również, czy Infopunkt zapewnia godziny dostępności dostosowane do potrzeb migrantów.
Role personelu	Pracownik nie zakłada, że sam PESEL UKR wystarcza do udzielenia odpowiedzi. Zadaje dodatkowe pytania dotyczące wieku, sytuacji rodzinnej, zatrudnienia, ubezpieczenia, pobytu oraz leczenia. Rozpoznaje granice swojej roli i sprawdza aktualne informacje zamiast opierać się wyłącznie na własnej pamięci.	Pracownik nie może samodzielnie rozstrzygnąć ostatecznie o prawie pani Oleny do świadczeń. Sprawa wymaga więc jasnego określenia granic roli Infopunktu oraz, w razie potrzeby, skierowania jej do właściwej instytucji.
Zakres usług (orientacja)	Pracownik udziela informacji i wskazówek, nie zastępując instytucji ochrony zdrowia. Rozpoznaje istotne czynniki, wyjaśnia, że przepisy uległy zmianie, sprawdza aktualne informacje NFZ i wskazuje możliwe podstawy korzystania ze świadczeń zdrowotnych.	Infopunkt nie może bezpośrednio rozstrzygnąć kwestii uprawnienia do świadczeń. Pani Olena może nadal potrzebować dalszego działania w celu ustalenia lub potwierdzenia swoich uprawnień, w tym wyjaśnienia sytuacji z NFZ lub inną właściwą instytucją.
Nawiązywanie kontaktów i skierowania	Pracownik wskazuje NFZ jako właściwą instytucję, do której pani Olena może zwrócić się w celu wyjaśnienia sytuacji, jeśli przychodnia nie uznaje przysługującego jej uprawnienia. Wyjaśnia również rolę systemu eWUŚ w potwierdzaniu uprawnień do świadczeń zdrowotnych osób ubezpieczonych.	W opisaney sytuacji nie dochodzi do bezpośredniego skierowania ani kontaktu z NFZ w imieniu pani Oleny. Nie ustalono również konkretnego kontaktu, terminu ani dalszego monitorowania sprawy. Ścieżka skierowania mogłaby więc być bardziej konkretna.
Umiejętności miękkie	Pracownik najpierw słucha, a dopiero potem udziela informacji. Zadaje pytania doprecyzowujące i bierze pod uwagę całą sytuację pani Oleny, zamiast skupiać się wyłącznie na jej PESEL UKR. Unika udzielenia pochopnej lub potencjalnie wprowadzającej w błąd odpowiedzi i wyjaśnia sytuację krok po kroku. Jego sposób pracy zmniejsza niepewność i pomaga pani Olenie zrozumieć, jakie informacje są istotne.	Sytuacja jest złożona pod względem prawnym i może pozostać trudna do zrozumienia dla osoby korzystającej z pomocy. Pracownik mógłby dodatkowo upewnić się, że pani Olena zrozumiała przekazane informacje, oraz jasno podsumować kolejne kroki przed zakończeniem wizyty.

Opis przypadku z Portugalii

Juliana jest nauczycielką w szkole podstawowej z 10-letnim stażem w Wenezueli. Przybyła do Portugalii na podstawie wizy w celu poszukiwania pracy, a jej głównym celem jest uznanie jej dyplomu uniwersyteckiego i kwalifikacji, aby mogła uczyć. Mówi po hiszpańsku i ma podstawową znajomość języka portugalskiego, ale nie posługuje się nim jeszcze płynnie. Udaje się do punktu informacyjnego (infopunktu), znajdującego się w centrum miejskim, licząc na jasne i skoordynowane wsparcie. Wita ją pan Carlos, pracownik posiadający podstawowe przeszkolenie w zakresie pomocy dla migrantów. Carlos wita Julianę w wydzielonej, prywatnej przestrzeni, dzięki czemu czuje się ona swobodnie. Punkt informacyjny, w którym pracuje Carlos, ma elastyczne godziny otwarcia, obejmujące sobotnie przedpołudnia, co pozwala Julianie na wizytę bez kolizji z obowiązkami zawodowymi. Carlos korzysta z dwujęzycznej ulotki informacyjnej (hiszpańsko-portugalskiej), wyjaśniającej podstawowe usługi infopunktu oraz ich ograniczenia, zgodnie z wytycznymi. Juliana opowiada o swojej sytuacji i prosi o szczegółowe informacje na temat tego, jak rozpocząć procedurę uznawania dyplomu, aby mogła uczyć w Portugalii.

Carlos, mimo że zna podstawowe usługi, nie jest zaznajomiony ze złożonymi procedurami dotyczącymi zawodów regulowanych, dlatego wręcza Julianie ulotkę (wyłącznie w języku portugalskim) z informacją o stronie internetowej Direção-Geral do Ensino Superior (DGES), mówiąc jej: „Tutaj znajdziesz wstępne informacje dotyczące uznawania kwalifikacji”. DGES to portugalski organ publiczny odpowiedzialny za koordynację polityki w zakresie szkolnictwa wyższego. do jego głównych zadań należy zarządzanie dostępem do szkolnictwa wyższego (poprzez krajowy konkurs CNAES dotyczący publicznego szkolnictwa wyższego), zapewnianie wsparcia społecznego (zarządzanie funduszem działań społecznych, w tym stypendiami) oraz nadzorowanie uznawania zagranicznych kwalifikacji (regulowanie i nadzorowanie procedur uznawania stopni naukowych i dyplomów szkolnictwa wyższego przyznawanych przez zagraniczne instytucje). Carlos drukuje dla Juliany listę prywatnych szkół w okolicy, sugerując, że może spróbować zostawić tam swoje CV, ponieważ czasami może to pomóc w znalezieniu pracy. Carlos po prostu

sugeruje złożenie CV, ale nie pyta Juliany, czy przetłumaczyła już i poświadczyła swoje dyplomy. Infopunkt dysponuje listą kontaktów, ale Carlos wspomina jedynie o istnieniu Alto Comissariado para as Migrações (ACM), nie podając Julianie bezpośredniego kontaktu ani oficjalnego skierowania. ACM – Alto Comissariado para as Migrações – to portugalska instytucja publiczna podlegająca Prezydium Rady Ministrów, zajmująca się integracją imigrantów, uchodźców

i społeczności etnicznych w Portugalii. od 2023 roku ACM zostało włączone do nowej agencji ALMA (Agência para a Integração, Migrações e Asilo). Wśród swoich licznych zadań ACM odpowiada za integrację migrantów i uchodźców (opracowywanie przekrojowych strategii politycznych dotyczących przyjmowania i integracji obcokrajowców), zarządzanie różnorodnością (promowanie dialogu międzykulturowego i międzyreligijnego) oraz zwalczanie dyskryminacji.

Przypadek Pani Juliany - przykładowa analiza

Aspekty interakcji	Elementy pozytywne	Elementy negatywne
Dostępność i przyjęcie	Elastyczne godziny pracy: poranne dyżury w soboty poranki są zgodne z zasadą dostosowania się do „rzeczywistych potrzeb” migrantów. Zarezerwowana przestrzeń: dbałość o prywatność świadczy o poszanowaniu „godności ludzkiej”. Przejrzystość i materiały wielojęzyczne: dwujęzyczna ulotka informacyjna (hiszpańsko-portugalską) stanowi dobrą praktykę „budowania zaufania” i jest zgodna z wytyczną dotyczącą materiałów wielojęzycznych.	Niekompletne wsparcie wielojęzyczne: ulotka DGES była dostępna wyłącznie w języku portugalskim. Dla osoby posiadającej podstawową znajomość języka portugalskiego, która musi zmierzyć się ze skomplikowaną procedurą biurokratyczną, stanowi to znaczną barierę. Punkt informacyjny (infopunkt) zapewnił dwujęzyczne wprowadzenie o sobie, ale nie zapewnił wielojęzycznego wsparcia w zakresie zewnętrznej procedury, której faktycznie potrzebowała Juliana.
Role personelu	Podstawowe szkolenie: Carlos zna podstawowe usługi, co wskazuje, że odbył wstępne szkolenie.	Nie pełni roli „osoby pomostowej”: nie zniwelował bariery kulturowej i językowej. Juliana potrzebowała kogoś, kto pomógłby jej odnaleźć się zarówno w języku, jak i w systemie. Carlos dostarczył jej materiały w języku portugalskim, a nie wyjaśnienia, które mogłaby w pełni zrozumieć. Brakuje mu kluczowej kompetencji, jaką jest „tłumaczenie i wyjaśnianie procedur, a nie tylko języka”.
Zakres usług (orientacja)	Nie wykracza poza granice: nie próbuje udzielać porad prawnych, do których nie ma uprawnień, pozostając w zakresie podstawowej orientacji.	Niekompletna orientacja: jego zadaniem nie było dostarczenie rozwiązania, ale skierowanie jej do kogoś, kto mógłby to zrobić. Jego orientacja zatrzymała się w połowie.
Nawiązywanie kontaktów i skierowania	Świadomość istnienia sieci: wie o istnieniu ACM i wspomina o tej instytucji, wykazując podstawową znajomość „mapy usług”.	Nieskuteczny system skierowań: skierowanie było niejasne („jest ACM”). Nie skorzystał z aktualnych kontaktów, formalnych umów ani nie skierował do nikogo konkretnie. Sieć istnieje na papierze, ale w praktyce nie jest aktywna.
Umiejętności miękkie	Początkowe empatyczne słuchanie: powitanie było serdeczne i sprawiło, że Juliana poczuła się swobodnie, co stanowi pierwszy krok w kierunku „aktywnego słuchania”	Brak głębokiego słuchania: nie zadał właściwych pytań, aby zrozumieć bezpośrednią, rzeczywistą potrzebę (przetłumaczone dokumenty, bariery językowe). Słuchanie pozostało powierzchowne.