



Using the buddy system to foster integration of asylum seekers in the society

Ghid pentru profesioniștii și voluntarii serviciilor de integrare

Modul de utilizare a materialelor Migrants for Migrants (M4M) într-un program de mentorat privind migrații nou sosiți

Rezultatul intelectual 5

Servicii integrate pentru migranți, dialog social și multicultural

Informații despre document		
IO leader	KMOP	
Co-leader	Compass	
Contribution and Revision	All partners	
Call	Erasmus+ 2019 - KA204 – Strategic Partnerships for adult education	
Project number	2019-1-FR01-KA204-063158	
Nivelul de diseminare		
PU	Public	X
PP	Limitat la alți participanți la program (inclusiv serviciile Comisiei Europene)	
RE	Limitat la un grup specificat de consorțiu (inclusiv serviciile Comisiei Europene)	
CO	Confidențial, doar pentru membrii consorțiului (inclusiv serviciile Comisiei Europene)	

Proiectul M4M nr. 2019-1-FR01-KA204-063158 a fost finanțat cu sprijinul Comisiei Europene. Conținutul acestui raport reprezintă doar punctele de vedere ale autorului și este responsabilitatea sa exclusivă. Comisia Europeană nu își asumă nicio responsabilitate pentru utilizarea informațiilor pe care le conține.

Contents

- I. 1
- II. Instrucțiuni privind serviciile integrate pentru migranți, dialogul social și multicultural1
- III. Linii directoare pentru aplicarea sistemului Buddy și organizarea de cursuri de formare1
- IV. Linii directoare pentru standarde de calitate în ceea ce privește furnizarea de mentorat20
- V. Întrebări frecvente (FAQ's)26
- VI. Practici privind integrarea migranților luate în considerare în cadrul proiectului M4M32
- VII. Recomandări politice privind integrarea migranților36
- VIII. 45

I. Introducere

M4M este un proiect finanțat de UE care vizează migrații și refugiații nou sosiți în procesul de stabilire într-o nouă țară gazdă, precum și profesioniștii și voluntarii serviciilor de integrare. Proiectul este implementat în Portugalia, Franța, Austria, Grecia, Italia și România.

Obiectivul general al proiectului M4M este de a promova includerea refugiaților și a migranților în societatea gazdă prin utilizarea sistemului Buddy și, mai precis, prin mentorat. Incluziunea poate fi realizată prin responsabilizarea migranților și prin crearea de legături și contacte durabile între asociațiile de refugiați, serviciile sociale, administrațiile locale și asociațiile de voluntari.

Mentoratul poate fi definit ca un proces care implică interacțiunea dintre două persoane în care ucenicul este în măsură să beneficieze de cunoștințele, abilitățile, abilitățile sau experiența mentorului. Procesul de mentorat este marcat de absența unor roluri inegale (Finnegan et al, 2010). Sistemul Buddy (aici, mentorat) este centrat pe nevoile și aspirațiile ucenicilor. Astfel, este adaptat contextului și circumstanțelor și provocărilor specifice cu care se confruntă ucenicul, luând în considerare în același timp resursele disponibile. În plus, Buddy System este un model de co-construcție: Un proces construit împreună de mentor și ucenic, prevăzând un grad de flexibilitate pe calea de construcție în care mentorul ar trebui să ghideze ucenicul de-a lungul unei căi care le poate duce la o viață mai bună (Hudson, 2012).

Scopul sistemului Buddy este de a viza dezvoltarea personală, socială și profesională, aducând, de asemenea, beneficii comunității. Sistemul Buddy este frecvent utilizat în cazurile de inserție culturală, cu scopul specific de a ajuta integrarea socială și culturală a unei persoane în comunitatea gazdă de către un mentor a cărui experiență sau cunoaștere în acea comunitate gazdă poate fi de ajutor (MPATH, 2017). Sistemul Buddy permite migranților și refugiaților să dezvolte o rețea socială, să construiască o relație de încredere care să ofere stabilitate și sprijin, în care mentorii (denumiți și „prieteni”) oferă o ancoră emoțională și sprijin pentru orientarea în noua cultură, și un punct de contact pentru întrebări și obstacole de integrare (SOFIE, 2017).

Programul de mentorat M4M se bazează pe programul „Mentors for Migrants” (Portugalia), care a fost votat de partenerii M4M drept cea mai bună practică europeană, luând în considerare aspecte precum cazarea, educația, integrarea pe piața muncii, accesul la îngrijire, activitățile sociale și cultura.

În cadrul proiectului M4M au fost create următoarele rezultate, care sunt disponibile public pe [site-ul](#) proiectului M4M:

- **Analiza dovezilor privind condițiile și serviciile actuale oferite migranților nou sosiți în țările partenere**, un raport de sinteză bazat pe analiza

condițiilor, serviciilor și practicilor migranților din țările partenere (Portugalia, Franța, Austria, Grecia, Italia și România).

- **Buddy System service Model**, un ghid specializat în oferirea de mentorat și sprijin migranților și refugiaților nou sosiți.
- **Curriculum de instruire**, cu alte cuvinte, module de instruire care vizează profesioniștii și voluntarii serviciilor de integrare, cu un proces pas cu pas, care vizează informarea și construirea / consolidarea capacităților lor de mentorat.

Scopul ghidului este de a oferi instrucțiuni profesioniștilor și voluntarilor din serviciile integrate pentru migranți sau ONG-uri pentru a utiliza rezultatele proiectului M4M în implementarea programelor de mentorat. Ghidul începe cu o scurtă analiză a importanței dialogului multicultural și a instrucțiunilor pentru profesioniștii care lucrează în servicii integrate sau voluntari care doresc să se angajeze într-un program de mentorat.

Apoi sunt prezentate structura și etapele programului de mentorat M4M; un capitol privind atelierele de instruire privind implementarea mentoratului și a indicatorilor de calitate. După aceea, un capitol specific este dedicat întrebărilor frecvente (FAQ), revizuite ca urmare a implementării pilot a mentoratului în țările partenere. La sfârșitul ghidului, obiectivul integrării migranților este analizat prin două aspecte diferite: capitolul VI se referă la practicile din Europa care au fost luate în considerare în etapa inițială a proiectului, în timp ce capitolul final elaborează recomandări de politică în funcție de circumstanțele din țările partenere.

II. Instrucțiuni privind serviciile integrate pentru migranți, dialog social și multicultural

Rolul mentoratului și al dialogului multicultural în integrarea migranților

Serviciile oferite migranților în țara gazdă includ diverse măsuri de sprijin: lecții de limbă, orientare socială și culturală, formare profesională și asistență în accesarea serviciilor primare, inclusiv sănătate și educație.

Numeroși actori sunt implicați în aceste dinamici de integrare, deoarece este un proces care implică trei niveluri: individual, local și național. Printre părțile interesate cele mai implicate în acest discurs, găsim autorități locale, furnizori de servicii sociale, asociații de voluntari, ONG-uri etc., în ciuda angajamentului pe care aceste organizații l-au asumat în primirea și îndrumarea migranților prin programe și servicii accesibile,

În timp, s-a realizat că utilizarea mentorilor pentru a promova integrarea migranților este eficientă.

Cu toate acestea, este esențial să se ia în considerare faptul că mentorii (adesea voluntari și, în plus, adesea aparținând unui mediu migrator) urmează obiectivele și pașii în conformitate cu programul de mentorat planificat. În general, mentoratul este o experiență între mentor și ucenic. Acestea stabilesc prima întâlnire și clarifică obiectivele programului de transfer de cunoștințe și metodologie în ceea ce privește competențele soft¹. O relație este stabilită într-un context non-formal cu învățarea reciprocă, schimbul de cunoștințe și informații bazate pe încredere, respect și înțelegere. Prin urmare, scopul principal al mentoratului este de a evita spectrul excluziei și marginalizării migrantului, favorizând, în schimb, implicarea deplină a acestuia în societatea gazdă. Cu alte cuvinte, mentorul va avea un rol crucial, ajutând la crearea unui spațiu pentru schimbul corect de idei, cunoștințe și abilități, sprijinind și ghidând migrantul într-un mod informal și personalizat în orientarea către servicii, dar și în înțelegerea limbii cultura și valorile societății gazdă.

Din acest punct de vedere, adevărata provocare a mentoratului constă în promovarea unei abordări multiculturale și a dialogului intercultural, menite să constituie un pas crucial către integrarea cu succes a migranților. Acest lucru implică, prin urmare, ca rolul mentorilor va include, de asemenea, încurajarea decodificării și cunoașterii contextului în care se află, promovarea acțiunilor concrete de incluziune și integrare. Pornind de la această viziune, este posibil să înțelegem că factorii de decizie politică au realizat impactul pe care comunicarea interculturală îl poate avea asupra proceselor de integrare din zilele noastre. Comunicarea interculturală servește uneori ca un tutorial pentru guvernarea și gestionarea migrației. În Italia, de exemplu, procesul de guvernare a migrației s-a bazat pe principiile comunicării interculturale.² Rolul pe care dialogul multicultural îl joacă în integrarea migranților este de o importanță fundamentală. Aceasta creează condițiile pentru practica culturală și transmiterea patrimoniului cultural de către populațiile majoritare și minoritare pentru a promova egalitatea și nediscriminarea. Vorbim adesea despre multiculturalism, ca un model teoretic și politic care recunoaște valoarea diversității pentru societate, precum și importanța culturii și a identităților în procesul de integrare, în special a celor ale grupurilor minoritare, prevenirea segregării diferitelor grupuri culturale și construirea încrederii și coeziunii interculturale³.

Cu toate acestea, pentru a avea succes pe calea de integrare a beneficiarului, dar și nivelul motivațional și profesional al operatorilor, trebuie urmate cursuri specifice de formare pentru a face relația dintre mentor și ucenic eficientă și puternică, promovând

¹ Linguistica Educativa e contesti migratori

² Michaela Čiefová , Intercultural education as a tool for migrants' integration.

³ Intercultural integration strategies: managing diversity as an opportunity Model Framework for an Intercultural Integration Strategy at the National Level

intervenții pentru orientarea și consolidarea multilingvismului, formarea interculturală a operatorilor și practicile didactice pentru promovarea dialogului intercultural.⁴

Consolidarea dialogului social și multicultural

Dacă este adevărat că fenomenul migrator a apărut odată cu nașterea speciei umane și a caracterizat întotdeauna istoria oamenilor și a indivizilor, la fel de valabil este și faptul că, în anii 1980, a existat o creștere a migrației internaționale, care a determinat companiile să se confrunte cu chestionarea modelelor culturale și sociale de referință, precum și cu mecanismele de guvernare a acestei diversități. Prezența unei varietăți de culturi și chiar limbi coexistente în același loc a însemnat că începem să vorbim despre dialogul multicultural, care este „un schimb deschis și respectuos de puncte de vedere între indivizi și grupuri aparținând diferitelor culturi, ceea ce duce la o înțelegere mai profundă a percepției globale a celuilalt.”⁵

Cu alte cuvinte, în zilele noastre nu mai este posibil să ne scutim de alegerea dialogului cu culturi diferite de ale noastre și nu ne putem limita la o confruntare exclusivă cu cei cu care sunt împărtășite părți ale tradiției și istoriei. Orașele noastre primesc mulți străini, iar cunoașterea culturală reciprocă este piatra de temelie a coexistenței și asistenței. Cei care primesc și susțin migrantul, în cazul mentorului, cea mai mare provocare este să cunoască și să caute forme de comunicare pentru a transmite elemente fundamentale ale culturii lor, astfel încât să poată rămâne prezenți în viața socială a comunității gazdă.

Cu toate acestea, astăzi există multe provocări cu care ne îndeamnă să ne confruntăm în ceea ce privește problemele dialogului intercultural și ale integrării. În primul rând, este necesar să se reflecteze asupra memoriei și valorilor migrațiilor. Ei manifestă din ce în ce mai mult dorința de a stabili un dialog cu societățile gazdă pentru a fi recunoscuți ca ființe umane cu propria cultură, istorie și tradiție. Al doilea punct este cel al religiei; în fenomenul migrator apare o cerere de recunoaștere și respect.

Barierile lingvistice reprezintă a treia provocare: necunoașterea limbii celuilalt este un obstacol în calea dialogului. Nu este vorba doar de a avea o limbă comună, ci și de dificultatea de a găsi termeni care să corespundă traducerii a ceea ce doriți să spuneți, deoarece nu toate cuvintele dintr-o limbă pot fi traduse în alta. Acest lucru face necesar să privilegieze semnificațiile și valorile celorlalți urși, respectând și arătând

⁴ Catarci, Fiorucci 2014

⁵ *Autobiografia degli Incontri Interculturali. Contesto, concetti e teorie*, Divisione delle Politiche Linguistiche del Consiglio d'Europa, marzo 2008

interes față de diferite culturi. În sfârșit, există sărăcie, excluziune și discriminare, toate acestea riscând să submineze practica dialogului intercultural.⁶

Partenerii M4M au dezvoltat materiale specializate pe tema dialogului și comunicării multiculturale, care sunt disponibile public pe [site-ul](#) proiectului M4M.

Recomandări pentru furnizorii de servicii de integrare și profesioniști

Pentru a optimiza integrarea socială, economică și profesională a migranților și refugiaților nou sosiți, furnizorii de servicii de integrare și profesioniștii ar trebui să se concentreze pe următoarele puncte:

- Să dezvolte abilități de comunicare: pentru a încuraja comunicarea deschisă și procesul de învățare continuă și auto-direcționată, oferind în același timp informații relevante migranților.
- Să fie un exemplu: acestea ar trebui să fie un model în comportamentele sociale și să exemplifice valorile culturale, în timp ce conduc prin exemplu.
- Să fie motivați și pozitivi: ei ar trebui să aibă o perspectivă pozitivă și să consolideze încrederea în sine a migranților.
- Să practice ascultarea activă: printr-o ascultare activă, puteți lua o decizie conștientă de a asculta cu intenție.
- Să dezvolte empatie: înțelegerea dificultăților și preocupărilor migranților.
- Să ofere un feedback onest.
- Să prioritizeze ajutorul acordat migranților nou-veniți pentru a face față vieții de zi cu zi în comunitățile gazdă (SOFIE, 2017).

În consecință, furnizorii de servicii de integrare și profesioniștii trebuie să aibă anumite competențe, cum ar fi:

- Bune abilități de comunicare:
 - Comunicarea verbală și non-verbală (tonul vocii, expresiile faciale, gesturile, limbajul corpului, contactul vizual, felul în care este îmbrăcată persoana). Examinarea convențiilor, normelor și tiparelor de comunicare non-verbala poate fi extrem de benefică în special în culturi.
 - Comunicarea orală și scrisă
 - Depășirea barierelor în calea comunicării (MPATH, 2016)
- Reziliență: abilitatea de a dezvolta atitudini pozitive ajustate pentru a face față problemelor, a depăși obstacolele și a rezista presiunii. Factori care contribuie

⁶ Catherine Withol de Wenden, *Il dialogo interculturale in prospettiva europea*, in Mara Clementi (a cura di), *La scuola e il dialogo interculturale*, Quaderni ISMU 2/2008

la reziliență: atitudine pozitivă, optimism, capacitatea de a regla emoțiile și capacitatea de a căuta eșecul ca o formă utilă de feedback (MPATH, 2016).

- Managementul conflictelor: conflictul este un proces între indivizi/grupuri care generează tensiuni cauzate de perspective diferite și/sau sentimente negative
 - Poate fi distructiv, cu o dezvoltare negativă a sentimentelor și o cheltuială mare de energie
 - Dacă este bine gestionat, poate fi constructiv, eliberând emoții și stres, gestionând tensiunile, oferind în același timp o oportunitate de a găsi o cale de ieșire din conflict împreună (MPATH, 2016).
- Conștientizarea procesului necesar pentru crearea unei relații eficiente: Promovarea și crearea unei relații de încredere, consolidarea progresului și dezvoltarea abilității, promovarea procesului decizional și asigurarea confidențialității (MPATH, 2016).
- Învățarea pe termen lung și dezvoltarea continuă: profesioniștii trebuie să se angajeze în dezvoltarea continuă a competențelor și în formarea avansată pentru a-și dezvolta abilitățile de expert (MPATH, 2016).
- Conștientizarea modelului sistemic și ecologic: modelul ecologic/sistemic apără faptul că oamenii trăiesc și interacționează în diferite contexte și sunt astfel influențați de acestea încă din copilărie (Bronfenbrenner, 1994). Această conștientizare este deosebit de relevantă atunci când se lucrează cu migrații și refugiații, deoarece ar putea crește gradul de conștientizare a profesioniștilor cu privire la anumite reacții, moduri de gândire și bariere cu care migrații ar putea avea / se confruntă. Exemplu: în unele culturi, contactul vizual direct este normal, în timp ce în alte culturi poate fi considerat nepoliticos și intruziv.
- Abilități de competență interculturală: înseamnă să fiți sensibil la percepțiile și sistemele de valori ale altor persoane, având în același timp o conștientizare a propriului context cultural. Baza comunicării și cooperării interculturale se bazează în principal pe: observație, ascultare și sensibilitate (SOFIE, 2017). Adaptabilitatea, flexibilitatea și compasiunea sunt abilități esențiale atunci când lucreți cu migrații și refugiați. În plus, refugiații se așteaptă ca profesioniștii să demonstreze cunoștințe despre sistemul social și juridic (în special despre sistemul de azil, drepturile și responsabilitățile refugiaților/solicitanților de azil, autoritățile publice) și să demonstreze o înțelegere multiculturală (SOFIE, 2017).

III. Linii directe pentru aplicarea sistemului Buddy și organizarea de cursuri de formare

Sistemul Buddy System

Modelul Buddy System este un cadru pentru a oferi un ghid de servicii bine gestionat, specializat în oferirea de mentorat și sprijin migranților și refugiaților nou sosiți. Acesta include elemente cheie și orientări pentru a construi o metodologie de învățare non-formală / de tip „peer”.

Acest cadru detaliat este ca un plan pentru a obține o imagine de ansamblu asupra modului în care ar putea fi dezvoltat un program de mentorat: ce măsuri individuale sunt necesare pentru a crea un astfel de program? Cum sunt interconectați pașii individuali? Ce figuri sunt implicate și care sunt rolurile și sarcinile lor în program?

În capitolul său general, sunt descrise rolurile persoanelor implicate în programul de mentorat: de la ucenic la mentor la coordonatorul mentorilor, precum și importanța unei relații de mentorat de încredere și bine definite.

Metodologia se bazează pe o abordare participativă (metoda de co-construcție), ceea ce înseamnă că obiectivul general este de a promova inițiativa și responsabilitatea ucenicului, precum și de a integra resursele existente ale ucenicului, astfel încât participarea activă a ucenicului să fie încurajată și facilitată.

Etapele ale programului de mentorat sunt analizate în detaliu în modelul Buddy System, disponibil pe site-ul proiectului în termeni de teorie și activități, în timp ce la anexele modelului Buddy System cititorul poate găsi șabloane utile pentru implementarea fiecărui pas.

Roluri în mentorat



Mentorul

Mentor ar putea fi orice persoană care este dispusă să-și folosească experiența pentru a modela comportamente pozitive într-un mod constructiv și, de preferință, pe bază voluntară, unei persoane migrante. Mentorul este responsabil pentru angajarea în

relația de mentorat pentru a sprijini un ucenic (persoana care primește sprijin), pentru pregătirea, desfășurarea și evaluarea sesiunilor de mentorat în funcție de domeniul de aplicare și scopul programului, precum și pentru partajarea cu coordonatorul mentorilor orice probleme. Mentorul ar trebui să aibă o sensibilitate culturală și să fie dispus să dedice timp și efort pentru a sprijini migranții nou sosiți. Ar putea fi migrant sau refugiat care locuiește în țara gazdă de ceva timp sau chiar s-ar putea naște local cu un mediu de migrație și ar putea fi familiarizat cu limba și procedurile autorităților locale. El va lucra ca o „punte” între ei și ucenicul. În ceea ce privește calitățile lor, a fi mentor necesită o abordare deschisă, o ascultare activă, precum și un grad bun de empatie.

Ucenicul

Ucenicul este un migrant, refugiat sau solicitant de azil. El este persoana care primește suport și care este dispusă și motivată să dedice timp și efort pentru a dezvolta abilități personale, sociale și de bază pentru a-și susține procesul de integrare în țara gazdă. El este dispus să coopereze în crearea unui plan de acțiune cu mentorul și să se întâlnească cu acesta în mod regulat pentru a-l pune în aplicare. Ucenicul ar trebui să fie deschis pentru a primi sfaturi și să aibă obiective optimiste, dar și realiste.

Coordonatorul mentorilor

Coordonatorul mentorilor este un profesionist cu experiență, de preferință unul care a fost un mentor înainte sau un profesionist al unei autorități / organizații care lucrează cu migranți și refugiați. Coordonatorul are nevoie de o bună cunoaștere a acestei metodologii, deoarece el / ea joacă rolul de management și supraveghere a programului de mentorat, pentru a se asigura că merge așa cum este planificat și că obiectivele sunt atinse.

Responsabilitățile coordonatorului mentorilor sunt de a recruta, dezvolta și implica mentori și ucenic, de a crea pereche potrivite dintre mentori și ucenici, de a ajuta mentorii să definească scopul mentoratului și de a supraveghea procesul general (Gonçalves & Farcas, 2016). Prin urmare, coordonatorul ar trebui să fie în contact atât cu mentorii, cât și cu ucenicii, astfel încât aceștia să poată raporta, de asemenea, orice probleme apărute în timpul procesului de mentorat.

Relația de mentorat

Cel mai important aspect al relației de mentorat dintre mentor și învățăcel este stabilirea încrederii. Mentorii ar trebui să primească în prealabil orientări privind modul de comunicare cu învățăcelul pentru a stabili încrederea și a le face deschise și să coopereze. Mentorii ar trebui să fie predispuși să discute despre inputurile și preocupările învățăcelului și să evite să judece. Ei ar trebui să se abțină de la prejudecăți și stereotipuri de orice fel. De asemenea, ei trebuie să respecte confidențialitatea informațiilor pe care le împărtășește învățăcelul cu ei.

Deși mentoratul este în general definit ca o relație care ajută învățăcelul și mentorul, pot apărea probleme în relație dacă limitele relației nu sunt înțelese în mod clar. Un învățăcel poate fi prea dependent de un mentor, cerând micromanagement în loc de

sfaturi și îndrumare. Un învățăcel poate cere, de asemenea, favoruri personale sau se așteaptă la implicarea în munca mentorului. Mentorii pot rezista etapei de separare și pot insista asupra unei voci în deciziile de carieră ale învățăcelului.

Relația poate deveni prea personală dacă nu se iau în considerare limitele. Cu toate acestea, problemele legate de mentorat pot fi depășite atunci când ambele părți au așteptări clare cu privire la ce poate face mentoratul și ce nu ar trebui să facă. În general, reflecția personală despre relația de mentor, atât înainte de a o iniția, cât și pe parcursul cursului, atât de mentor, cât și de îndăritător, va contribui la o relație robustă, orientată spre creștere. În cele din urmă, atât mentorul, cât și cel care se înhăță sunt ființe umane, astfel încât empatia, iertarea și răbdarea vor ajuta la depășirea oricăror probleme care pot apărea în relația de mentorat.

Ceea ce este esențial este un cod etic pe care mentorii trebuie să-l respecte. Acest cod ar trebui să includă principii privind regulile de comportament și limitele care iau în considerare ajutorul și îndrumarea pe care le pot oferi și consecințele atunci când le încalcă. The [Code of conduct and ethical guidelines for mentoring pairs](#) produse de Universitatea din Southampton, precum și Guidelines for Code of Ethics in Mentoring incluse în anexa 1 a [Buddy System Service Model](#) pot fi o bază bună pentru a crea un cod de etică. Acesta poate fi completat de regulile de bază ale organizației care implementează programul de mentorat.

Pașii Modelului Buddy System

Modelul Buddy System este compus din 10 pași de la prima abordare la orice parte interesată până la implementarea efectivă a programului, care se încheie la evaluare. Chiar dacă pașii sunt prezentați cronologic într-un mod liniar, există suprapuneri temporale care trebuie luate în considerare în timpul planificării. Din acest motiv, conceptul general trebuie să fie întotdeauna ținut în cont. În elaborarea pașilor, puteți găsi referințe încrucișate la pașii anteriori și următori.

Mai jos este harta de proces (flowchart) a pașilor:



Table 1:the process map (flowchart) of the steps

Deoarece modelul conține toate elementele și informațiile importante pentru un program de mentorat, acesta servește ca bază pe care poate fi elaborat un training de profesioniști și/sau voluntari pentru îndrumarea migranților.

Materialul de instruire disponibil include șapte module elaborate pe următoarele teme, care sunt disponibile public pe [site-ul](#) proiectului:

- Inițiative contemporane de primire a migranților
- Modelul Buddy System
- Procesul modelului Buddy System
- Cum pot organizațiile să organizeze procesul de mentorat
- Dialog multicultural
- A fi un mentor
- Împuternicirea migranților

Fiecare modul este structurat după cum urmează: o descriere a modului, obiective de învățare, context teoretic, subsubiecte și materiale de sprijin pentru practicarea, înțelegerea și implementarea metodei. În plus față de conținutul modului elaborat, sunt disponibile chestionare de autoevaluare pentru fiecare modul pentru a verifica învățarea, precum și exerciții și capsule e-learning sub formă de texte ilustrate, imagini de mișcare, interviuri și texte vorbite.

Planificarea și organizarea unei formări de profesioniști și / sau voluntari

În termeni generali, sunt sugerate cursuri separate care vizează profesioniști și voluntari, deoarece cerințele pot fi destul de diferite.

Următoarele subiecte sunt deosebit de relevante pentru profesioniști și organizațiile din sectorul:

- Inițiative contemporane de primire a migranților
- Modelul Buddy System
- Procesul modelului Buddy System
- Cum pot organizațiile să organizeze procesul de mentorat
- Împuternicirea migranților

Desigur, este de asemenea important ca mentorii să știe ce roluri sunt incluse în programul de mentorat și cine este responsabil pentru ele. Cu toate acestea, acest lucru nu trebuie să fie acoperit în detaliu.

Următoarele subiecte:

- Dialog multicultural
- A fi un mentor
- Împuternicirea migranților

nu ar trebui să lipsească de la nici un antrenament de prieteni, deoarece acestea au scopul de a pregăti viitorii mentori pentru domeniul lor de responsabilitate.

Formatul prezentat de instruire este descris ca format de învățare mixtă. Formarea față în față are ca scop clarificarea întrebărilor deschise, aprofundarea conținutului online și oferă spațiu pentru schimbul dintre participanți.

Metodologie

- Workshop-uri: fie într-o zi, fie separat
- Interval de timp: 2 ore fiecare atelier, 120 minute sau mai mult
- Studiu online combinat cu formare față în față. În formarea față-în-față forme sociale alternative de la prezentări plenare la munca de grup și de lucru în perechi la discuții și reflecții sunt potrivite.

Ghid pentru o instruire online combinată și față în față pentru VOLUNTARI

Aici sunt enumerate posibile diviziuni și conținuturi ale atelierului. Exercițiile și metodele pot fi preluate din materialul de instruire disponibil pe [site-ul](#) proiectului și adaptate, dar și extinse, dacă este necesar.

ATELIERUL 1

CONȚINUT

2 ore	
INTRODUCERE	- Introducerea și cunoașterea reciprocă: Sunt bun la ... mă tem de ... Stil bio-poem;
FII UN MENTOR	- Definiție: Ce este un mentor? Ce face un mentor? - Caracteristicile mentorilor: Exercițiu de autoevaluare: Sunt pregătit pentru a fi un mentor?
MODELUL BUDDY SYSTEM	- Ce fel de roluri sunt implicate într-un program de mentorat? Care sunt sarcinile organizației coordonatoare? Ce vă așteptați de la organizație?
MATERIALE ONLINE	Prezentarea materialelor online disponibile pe site-ul proiectului. Module relevante: <ul style="list-style-type: none"> ● DIALOGUL INTERCULTURAL ● FII UN PRIETEN ● ÎMPUTERNICIREA MIGRANȚILOR

ATELIERUL 2 2 ore	CONȚINUT
ÎNCĂLZIRE	Colectarea de feedback cu privire la materialul de formare: ce a fost de ajutor, ce nu a fost de ajutor?
DIALOG INTERCULTURAL	Povestea „numele meu” sau activității din materialul de instruire Cultură - Ce-i? https://rm.coe.int/1680700aac de la pagina 28: Numește două simple (sau proste!) caracteristici (stereotipuri) pe care un străin le-ar putea asocia cu țara în care locuiești sau din care vii, de exemplu, Elveția = ceasuri și bănci, Rusia = vodcă și pălării de blană. Întrebare: Sunt aceste lucruri o parte importantă a identității tale?
PROCESUL MODELULUI BUDDY SYSTEM	Cei 10 pași ai modelului Buddy System, importanța și interdependența lor: trec prin și prezintă mai multe detalii, împărțând. Brainstorming după fiecare pas.
FII UN MENTOR	A fii un mentor: provocări și beneficii: Colectarea și completarea din modul A FI UN MENTOR disponibil pe site-ul proiectului. Ce întrebări trebuie să-ți pui în prealabil? Conectați-vă cu propriile experiențe și evaluări: ce ar putea însemna acest lucru?
CUM POATE AJUTA UN MENTOR	Care sunt posibilitățile și unde sunt limitele?

ATELIERUL 3 2 ore	CONȚINUT
ÎNCĂLZIRE	Revizuirea și rezumatul atelierului anterior
ÎMPUTERNICIREA MIGRANȚILOR	- Împuternicirea migranților: ce înseamnă asta? Mentorii cu un background migrator se pot conecta la propriile experiențe: ce a fost de ajutor? Ce a fost contraproductiv? - De ce am nevoie în ceea ce privește formarea și cunoștințele?
POTRIVIRE	Potrivre: Pe care l-aș putea susține bine?

	Exercițiu de potrivire din materialul de antrenament
CONCLUZIE	<ul style="list-style-type: none"> - Rezumat - Ce urmează?

Ghid pentru o instruire combinată online și față în față pentru PROFESIONIȘTI

Aici sunt enumerate posibile diviziuni și conținuturi ale atelierului. Exercițiile și metodele pot fi preluate din materialul de instruire disponibil pe [site-ul](#) proiectului și adaptate, dar și extinse, dacă este necesar.

ATELIERUL 1 2 ore	CONȚINUT
INTRODUCERE	Prezentarea și cunoașterea reciprocă: ce reprezintă organizația noastră? La ce este deosebit de bun? Ce lipsește din punctul tău de vedere?
EXPERIENȚĂ PROPRIE POTENȚIALUL UNUI PROGRAM DE MENTORAT	Experiență cu programe de mentorat și / sau cu mentori Brainstorming-ul inițial: în ce măsură ar putea un sistem de mentorat să completeze oferta organizației? De ce are nevoie? Ce fel de cooperare și sprijin? În ce campuri au nevoie migranții de mai mult sprijin?
MATERIALE ONLINE	Prezentarea materialelor online disponibile pe site-ul proiectului. Module relevante: ÎNȚÂMPINARE – BUDDY SYSTEM – BUDDY SYSTEM PROCESS – CUM POT ORGANIZAȚIILE GESTIONA PROCESUL DE MENTORAT: conținut, exerciții, chestionare, materiale de sprijin

ATELIERUL 2 2 ore	CONȚINUT
ÎNCĂLZIRE	Colectarea de feedback cu privire la materialul de formare: Ce a fost de ajutor, ce nu a fost de ajutor?
PROCESUL MODELULUI BUDDY SYSTEM	Cei 10 pași ai modelului Buddy System, importanța și interdependența lor: trece prin și prezintă mai multe detalii, împărtășind. Brainstorming după fiecare pas.
PLANIFICAREA UNUI PROGRAM DE MENTORAT	Ce este deja în vigoare în organizația noastră, ce nu este încă? Infrastructură, personal, resurse financiare; concept. Ce parametri se împrumută organizației mele? Ce program? Care grup țintă: 1:1, mentorat de grup, minori, familii, părinți? Ce orizont de timp trebuie setat și apoi evaluat? Ce număr de perechi de mentor-ucenic este realist? Care ar putea fi numărul total de persoane?

Fiecare organizație elaborează o schiță de proiect și o prezintă grupului.

ATELIERUL 3 2 ore	CONȚINUT
ÎNCĂLZIRE	Revizuirea și rezumatul atelierului anterior
PROCEDURA DE POTRIVIRE	<ul style="list-style-type: none"> - Potrivirea perechilor: Provocări. Exercițiu din materialul de formare - Invitarea de la o organizație cu experiență care poate oferi o perspectivă asupra aspectelor practice. - De unde să obțineți sprijin din partea organizațiilor cu experiență? Vezi și link-uri către proiecte de succes
ÎMPUTERNICIREA MIGRANȚILOR	<p>Definiție de „împuternicire” Cum poate un program de mentorat să asigure împuternicirea mentorilor și a ucenicilor?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Obiective - Durata programului de mentorat - Selectarea și împuternicirea ucenicilor - Monitorizare și evaluare
CONCLUZIE	<ul style="list-style-type: none"> - Care sunt constatările inițiale? - Ce este încă deschis? - Perspectivă: ce urmează?

E-capsule și conținut online

În plus față de conținutul față în față, programul de instruire Buddy System include conținut de e-learning. Aceste capsule constau în videoclipuri realizate în design de mișcare, interviuri și texte ilustrate care permit să aprofundeze unele subiecte acoperite în module. Resursele online pentru fiecare etapă a procesului de mentorat sunt, de asemenea, disponibile în Ghidul sistemului Buddy.

Aici veți găsi o scurtă descriere a capsulelor de antrenament și a link-urilor pentru a le găsi pe site-ul M4M.

CAPSULELE E-LEARNING		
MODUL N°	TITLUL ȘI DESCRIEREA	LINK-URI CĂTRE SITE-UL M4M
<u>2</u>	<p>„Introducere la modelul Buddy System, și impactul său” Acest videoclip (7 minute) prezintă valoarea modelului Buddy System pentru a promova integrarea migranților, prin relația dintre Sara, un migrant recent sosit în țara sa gazdă și Julia, mentorul ei.</p>	<p>https://video.irtshd.f.fr/m/f7350cf0b44b7d2cf2eed7e9d5ba129167df7ef420ed6df56aac4f17c4df2ca6aaa677137deb7a006960289b420620dfec374138cafc08e89e88c49462d3eb</p>
	<p>„Caracteristici ale modelului Buddy System” În două pagini, acest text ilustrat reamintește principiile modelului Buddy System, posibilele provocări cu care se pot confrunta mentorii, competențele preconizate a fi un mentor „bun” și cele ale ucenicului, precum și obstacolele din calea modelului Buddy System, din punctul de vedere al mentorilor, al ucenicilor, dar și al organizațiilor care implementează procesul.</p>	<p>https://www.migrants4migrants.eu/uploads/8/0/6/2/80629992/features_of_the_buddy_system_vd_-_ang_compressed.pdf</p>
<u>3</u>	<p>„Sesiunile de mentorat” Acest videoclip descrie în 5 minute problemele și procesul sesiunilor dintre mentor și ucenic. Răspunsurile la patru întrebări principale ajută la înțelegerea modului în care funcționează aceste sesiuni, unde au loc, cât durează și cum mentorii și ucenicii sunt însoțiți în timpul și în afara sesiunilor.</p>	<p>https://video.irtshd.f.fr/m/b68b54692a95a2fe7ebb0678190f6cef26d59a4fb958e02497ad61ca755d5db820cd0dc042cbcd0451c20509c2ab2893c67c2fcf34cc04fba2b638dad456aaf3</p>

	<p>„Pre-potrivirea perechilor de mentorat”</p> <p>Acest text ilustrat de trei pagini se concentrează pe Pasul 5 al sistemului Buddy, pre-potrivirea perechilor de mentori și mentee, care este faza care precede potrivirea formală. Care sunt criteriile de pre-potrivire? Cum găsești perechea ideală? Un exemplu jucăuș este prezentat pentru a practica acest pas crucial în procesul de mentorat.</p>	<p>https://www.migrants4migrants.eu/uploads/8/0/6/2/80629992/pre-matching_of_the_mentoring_pairs_vd_ang_compressed.pdf</p>
4	<p>“Cum să planificați și să coordonați procesul de mentorat”</p> <p>Acest video prezintă în 6 minute cum să implementați un program de mentorat în organizația dvs., prin povestea lui Thomas, coordonator de proiect într-un ONG.</p>	<p>https://video.irtshd.fr/m/dc31d5a80e92de8b7177c6c77976afca5d3810828736d03cbd8c7d818d24c594c5c792706f880791148284515784813579c748b2dcbad3baa63c7931d5d49227</p>
	<p>“Considerații pentru a implementa un program de mentorat de succes”</p> <p>Acest text ilustrat de 5 de pagini descrie principalele probleme și instrumente pentru un program de mentorat de succes. Acesta acoperă principiile esențiale pentru relații puternice și eficiente de mentorat, importanța rolului mentorului în proces și diferitele modalități de implementare a unui program de mentorat. Două pagini sunt dedicate instrumentelor (autoevaluare, formular de cerere, supraveghere, raport de evaluare etc.) pentru a detalia scopul lor și când să le folosească.</p>	<p>https://www.aproximar.pt/uploads/4/3/4/4/43445821/considerations_to_vd_ang.pdf</p>
5	<p>“Frumusețe din Sierra Leone”</p> <p>Acest videoclip de 4 minute este un interviu cu Beauty, un tânăr migrant din Sierra Leone care s-a stabilit în Italia.</p>	<p>https://video.irtshd.fr/m/872bb05c2dac82bde5971f7f2380c0597753d64827369e8eeced12c403a995ff210dc9d6e76eda815f2b157f7cf457c16af15e03b097c693fb215ac09191bcca</p>

	<p>„Mă bucur să te cunosc, sunt...” Acest text ilustrat explică cele patru faze ale unui exercițiu care trebuie efectuat cu mentorii în timpul formării lor. Scopul său este de a promova dialogul intercultural și comunicarea, făcând mentorii viitori să reflecteze asupra culturilor, modurilor de viață și credințelor care sunt diferite de la un individ la altul.</p>	<p>https://www.aproximar.pt/uploads/4/3/4/4/43445821/nice-to-meet-you-vid-ang.pdf</p>
6	<p>“Interviu cu un mentor” În acest videoclip de 5 minute, un mentor explică modul în care poate oferi sprijin unui migrant care tocmai a sosit în Europa, beneficiile de a deveni mentor și ce să evite.</p>	<p>https://video.irtshd.fr/m/ad46932bd3e0d366794dac4dd23ec8908d6acb87f6178a43f68da13f1736fb1f0d0878257c0c1c0f359b19669ac14cb4d1a5891bfb9a4507be089f0ff6808791</p>
	<p>„A fi un mentor” Acest text ilustrat (3 pagini) amintește de interesul de a deveni mentor, de beneficiile în ceea ce privește dezvoltarea personală și de rolul mentorului în mai multe tipuri de integrare. Mentorii pot găsi, de asemenea, sfaturi despre cum să ajute în mod eficient ucenicii, să înțeleagă provocările cu care se pot confrunta și limitele sprijinului pe care îl pot oferi.</p>	<p>https://www.migrants4migrants.eu/uploads/8/0/6/2/80629992/be-a-mentor-vid-ang-compressed.pdf</p>
7	<p>„Interviu cu Ahmed Y.” În acest videoclip (5 minute) Claude, un asistent social din organizația AFEJI, îl interviuează pe Ahmed, un tânăr din Bangladesh care a sosit în Franța în 2017, descriind călătoria și viața sa în țara sa gazdă.</p>	<p>https://video.irtshd.fr/m/dee99e6de35cd7547f431ca8471f0112c1c0a9ed41af37d7c0723716d7b87bdf184d2a6c31c4ef32d47ed44c9685ca0d46e3639c3033a60671ce250b467452e9</p>

	<p>“Interviu cu Samir H.” În acest videoclip (5 minute) Theodora, coordonator internațional de proiect la AFEJI îl interviează pe Samir care a părăsit Afganistanul în 2010 pentru a veni în Franța. Acum este asistent social și traducător pentru AFEJI.</p>	<p>https://video.irtshd.f.fr/m/f5e7ef76334cca741dd0db3ac7366612236bf6f2ab67adb89be9e05c29fb099dafab1fc8334b2c0c23c9baf824382e7522e897fd6c094394ca4fab2e9693e3eb</p>
--	---	--

IV. Linii directoare pentru standarde de calitate în ceea ce privește furnizarea unui program de mentorat

- **Asigurarea calității unui program de mentorat**

Mentoratul este un proces care implică interacțiunea dintre două persoane în care ucenicul este în măsură să beneficieze de cunoștințele, abilitățile, abilitățile sau experiența mentorului (Finnegan et al, 2010).

Pentru a garanta o punere în aplicare eficientă și de înaltă calitate a programului de mentorat, ar trebui avute în vedere următoarele caracteristici:

- **Tipologie.** Programul poate fi de tip „peer” sau „non peer”: mentorii pot avea sau nu caracteristici comune cu ucenicii.
- **Relație.** Unul la unul sau în grup; fiecare mentor lucrează cu un ucenic individual sau cu un grup de ucenici.
- **Concentrează-te.** Programul trebuie să fie orientat spre obiective și deschis; procesul de mentorat are un obiectiv specific de atins, stabilit de programul individual și de fiecare pereche, dar poate aborda și aspecte colaterale ale vieții ucenicului.
- **Durată și frecvență.** Procesul de mentorat ar trebui să dureze aproximativ 6 luni. Este recomandat să aveți sesiuni săptămânale, cel puțin la începutul procesului de mentorat, care pot fi ajustate la o sesiune la fiecare 2 săptămâni mai târziu. Este important să subliniem faptul că mentorul ar trebui să organizeze sesiuni cu o durată de 60 până la 90 de minute. De asemenea, se recomandă ca mentorul să facă apeluri scurte și regulate pentru a înțelege dacă totul este în regulă cu ucenicul; acest lucru este și mai important atunci când procesul de mentorat are doar 2 sesiuni pe lună.

- **Format.** Față în față vs online. Se recomandă livrarea sesiunilor într-un format față în față, în special la începutul procesului de mentorat, pentru a stabili o relație profundă bazată pe încrederea dintre mentor și ucenic. Cu toate acestea, din cauza măsurilor de constrângere luate în timpul pandemiei Covid 19, cum ar fi distanța geografică sau problemele de sănătate, ar trebui luată în considerare și o abordare digitală. Mentorul și ucenicul ar trebui să discute locul pentru sesiunile de mentorat, care ar putea fi un loc public și/sau un loc în care ambele se simt confortabil și în siguranță.

Mai mult decât atât, rezultatele unor inițiative Erasmus+ anterioare (MPATH, M4All, Rising, Parent’r’us), permit formularea unor concluzii utile cu privire la factorii de succes în domeniile menționate mai jos, care ar trebui luați în considerare la planificarea implementării unui program de mentorat.

Recrutarea

La diseminarea inițiativei, luați în considerare dezvoltarea de broșuri atractive și alte materiale de diseminare, care pot atrage atenția oamenilor. Este important să se includă informații cheie ca beneficiile programului și de ce oamenii ar trebui să se angajeze într-o relație de mentorat. Luarea în considerare a sesiunilor deschise, a întâlnirilor și a prezentărilor către personal, organizații cheie și contacte personale / profesionale; utilizarea unei abordări digitale, cu diseminarea prin canale de social media, buletine informative digitale; etc

Este important să subliniem faptul că numărul de mentori care vor fi recrutați depinde de resursele organizației pentru a implementa un program de mentorat, adică de numărul de profesioniști și voluntari care își vor asuma rolul de mentor.

Potrivirea

Este esențial să se colecteze și să se analizeze toate informațiile necesare despre participanți (mentori și ucenici), înainte de a lua în considerare procesul de potrivire. Dacă o pereche (mentor și ucenic) nu se simte confortabil cu persoana cu care urmează să lucreze, nu ar trebui să fie nici o presiune pentru a continua procesul de mentorat; dimpotrivă, organizația ar trebui să ia în considerare găsirea unui alt mentor / ucenic pentru acea pereche.

După procesul de potrivire, la prima sesiune a programului de mentorat, este important ca mentorul și ucenicul să stabilească reguli / limite de bază care vor fi luate în considerare de la început până la sfârșitul procesului de mentorat.

Supravegherea și autoevaluarea, monitorizarea progresului și feedback-ul, evaluarea și evaluarea finală

În ceea ce privește supravegherea, există doi factori care sunt considerați de cea mai mare importanță: disponibilitatea și punctualitatea. Coordonatorul mentorilor are un rol cheie în faza de supraveghere a programului de mentorat. El/ea ar trebui să creeze un mediu neted pentru a permite mentorilor să se simtă confortabil să-și împărtășească percepțiile și motivați să fie implicați într-un proces de mentorat. Coordonatorul mentorilor ar trebui să fie conștient de responsabilitatea lor pentru acțiunile întreprinse de mentor, deoarece reprezintă organizația/programul de mentorat în implementare. Coordonatorul mentorilor ar trebui să consolideze mentorii într-un mod pozitiv și să fie realist cu privire la angajamentele pe care le poate (sau nu poate) păstra.

Metoda, frecvența și indicatorii de monitorizare a progresului sunt definiți în planul de evaluare elaborat de coordonatorul mentorilor împreună cu părțile interesate și, dacă există, echipa de profesioniști mobilizați în cadrul programului de mentorat. Acestea stabilesc chestionare și termene limită în conformitate cu obiectivele definite în programul de mentorat personalizat.

Pentru a avea un progres efectiv al procesului de mentorat, mentorii și ucenicii ar trebui să se întâlnească în mod regulat – în mod ideal, la începutul procesului de mentorat, ar trebui să fie o întâlnire săptămânală, iar apoi mentorul și ucenicul pot negocia posibilitatea de a avea o sesiune la fiecare două săptămâni (2 sesiuni pe lună). Această frecvență va depinde de scopul programului (obiectivele mai mari intenționează un proces de mentorat mai intens), de nevoile ucenicului și, de asemenea, de disponibilitatea atât a mentorului, cât și a ucenicului. Este important să subliniem faptul că mentorul ar trebui să planifice sesiuni cu o medie de 1 până la 1.5 oră, luând în considerare timpul care ar trebui să fie dat pentru a asculta ucenicul și să-i ofere informații și resurse utile, care să răspundă nevoilor sale.

Și progresul efectiv al procesului de mentorat include, de asemenea, apeluri regulate sau întâlniri fixe între coordonatorul mentorilor și mentorul, pentru a discuta despre procesul, provocările și îngrijorările lor. Aceste întâlniri pot oferi, de asemenea, o oportunitate de a îmbunătăți abilitățile sau conceptele care trebuie consolidate.

Monitorizarea procesului de mentorat într-un mod eficient include, de asemenea, furnizarea de feedback consistent, care contribuie la dezvoltarea unei relații de încredere și ascultare între mentor și ucenic. Mentorii și ucenicii sunt încurajați să-și ofere reciproc feedback oral și, dacă este posibil, scris la fiecare sesiune, respectând în același timp anumite elemente. Într-adevăr, feedback-ul ar trebui să fie sincer, specific, axat pe acțiuni, constructiv și util.

Autoevaluarea este, de asemenea, un pas important pentru a înțelege mai bine impactul procesului de mentorat asupra actorilor cheie implicați. Fiecare participant trebuie să completeze un chestionar de autoevaluare, chestionarul fiind diferit pentru

fiecare rol (coordonator, mentor și ucenic). Chestionarul se poate baza pe o scară Likert de la 1 „total de dezacord” la 4 „total de acord”, evaluând elemente care descriu cunoștințe, abilități și atitudini pe care persoana ar trebui să le ia în considerare în timpul unui proces de mentorat. Poate include, de asemenea, o listă de puncte forte, astfel încât persoana să poată alege pe cei care îl reprezintă cel mai bine (de exemplu, „capacitatea de a identifica prioritățile”; „gestionarea nevoilor noi și neașteptate în autonomie”).

Este important să subliniem faptul că chestionarul de autoevaluare nu este un instrument de judecată, ci reflectă punctele forte și punctele slabe ale fiecărui participant, astfel încât va fi posibilă îmbunătățirea acestor domenii / abilități și va face participantul să se simtă mai încrezător în timpul procesului de mentorat.

În ceea ce privește evaluarea și evaluarea finală, este important să se respecte calendarul convenit pentru aplicarea instrumentelor de evaluare, care ar trebui să fie clare și obiective.

Este important ca coordonatorul mentorilor, mentorul și ucenicul să creeze un moment de închidere. Acesta poate lua formatul unei activități de grup în care toate părțile implicate pot avea un moment pentru a se auto-reflecta cu privire la sesiunile de mentorat, luând în considerare dacă obiectivele au fost atinse și dacă a fost un proces eficient. Coordonatorii, mentorii și ucenicii se pot gândi, de asemenea, la principalele oportunități și provocări cu care s-au confruntat în timpul programului de mentorat, oferind o perspectivă asupra tuturor părților rolurilor de mentorat - de exemplu, printr-o analiză SWOT. În timpul procesului de evaluare, este important să se analizeze rezultatele generale și rezultatele fiecărui proces de mentorat și să se ia în considerare recomandările și domeniile de îmbunătățire, pentru a pune în aplicare procese de mentorat și mai eficiente în viitor.

Temporalitatea evaluării depinde de mai mulți factori intrinseci proiectului care va fi implementat: durata acestuia, indicatorii aleși pentru evaluări și preocuparea populației în rândul populațiilor migrante. De asemenea, poate fi implementat de către părțile interesate externe, dacă este necesar (masteranzi sau doctoranzi, cadre universitare, birouri specializate etc.). Atunci când se organizează evaluarea cu părțile interesate/organizațiile externe, organizația care implementează programul de mentorat nu trebuie să uite să furnizeze rezultatele.

Este important să se elaboreze un raport final de evaluare pentru a avea o imagine de ansamblu a rezultatelor procesului de mentorat. Ar trebui să se acorde o atenție deosebită subiectelor cu evaluări mai puțin pozitive, astfel încât să fie posibilă identificarea domeniilor de îmbunătățire pentru viitor și, în consecință, să se depună eforturi pentru a realiza programe de mentorat mai eficiente.

Mai multe detalii și resurse sunt disponibile pe site-ul proiectului:

- IO2 modelul Buddy System (<https://www.migrants4migrants.eu/io2.html>) - inclusiv elemente cheie și orientări pentru a construi o metodologie și șabloane non-formale / de tip „peer-learning”.
- IO3 Buddy System Mentoring Training (<https://www.migrants4migrants.eu/buddy-system-mentoring-training.html>) - un curs de învățare care vizează profesioniștii din domeniul serviciilor de integrare și voluntarii, cu un proces pas cu pas pentru a promova în mod sistematic integrarea migranților nou sosiți prin intermediul modelului Buddy System.

Codul de conduită/etică

Nu în ultimul rând, atunci când se implementează procese de mentorat, este esențial să se ia în considerare unele principii fundamentale în ceea ce privește conduita / etica.

Responsabilitate

Coordonatorii mentorilor ar trebui să fie conștienți de faptul că aceștia acționează ca modele pentru mentorii, care, în consecință, acționează ca modele pentru ucenici. În acest fel, atât coordonatorii, cât și mentorii trebuie să ia în considerare faptul că comportamentele și atitudinile lor pot avea un impact asupra ucenicilor. În acest fel, comportamentele și atitudinile pozitive tind să conducă la procese de mentorat mai reușite, de care beneficiază toți cei implicați în procesul de consolidare a abilităților sociale și soft, pe lângă obiectivele specifice ale fiecărui proces de mentorat.

Binefacere

Mentorii ar trebui să ia în considerare drepturile persoanelor vizate, astfel încât este important să se ia în considerare nevoile și obiectivele individuale, promovând interesul lor cât mai mult posibil. Este bine să rețineți că participarea la un program de mentorat este strict voluntară, deci este necesar să se facă cunoscute beneficiile pentru ambele părți.

Nonmaleficence

Mentorii ar trebui să evite vătămarea ucenicilor (adică neglijarea, abandonarea, exploatarea, încălcarea limitelor) și să fie atenți la schimbările în comportamentul unui ucenic. Sesiunile sunt confidențiale, iar mentorul ar trebui să le respecte în ceea ce privește informațiile pe care le împărtășește ucenicul; deși este important să subliniem faptul că, dacă mentorul se confruntă cu situații în care consideră că nu este în măsură să mențină confidențialitatea, el/ea trebuie să clarifice aceste aspecte cu ucenicul (de exemplu, știind o situație care este dăunătoare pentru ucenicul sau pentru alții).

Limite

În mentorat, limitele îi ajută atât pe mentori, cât și pe ucenici să înțeleagă și să exploreze așteptările relației de mentorat. Este important să subliniem faptul că, atunci când limitele sunt prea largi, relația poate să fie pusă în pericol și să nu aibă limite sau standarde de bază, dar atunci când limitele sunt prea rigide, ele pot, de asemenea, să stea în calea relației în ceea ce privește construirea încrederii și a unei relații strânse. Dacă mentorul găsește probleme în negocierea limitelor cu ucenicul, el/ea trebuie să ceară sfatul coordonatorului mentorilor.

Răbdare

Mentorii ar trebui să ia în considerare faptul că rolul lor principal este de a oferi sprijinul necesar ucenicului, în funcție de nevoile sale. În acest fel, este de așteptat ca mentorii să acorde suficient timp ucenicului. În ceea ce privește acest aspect, este important să se ia în considerare așteptările, atât ale mentorului, cât și ale ucenicului, cu privire la rolul fiecăruia și la rezultatele procesului lor de mentorat. Așteptările inițiale ale procesului de mentorat pot deveni un obstacol pentru construirea încrederii, astfel încât acestea trebuie discutate și clarificate în primele sesiuni pentru a evita dezacordurile suplimentare sau lipsa de motivație.

Autonomie

O posibilă provocare într-o relație de mentorat este ca ucenicul să devină prea dependent de mentorul lui (de exemplu, mesaje de fiecare dată când are o problemă sau o întrebare) și să ia timp dincolo de sesiunea convenită sau ora programată. În acest fel, este important să se consolideze independența și maturitatea ucenicului, fiind motivat să stea pe cont propriu. Consolidarea pozitivă este esențială pentru creșterea autonomiei, recunoscând rezultatele ucenicilor, astfel încât aceștia să se poată simți motivați să ia inițiativă.

Incluziune

Mentorii și ucenicii au adesea diferite medii politice, normative, religioase și culturale care pot duce la neînțelegeri mici și / sau majore. Într-o relație de mentorat de succes, aceste diferențe nu ar trebui văzute ca bariere, ci ca variabile care pot duce la un proces mai bogat și mai fructuos.

Gestionarea conflictelor

Conflictele sunt adesea văzute ca situații negative, dar este important ca coordonatorii și mentorii să poată fi deschiși să le vadă ca pe o oportunitate de dezvoltare personală și / sau profesională care poate duce la schimbări și strategii pozitive (Lulofs & Chan, 2000). Acest punct de vedere este esențial pentru a face față mai bine situațiilor de conflict care pot apărea și, prin urmare, pentru a avea un impact pozitiv asupra persoanelor implicate. Atunci când conflictul are un impact pozitiv, crește oportunitatea de a îmbunătăți relația părților implicate și de a-și îmbunătăți capacitatea de a rezolva problemele într-un mod eficient în viitor (Jhonson & Jhonson, 1996).

Intimitate

Confidențialitatea este esențială în implementarea tuturor proceselor de mentorat, fiind informațiile împărtășite în mod confidențial în timpul sesiunilor de mentorat. Momentele de feedback sunt, de asemenea, situații în care ar trebui asigurată confidențialitatea. De asemenea, este important să se discute conceptul de confidențialitate cu ucenicii, garantând că înregistrările sau conversațiile private sunt păstrate confidențiale.

Competență

Mentorii ar trebui să fie conștienți de propriile cunoștințe și competențe atunci când furnizează informații cheie ucenicilor. Atunci când un mentor nu se simte confortabil sau nu are cunoștințele necesare pentru a răspunde la o întrebare a ucenicului, se recomandă să discute acest subiect pe o sesiune ulterioară, mai degrabă decât să furnizeze informații greșite.

V. Întrebări frecvente (FAQ)

Prezentul capitol se referă la întrebări comune privind punerea în aplicare a unui program de mentorat.

Î: Care sunt principalele roluri într-un program de mentorat?

R: Procesul de mentorat este construit pe trei actori principali care îndeplinesc roluri diferite, după cum urmează:

- Ucenicul

Ucenicul este un migrant, recent sosit în comunitatea gazdă, care este dispus să dedice timp și eforturi pentru a-și dezvolta abilități personale, sociale și de bază pentru a facilita integrarea lui. Ucenicul cooperează cu mentorul în crearea unui plan de acțiune, adaptat la nevoile sale individuale și lucrează pentru a atinge obiectivele stabilite.

- Mentorul

Mentorul este o persoană care dorește să-și folosească experiența pentru a modela comportamente pozitive ale ucenicului pe bază voluntară. Mentorul este responsabil să pregătească, să conducă și să documenteze progresul în ceea ce privește atingerea obiectivelor stabilite în planul de acțiune. Mentorul ar putea fi un migrant care trăiește în țara gazdă pentru o perioadă destul de mare de timp sau un nativ care vorbește fluent o limbă vorbită fluent de ucenic.

- Coordonatorul mentorilor

Coordonatorul mentorilor este un profesionist cu experiență, de preferință unul care a fost mentor în trecut sau un profesionist care lucrează cu migranți și refugiați. Rolul său este de a gestiona, supraveghea și evalua programul de mentorat. Responsabilitățile coordonatorului mentorilor sunt de a recruta mentorii și ucenicii,

de a conduce faza de potrivire și de a sprijini mentorii în acest proces (Gonçalves & Farcas, 2016). Coordonatorul are contact atât cu mentorii, cât și cu ucenicii și rămâne disponibil pentru rapoarte cu privire la problemele care pot apărea în timpul procesului de mentorat.

Î: Care sunt principalele etape ale programului de mentorat?

R: Conform modelului Buddy System, un program de mentorat este compus din 10 pași; cu toate acestea, pașii nu se desfășoară neapărat într-o ordine liniară și, în același timp, pot fi ajustați în funcție de circumstanțele organizației care va implementa programul de mentorat (organizația coordonatoare):

1. Informarea și implicarea părților interesate în vederea recrutării de mentori și ucenici
2. Recrutarea/înregistrarea mentorilor
3. Autoevaluarea inițială
4. Formarea și dezvoltarea
5. Pre-potrivirea
6. Potrivirea formală și întâlnirea
7. Sesiunile de mentorat
8. Supravegherea și autoevaluarea
9. Monitorizarea progresului și feedback-ul
10. Evaluarea finală

Mai multe informații despre fiecare pas pot fi găsite în IO2 - Modelul Buddy System, disponibil pe [site-ul](#) proiectului.

Î: Care este durata obișnuită a unui program de mentorat?

R: Sesiunile de mentorat sunt organizate în mod regulat și acoperă, de obicei, o perioadă de 3 până la 6 luni, în funcție de planul individual de acțiune.

Î: Care sunt calitățile unui mentor de succes?

R: A fi mentor necesită o abordare deschisă, o ascultare activă, precum și un grad bun de empatie. Mentorul ar trebui să aibă o sensibilitate culturală și să fie dispus să dedice timp și efort pentru a sprijini migrații nou sosiți.

Mai detaliat, există o serie de calități și abilități pe care mentorul ar trebui să le aibă sau să le exercite pentru a oferi în mod corespunzător mentorat migraților, cum ar fi:

- Abilități sociale, psihologice și organizaționale (flexibilitate, disponibilitate, rețea profesională, îngrijire și interes pentru a ajuta pe alții, proactivitate, încredere în sine, abilități bune de planificare)
- Abilități de comunicare (cunoașterea diferitelor limbi, tehnici diferite și mixte pentru a comunica verbal și non-verbal, asertivitate, claritate și obiectivitate; creativitatea de a se angaja în moduri noi și inovatoare de comunicare și de a depăși obstacolele; a fi deschis la minte și dispus să împărtășească și să facă schimb de experiențe)
- Abilități de reziliență (persistență, încredere în sine, muncă în echipă; sentiment și transmiterea speranței ucenicului)
- Abilități de gestionare a conflictelor (atitudine fără prejudecăți, neutralitate, simț al umorului)
- Abilități de integrare și incluziune (promovarea abilităților personale și sociale, care implică comunitatea, capacitatea de a se adapta la medii multiculturale)
- Abilități de auto-învățare și de auto-dezvoltare (abilitatea de a observa adversitățile printr-o minte deschisă, recunoașterea propriilor greșeli, învățarea de la alții, formarea continuă și căutarea resurselor)

Î: Ar trebui ca ucenicul să aibă caracteristici specifice?

R: Ucenicii ar trebui să fie dispuși să colaboreze, să fie provocați și ghidați, să fie siguri de obiectivele și așteptările lor, fiind capabili să aibă încredere (Neal, 2014). Ucenicul ar trebui să împărtășească de la început în mod clar cu mentorul nevoile, așteptările și obiectivele lui, astfel încât mentorul și ucenicul să poată aborda împreună o cale care să satisfacă nevoile ucenicului.

Î: Sunt candidații obligați să participe la un training pentru a deveni mentori?

R: Mentorii nu sunt obligați să participe la un training. Cu toate acestea, organizația responsabilă de implementarea programului de mentorat (organizația coordonatoare) este sfătuită să organizeze cursuri de instruire pentru a angaja mentori bine pregătiți. Instruirea privind mentoratul poate include o pregătire pentru mentori și o zi de informare pentru ucenici. În cadrul proiectului M4M au fost dezvoltate module de instruire care sunt disponibile pe site-ul proiectului. Cu cât așteptările mentorilor și ucenicilor sunt mai bine echilibrate în prealabil, cu atât este mai mare probabilitatea unui program de succes.

Î: Cum ar trebui organizația coordonatoare să potrivească mentori și ucenici?

R: Următoarele criterii pot fi luate în considerare pentru potrivire:

- Limba și etnia

- Vârsta (a avea o anumită diferență de vârstă între mentor și ucenic ar putea fi de ajutor, dar nu este obligatorie)
- Gen (luând în considerare faptul că diferite culturi au așteptări diferite cu privire la rolul unui bărbat sau al unei femei)
- Mediul cultural sau educațional (cu toate acestea, ele nu trebuie neapărat să fie aceleași)
- Caracteristicile personalității și interesele.

Trebuie amintit faptul că criteriile de pre-potrivire sunt doar un instrument; cele mai adecvate sunt cele mai eficiente pentru atingerea obiectivelor stabilite.

Î: Cum se stabilește o relație de mentorat?

R: În timpul autoevaluării inițiale, organizația coordonatoare obține profilul mentorilor și al ucenicilor pentru a face pre-potrivirea mai ușoară, precum și pentru a determina punctul de referință pentru ambele roluri în proces. Coordonatorul mentorilor colectează informațiile și face o propunere de potrivire. Apoi, urmează o consultare informală atât a mentorului, cât și a ucenicului, cu scopul de a oferi o descriere despre potențiala contrapartidă. Dacă mentorul și ucenicul sunt de acord, poate fi programată o întâlnire informală. După această întâlnire informală, coordonatorul mentorilor contactează participanții individual; dacă sunt de acord să continue, atunci are loc potrivirea oficială.

Prima întâlnire formală este organizată de coordonatorul mentorilor, care trebuie să fie prezent, pentru a ghida și supraveghea procedura. Coordonatorul mentorilor pregătește un ghid de interviu cu întrebări cheie și îl oferă mentorului: acesta ar trebui să se concentreze pe nevoile, obiectivele, pașii și sarcinile mentorului. Un contract poate fi, de asemenea, pregătit pentru a fi partajat cu ucenicul.

Procedura primei ședințe oficiale este analizată mai jos:

- Mentorul și ucenicul se prezintă (dacă nu a fost organizată înainte o întâlnire de pre-potrivire)
- Nevoile și obiectivele ucenicului sunt clarificate
- Mentorul informează ucenicul despre posibilități și limite
- Ucenicul elaborează obiectivele, așteptările lui, temeri și limite
- Pe baza tuturor acestora, mentorul și ucenicul se pun de acord cu următorii pași: ora și locul următoarei întâlniri, sarcini atât pentru mentor, cât și pentru ucenic (detaliile ar trebui să fie scrise)
- În cazul în care ambii sunt de acord, un proiect/contract final poate fi prezentat și semnat în timpul acestei ședințe sau al următoarei ședințe.

După această întâlnire, coordonatorul și mentorul stabilesc un program personalizat ținând cont de situația ucenicului, de nevoile, așteptările și obiectivele exprimate, precum și de posibilitățile mentorului în ceea ce privește expertiză și resurse de timp. Cu toate acestea, obiectivele se pot schimba pe măsură ce procesul se desfășoară, adică în caz de eșec sau de schimbare a circumstanțelor. Un contract final ar trebui să fie convenit și semnat de coordonatorul, mentorul și ucenicul cel târziu la a doua întâlnire.

Documentarea sesiunilor de mentorat și a rezultatelor de către mentor este esențială pentru a face vizibile progresul ucenicului, pașii făcuți, următorii pași posibili, orice evenimente planificate etc.

Î: Mentorii și ucenicii trebuie să aibă aceeași origine/etnie și/sau să vorbească aceeași limbă?

R: Nu, mentorii și ucenicii nu trebuie să provină din aceeași țară de origine sau să vorbească aceeași limbă maternă. Cu toate acestea, atunci când este posibil, mentorul și ucenicul ar trebui să împărtășească aceeași cultură și limbă, prin care pot facilita o mai bună comunicare și colaborare. Mentorii care aparțin aceluiași grup etnic ca și ucenicul pot conferi anumite beneficii, cum ar fi: învățarea limbajului, acționarea ca modele de urmat și negocierea conflictelor culturale. În plus, mentorii care sunt competenți din punct de vedere cultural au mai multe șanse să aprecieze normele, cultura și așteptările unui ucenic. În orice caz, subiectele relevante din punct de vedere cultural ar trebui incluse în formarea mentorilor. Organizația coordonatoare ar trebui să creeze legături cu alte organizații (cum ar fi comunități de migranți sau instituții religioase) care ar putea completa și consolida competența culturală a programului de mentorat.

Î: Cât de des ar trebui să se întâlnească perechea de mentorat?

R: Mentorul și ucenicul se întâlnesc în mod regulat pentru a implementa programul personalizat. Frecvența întâlnirilor depinde de nevoile ucenicului și variază de la săptămânal la lunar sau bilunar, durând între 1 și 2 de ore fiecare. Numărul total de sesiuni va depinde de punctul de plecare al ucenicului, ceea ce înseamnă că ucenicul și mentorul pot fi de acord să aibă o frecvență mai intensă a întâlnirilor.

Î: Unde este cea mai bună locație pentru întâlnirile perechii de mentorat?

R: Locul de întâlnire este definit în comun de către mentor și ucenic și poate varia pe tot parcursul procesului. Cu toate acestea, este recomandabil să alegeți o locație neutră pentru ambele; nu casa sau locul de muncă.

Î: Ce mijloace de comunicare ar trebui utilizate într-un program de mentorat?

R: Mentorii pot utiliza orice tip de canale de comunicare pentru a eficientiza sesiunile de mentorat, fie personal, fie online (de exemplu, telefon, e-mail, Skype). Cu toate acestea, se sugerează cel puțin o sesiune față în față pe lună (MPATH, 2017).

Î: Cine este responsabil pentru supravegherea și evaluarea procesului de mentorat?

R: În ceea ce privește supravegherea mentorului, acesta poate fi condus de un coordonator cu experiență și instruit sau de un supraveghetor extern calificat. Supravegherea este un moment de reflecție și de împărtășire, creând posibilitatea de verificare a progresului și planificare. Auto-evaluarea mentorilor face vizibile așteptările lor, precum și orice limitări sau probleme. Instrumentele de autoevaluare sunt chestionare clasice, chestionare de auto-percepție și percepție a altora.

În mod regulat, coordonatorul va asigura supravegherea cel puțin o dată pe lună, cu o durată de 2 ore, pentru perioada a procesului de mentorat. Coordonatorul mentorilor trebuie să fie disponibil pentru orice întrebări sau pentru a sprijini orice dificultăți care au loc în timpul sesiunilor de mentorat. De asemenea, coordonatorul trebuie să se întâlnească cu ucenicii în mod regulat, pentru a-i cunoaște, a le înțelege obiectivele și așteptările și a sprijini activitatea mentorilor.

Evaluarea programului de mentorat include elaborarea unui plan de evaluare, colectarea de informații cu privire la progresul mentoratului în ceea ce privește atingerea obiectivelor stabilite, precum și relația de mentorat dintre mentor și ucenic și pregătirea unui raport final, care va descrie rezultatele și impactul al programului de mentorat, referindu-se la realizarea obiectivelor incluse în planul de acțiune personalizat.

Organizația coordonatoare trebuie să se asigure ca va sprijini în mod continuu participantii în timpul procesului de mentorat, să mențină angajamentul ridicat, asistând la rezolvarea provocărilor potențiale de-a lungul drumului, să afle informații despre rezultatele și dezvoltarea ucenicilor și să fie atentă la stabilirea unor criterii realiste pentru succesul programului.

În ceea ce privește evaluarea, coordonatorul mentorilor joacă un rol important, deoarece este în contact atât cu mentorul, cât și cu ucenicul, care pot oferi feedback cu privire la evoluția programului de mentorat.

Organizația coordonatoare, în colaborare cu coordonatorul mentorilor, monitorizează progresul, adică schimbarea observată în situația ucenicului, dar și în relația mentor-ucenic. Cu toate acestea, este recomandabil să se creeze în prealabil un plan de evaluare care să permită monitorizarea procesului pe baza unor indicatori și obiective specifice. Planul de evaluare este elaborat de coordonatorul mentorilor împreună cu organizația coordonatoare și poate include chestionare și termene limită în conformitate cu obiectivele definite în programul de mentorat personalizat. Indicatorii urmăresc obiectivele specifice ale programului de mentorat.

În ceea ce privește planul de evaluare, un instrument calitativ pentru evaluarea finală a programului de mentorat ar putea fi interviuri de poveste de viață; un instrument cantitativ ar putea fi un scurt sondaj (adică, printr-un formular Google) pe care atât

mentorul, cât și ucenicul îl vor completa după un anumit număr de sesiuni de mentorat.

Î: Cum ar trebui să reacționeze organizația coordonatoare în cazul în care mentorul sau ucenicul raportează abateri de la cealaltă parte?

R: Organizația ar trebui să stabilească un protocol de gestionare a cazurilor pentru a se asigura că coordonatorul mentorilor are un contact regulat atât cu mentorii, cât și cu ucenicii cu privire la relația lor, pentru a permite relațiilor de mentorat să înflorească și să dureze. Contactul regulat dintre coordonator și mentori și ucenici poate ajuta la evitarea și gestionarea conflictelor (MENTOR, 2005). Un cod de etică pe care mentorii și ucenicii trebuie să-l respecte este esențial pentru a garanta că perechea de mentorat este conștientă de problemele etice și le poate trata cu succes. Un cod include principii, reguli de comportament și stabilește limite având în vedere ajutorul și îndrumarea pe care mentorii le pot oferi. Codul ar trebui să se refere, de asemenea, la tratamentul minorilor. Orientările privind Codul de etică pentru mentori sunt disponibile în anexa 1 la modelul Buddy System - IO2, disponibil pe [site-ul](#) web al proiectului.

Î: Ce este e-mentoratul?

R: E-mentoratul se referă la orice tip de mentorat care include utilizarea tehnologiei informației și comunicațiilor (TIC). Având în vedere impactul epidemiei Covid-19 în viața de zi cu zi, TIC a devenit din ce în ce mai relevant, inclusiv în procesele de mentorat. Prin urmare, utilizarea de e-mailuri, platforme online pentru a comunica între mentori și ucenici a devenit mai obișnuită. Acest format specific de mentorat este recomandat cel puțin o dată pe săptămână pe o perioadă de șase luni (MENTOR, 2019). E-mentoratul are particularitatea de a fi foarte flexibil și poate apărea în programe de mentorat care includ atât contacte personale, cât și interacțiuni asistate de tehnologie. În plus, programele de e-mentorat pot oferi mentori persoanelor izolate geografic sau social (MENTOR, 2005).

VI. Practici privind integrarea migranților luate în considerare în cadrul proiectului M4M

Există diferențe semnificative între țări în ceea ce privește tipul și calitatea serviciilor de integrare oferite. În prima fază a proiectului M4M, partenerii implicați au fost responsabili pentru colectarea celor mai bune practici legate de primirea migranților în țara lor. Guvernele, instituțiile publice, asociațiile și ONG-urile care provin din mai multe țări europene au fost invitate să participe la aceste activități, iar la finalizarea cercetării, partenerii de proiect au colectat cinci bune practici europene legate de primirea migranților, după cum urmează:

1. Mentors for Migrants (Portugalia).

Este un program de mentorat pentru migranți, promovat de Înaltul comisar pentru migrație și dezvoltat în întreaga țară de un set de parteneri locali. Scopul său este de a crea legături între mentori (cetățeni portughezi) și menteei (migranți). Mentorii au sarcina de a sprijini menteeii în dezvoltarea obiectivelor lor profesionale și integrarea în comunitatea gazdă prin furnizarea de sprijin, monitorizare și îndrumare pentru rezolvarea dificultăților sau preocupărilor. Există aproximativ 600 de mentori disponibili la nivel național, iar această diversitate le permite să găsească sprijinul cel mai potrivit pentru nevoile și condițiile fiecărui mentat.

Source: [Portugal: Mentors for Migrants Programme | European Website on Integration \(europa.eu\)](#)

2. Family Side by Side (Portugalia).

Această bună practică vizează integrarea mai eficientă a migranților în Portugalia, în special a familiilor de refugiați și imigranți. Acest proiect consolidează relațiile sociale prin promovarea diversității culturale a țării. În acest scop, o familie este de acord să găzduiască o familie pe care nu o cunosc în casa lor pentru a forma colegii de familie pentru un prânz convivial. Această practică subliniază respectul și înțelegerea diferențelor culturale ale familiilor.

3. KomIn - Kompetenzorientierte Intensivberatungn (Austria).

Programul vizează migranții nou sosiți, refugiații, solicitanții de azil și resortisanții țărilor terțe; acesta vizează integrarea acestora pe piața forței de muncă în țara gazdă. De fapt, proiectul oferă consiliere în diferite limbi, precum și ateliere pe anumite teme legate de piața forței de muncă (de exemplu, procesul de aplicare, digitalizarea) și un curs de cartografiere a competențelor numit "Kaledoscop competență". Există o cale individuală pentru fiecare participant, în funcție de situația, nevoile și posibilitățile actuale ale vieții. Proiectul a fost implementat împreună cu serviciul local de pe piața forței de muncă și crește cu o viteză foarte mare. De fapt, practica este o abordare foarte actualizată și inovatoare, deoarece combină tehnologiile și digitalizarea pentru a ajuta migranții să se potrivească cel mai bine pe piața muncii.

4. Interreg Project France-Wallonie-Vlaanderen AB Réfugiens-Social (Franța).

Obiectivul acestei bune practici este de a propune o integrare reușită a refugiaților prin consolidarea asistenței medicale și sociale. Se bazează pe trei teme: Interpretare, sănătate mintală și mediere. Acest proiect permite servicii, sprijin, inovare și „experimente” generalizabile pentru migranții nou sosiți, minorii neînsoțiți și solicitanții de azil. Echipele mobile de asistenți sociali, psihologi și „ambasadori ai integrării” (pentru interpretarea limbilor rare) însoțesc persoanele care trec prin suferințe legate de migrație și/sau integrare în țara gazdă. Proiectul promovează, de

asemenea, sprijinul reciproc, deoarece „ambasadorii integrării” sunt ei înșiși imigranți care sunt aici de mai multe luni sau ani și și-au finalizat cu succes procesul de integrare prin stabilirea în țară.

Source: [AB Réfugiés - Social | Interreg \(interreg-fwvl.eu\)](#)

5. Migrantour - New Roots (Portugal).

Obiectivul programului este de a integra migranții și refugiații pe piața forței de muncă prin tururi ghidate unice și ateliere de sensibilizare în școli. Obiectivul inițiativei este de a sprijini integrarea migranților, de a construi înțelegere reciprocă și respect. A oferit diferite oportunități de a găsi un loc de muncă, de a crea prietenii și pentru o mai mare integrare în societatea gazdă. De asemenea, a favorizat o mai mare toleranță și empatie față de toate părțile implicate, creând un sentiment de comunitate și apartenență.

Partenerii M4M au selectat practica „Mentors for Migrants” din Portugalia ca fiind cea mai bună practică la nivel european în ceea ce privește integrarea migranților.

Alte bune practici remarcabile din țările partenere

Franța

Fondation Agir contre l'exclusion (FACE), Entre voix project

Proiectul FACE promovează integrarea socială și profesională a nou-veniților și a fost creat pentru a compensa stăpânirea insuficientă a limbii franceze pentru a avea acces la un loc de muncă, lipsa de formare a profesioniștilor care doresc să însoțească acest public și lipsa de conștientizare a companiilor în integrarea profesională a nou-veniți. Prin urmare, acest proiect vizează migranții nou sosiți și vizează să stabilească ore de conversație cu profesioniștii din companii pentru a practica franceza și pentru a mobiliza companiile în integrarea profesională a nou-veniților. Scopul acestor întâlniri săptămânale sau lunare este de a permite oamenilor să practice franceza profesională și să discute accesul la angajare în perechi cu un angajat al companiei. În plus, punerea în aplicare a acestui sistem amice permite perechii să creeze legături profesionale și umane care sunt esențiale pentru integrarea noilor veniți.

Source: [Entre Voix – Fondation Agir Contre l'Exclusion \(fondationface.org\)](#)

România

MENTORATUL pentru integrarea copiilor afectați de migrație – realizat de organizația Terre des hommes

Prin proiectul MINT, Terre des hommes (Tdh) și partenerii săi au avut ca scop încurajarea legăturilor dintre copiii refugiați și migranți și tinerii europeni prin diverse activități comune. Tdh a creat un program de mentorat peer-to-peer, care include instruirea voluntarilor locali pentru tineri și asocierea acestora cu copiii migranți și refugiați nou sosiți. Migranții și tinerii mentori au participat la întâlniri individuale și de grup, concentrându-se pe sprijinul educațional și lingvistic, precum și pe activități recreative, cum ar fi jocurile de grup. Ca parte a programului de mentorat, grupurile locale de tineret și copiii migranți au identificat subiecte cheie care reflectă experiența integrării. Grupurile au adus subiectele identificate în discuțiile publice prin intermediul filmelor promovate online și prin piese de teatru sau dezbateri cu colegii de școală sau alte evenimente locale offline. Voluntarii au facilitat integrarea copiilor migranți și refugiați în comunitățile locale gazdă, prezentându-i altor copii din comunitate și organizând activități sportive și socio-culturale în aer liber. Integrarea copiilor migranți și procesul de învățare au fost, de asemenea, însoțite de conținut online adaptat. Resursele online prietenoase vor ajuta noii veniți să înțeleagă caracteristicile culturale și sociale naționale ale celor patru țări participante la proiect. În plus, copiii au putut învăța limbi locale prin cursuri offline și online oferite într-o limbă pe care copiii o înțeleg, cum ar fi arabă sau farsi. În total, în cele patru țări ale proiectului, câteva sute de copii vor dobândi cunoștințele și abilitățile de bază pentru a se angaja în relații sociale.

Grecia

INTEGRA-TRAIN

Proiectul INTEGRA-TRAIN își propune să consolideze integrarea femeilor care beneficiază de protecție internațională prin furnizarea de formare de integrare multidimensională. Proiectul are trei obiective principale, care sunt, în primul rând, schimbul de cunoștințe și experiență în UE privind formarea în materie de integrare a migranților din statele membre ale UE, cu un nivel ridicat de experiență în integrarea refugiaților în statele membre ale UE, cu mai puțină experiență în integrarea refugiaților. În al doilea rând, acest proiect urmărește să sporească pregătirea și familiarizarea refugiaților cu realitățile juridice, civice, sociale și culturale ale țării gazdă, pentru a se integra bine pe termen lung. În cele din urmă, INTEGRA-TRAIN își propune să consolideze capacitatea ONG-urilor naționale de a oferi cursuri de integrare migranților. Pentru a atinge aceste obiective, sunt puse în aplicare diferite acțiuni, cum ar fi schimbul de cunoștințe, schimbul de experiență, formarea în materie de integrare și diseminarea și transferul de proprietate.

Source: [INTEGRA-TRAIN - RÉSEAU DE FEMMES MIGRANTES EN GRÈCE melissanetwork.org](https://melissanetwork.org)

Austria

Lerncafes

Lerncafe-urile sunt exemple bine dovedite de proiecte de bună integrare care oferă sprijin gratuit pentru studiu pentru copii, care au fost stabilite în urmă cu câțiva ani și sunt acum stabilite în întreaga Austria. Acest proiect vizează copiii cu vârsta cuprinsă între 6-15 ani din familii de refugiați, solicitanți de azil și migranți. Proiectul de sprijin educațional îi ajută pe copiii migranți să-și facă temele și să se pregătească pentru examene, dar și să-și îmbunătățească abilitățile de limbă germană. Voluntarii îi învață pe copii cum să se bucure de învățare și să-și îmbunătățească cunoștințele. S-a dovedit că 96% dintre copiii care primesc acest sprijin și-au terminat nivelul școlar respectiv și, prin urmare, pot trece la următorul nivel școlar. Mai mult, învățând, jucându-se și crescând cu alți copii din toate țările, tinerii devin mult mai deschiși și mai respectuoși unul față de celălalt.

Source: [Lerncafés - Soutien à l'apprentissage gratuit: Caritas Autriche \(caritas-austria.at\)](https://www.caritas-austria.at/)

Italia

Recepție descentralizată și integrare

Această practică, care se adresează titularilor de protecție internațională și minorilor neînsoțiți, urmărește să garanteze intervenții de „primire integrată”, să aibă grijă de beneficiarul individual și să integreze persoanele în politicile de dezvoltare locală și de protecție socială. Practica pune în aplicare: Asistență pentru locuințe; integrare socio-economică: Pentru a ajuta oamenii să-și găsească un loc de muncă; asistență medicală: Prin înregistrarea la Serviciul național de sănătate; asistență socială: Pentru a face față practicilor administrative; educație: pentru înscrierea la școală sau la cursuri

Mai multe informații cu privire la condițiile și serviciile oferite migranților nou sosiți, precum și cu privire la selectarea bunelor practici privind integrarea migranților pot fi găsite pe raportul de analiză a probelor (IO1), disponibil public pe [site-ul](#) web al proiectului M4M.

VII. Recomandări politice privind integrarea migranților

Grecia

În general, Strategia națională de incluziune socială a solicitanților de azil și a beneficiarilor de protecție internațională, publicată în noiembrie 2021, se concentrează pe următorii piloni:

- Pre-integrarea solicitanților de azil în vederea asigurării unei tranziții line și nediscriminatorii a adulților în viața profesională și a minorilor în educație.

- Incluziunea socială prin programe intensive de educație și formare pentru a facilita accesul beneficiarilor de protecție internațională pe piața forței de muncă.
- Promovarea drepturilor, precum și prevenirea și protecția eficientă împotriva tuturor formelor de violență prin consolidarea mecanismelor de raportare.
- Viața independentă, locuințele sociale, ocuparea forței de muncă și bunăstarea socială.
- Îmbunătățirea cunoștințelor educaționale și profesionale, formarea, dobândirea de competențe și învățarea limbilor străine.
- Accesul egal la educație formală și non-formală de calitate, nediscriminatorie.

Acțiuni indicative pentru atingerea obiectivelor menționate mai sus:

- **Securitate și protecție:** Asigurarea disponibilității personalului cu diverse cunoștințe științifice, format din medici, psihologi, operatori de asistență socială etc. În toate unitățile de primire, pentru a permite evaluarea la timp a vulnerabilităților și trimiterea la servicii adecvate; asigurarea unor structuri adecvate de locuințe ale persoanelor vulnerabile; promovarea sănătății sexuale și reproductive.
- **Promovarea drepturilor, accesul la educație și servicii publice:** Promovarea educației formale și non-formale (ENF). ENF poate fi efectuată de profesioniști specializați în predarea limbii grecești ca limbă străină solicitanților de azil în clase pregătitoare sau, ca sprijin suplimentar, în sistemul de învățământ formal. Programele de formare profesională pentru populația menționată anterior vor fi consolidate pentru a dezvolta în continuare competențele, pe baza nevoilor pieței forței de muncă a comunităților locale. Aplicația digitală pe zona geografică va fi dezvoltată cu toate informațiile referitoare la serviciile disponibile. În plus, serviciile de asistență juridică vor fi consolidate.
- **Informații furnizate în mod prietenos copiilor și sporirea participării copiilor la procedurile care îi privesc, precum și la o educație de calitate.** Aceasta a inclus numirea reprezentanților minorilor neînsoțiți care acționează ca „persoane de referință” în fiecare unitate gazdă, cu scopul de a proteja copiii și de a rezolva problemele, care vor fi instruiți în mod corespunzător și activitatea lor va fi monitorizată.
- **Promovarea modului de viață european:** Familiarizarea cu instituțiile democratice, modul de viață din Grecia și Europa, drepturile și obligațiile cetățenilor; conștientizarea cu privire la interzicerea discriminării, respectarea diversității și consolidarea societăților coezive. Pentru a consolida și promova abilitățile legate de viața de zi cu zi, sunt organizate ateliere de gătit, utilizarea transportului public și dezvoltarea abilităților digitale
- **Incluziunea socială a beneficiarilor de protecție internațională:** Dezvoltarea de programe rapide cu participare la refugiați bidirecți (Refugiați către

refugiați), inclusiv refugiați care participă la educația altor refugiați; promovarea formării și angajării femeilor refugiate, victime ale violenței sexuale și de gen (SGBV), cu scopul de a ajuta femeile cu experiențe similare; Sprijinirea dezvoltării competențelor profesionale prin formare profesională; Îmbunătățirea cunoștințelor privind drepturile și obligațiile în Grecia prin intermediul materialelor electronice și/sau tipărite disponibile serviciilor publice relevante, care ar trebui să fie actualizate în mod constant în limbile vorbite de populația migrantă; corelarea oportunităților de cazare cu oportunitățile de angajare în sectorul turistic sau agricol și oferirea de stimulente pentru proprietarii de case, în scopul de a închiria case beneficiarilor de protecție internațională.

- **Promovarea incluziunii sociale și a participării în comunitate:** Crearea de asociații și reuniuni periodice în cadrul comunității pe diverse teme.

Recomandări:

Strategia națională se referă la aspecte importante privind includerea refugiaților și a beneficiarilor de protecție internațională în Grecia, cum ar fi securitatea, protecția eficientă și sprijinul persoanelor vulnerabile, cazarea, educația și formarea formală, non-formală și profesională, dezvoltarea competențelor digitale și a competențelor care sunt legate de piața locală a muncii, cunoașterea limbii și culturii locale prin participarea la asociații și întâlniri locale, precum și informarea cu privire la drepturile și serviciile disponibile. Se pune un accent deosebit pe minorii care au un tutore / reprezentant care pot acționa ca persoană de referință pentru a se asigura că sunt protejați de rău, pot participa la educație și că își pot exercita dreptul de a participa.

Cu toate acestea, strategia națională include în principal comentarii și sugestii generice, a căror punere în aplicare necesită resurse și o colaborare eficientă a actorilor și profesioniștilor care lucrează cu migrații.

În acest context, ar trebui să se pună mai mult accentul pe implicarea efectivă a migraților care trăiesc în Grecia de ceva timp, pentru a sistematiza colaborarea acestora cu instituțiile și serviciile publice. Acest lucru ar putea fi combinat cu programe de mentorat, puse în aplicare de către stat sau organizațiile societății civile majore care au acces la centrele de primire și la alte facilități de cazare ale persoanelor cu origine migrantă. Importanța de a avea o persoană de referință este recunoscută în strategia națională, însă nu există nicio referință specifică cu privire la modul în care aceasta ar putea funcționa în practică.

Mentorii instruiți (profesioniști, voluntari) ar putea sprijini migrații nou sosiți în fața autorităților locale pentru a asigura un statut juridic și drepturile lor și pentru a putea găsi o locuință sigură, servicii de asistență medicală și sprijin financiar. Acestea ar putea fi legătura dintre stat și comunitate pentru perioada de tranziție.

Ar trebui remarcat faptul că nu ar putea fi posibilă integrarea dacă migranții nu pot comunica singuri cu localnicii; prin urmare, participarea la lecții de limbă în mod regulat, prevăzută în mod gratuit și, de asemenea, stimulentele pentru ca migranții să participe la acestea sunt de cea mai mare importanță. Mentoratul ar putea fi benefic și în acest aspect: Mentorii instruiți ar putea angaja migranții nou sosiți să participe la lecții pentru a învăța limba locală sau / și limba engleză, precum și alte programe de formare pentru a-și dezvolta abilitățile (limbi străine, competențe digitale, educație profesională). să aibă posibilitatea de a deveni independent financiar și de a participa la viața socială și economică.

Nu în ultimul rând, ar trebui oferite stimulente întreprinderilor locale pentru a angaja migranți. Aceste stimulente ar putea fi combinate cu programe de mentorat ale organizațiilor societății civile, ale sindicatelor sau ale Ministerului Muncii, în care mentorii ar putea sprijini persoanele care provin din familii de migranți să învețe limba locală, să dezvolte competențe și rețele pentru a putea obține un loc de muncă în Grecia.

Franța

Prioritatea principală este integrarea prin ocuparea forței de muncă și protecția sporită a femeilor și a beneficiarilor de protecție internațională.

La 25 ianuarie 2022, Ministerul de interne a semnat o politică menită să definească prioritățile politicii de integrare a migranților nou sosiți. Prima prioritate se referă la muncă și la formarea profesională, prezentată ca „o axă esențială a integrării”. Aceasta implică mobilizarea serviciilor publice de ocupare a forței de muncă, finanțarea acțiunilor de însoțire a refugiaților la locul de muncă și recunoașterea competențelor și a experienței profesionale deja dobândite și acordarea unei atenții administrative problemei și reînnoirii permiselor de ședere în timp util.

A doua prioritate prevede o atenție deosebită pentru femei și beneficiarii de protecție internațională (BPI). Beneficiarii acestei protecții sunt definiți ca fiind mai vulnerabili decât alții, deoarece „se confruntă cu vulnerabilități specifice, în special psihotrauma, dificultăți în accesarea locuințelor și o distanță mai mare de limba franceză și de piața muncii decât alți străini”. Femeile sunt, de asemenea, identificate ca având dificultăți mai mari de integrare, „cu o rată a șomajului de 30% și o participare mai mică în lumea muncii și a vieții sociale”. Pledând pentru o abordare de „mobilizare” pentru a le sprijini, îngrijirea copiilor este, de asemenea, evidențiată ca o modalitate de a facilita integrarea acestora.

În cele din urmă, Ministerul de interne a insistat asupra „rolului esențial” al societății civile în asigurarea integrării cu succes a străinilor și a subliniat valoarea proiectelor și mecanismelor, cum ar fi sponsorizarea și îndrumarea. O platformă pentru sponsorizarea refugiaților de către cetățeni este disponibilă din noiembrie 2021 (<https://parrainage.refugies.info/>) de către delegația interministerială pentru

primirea și integrarea refugiaților (DIAIR), pentru a „încuraja toate inițiativele cetățenești în favoarea integrării lor”.

Sursa: <https://www.legifrance.gouv.fr/circulaire/id/45277?origin=list>

Formarea lucrătorilor sociali pentru a oferi un sprijin mai bun refugiaților. În ianuarie 2021, delegația interministerială pentru primirea și integrarea refugiaților (DIAIR) și Centrul național pentru Serviciul public teritorial (CNFPT) au lansat un program specific de formare pentru lucrătorii sociali în autoritățile locale, în vederea asigurării accesului la drepturile migranților care beneficiază de protecție internațională.

Această inițiativă se bazează pe observația că „beneficiarii de protecție internațională (BPI) au multe specificități care fac cu atât mai necesară generalizarea formării axate pe nevoile lor și pe mecanismele la care pot avea acces”. Prin urmare, cursul de formare „primirea și sprijinul refugiaților în Franța” urmărește în mod specific să faciliteze integrarea refugiaților, oferind lucrătorilor sociali cheile pentru înțelegerea problemelor întâmpinate de solicitanții de azil și de refugiații din Franța.

Sursa: <https://accueil-integration-refugies.fr/former-les-travailleurs-sociaux-pour-mieux-accompagner-les-personne-refugiees/>

Cazare. În Franța, minorii neînsoțiți au dreptul la protecție specială și la asistență specială din partea guvernului. „ASE” (îngrijirea socială a copilului) este un serviciu public care este responsabil pentru acești copii. Când acești copii ajung în Franța, aceștia sunt colectați provizoriu în timpul procesului de evaluare a vârstei (minorității), iar statul le oferă cazare temporară de urgență în hoteluri. Cu toate acestea, acest proces nu este adecvat pentru copii, deoarece locuiesc împreună cu adulții, ceea ce poate submina grav drepturile de bază și nevoile de bază ale copiilor încredințați ASE (adică, datorită unui sentiment de nesiguranță, igienă precară etc.). Prin urmare, este important să se reconsidere procesul de primire a minorilor neînsoțiți. La sfârșitul procesului de evaluare a vârstei, majoritatea minorilor sunt redirecționați către „DHIMNA” (dispozitiv de cazare și integrare pentru minorii neînsoțiți), ceea ce înseamnă că aceștia sunt plasați în centre și însoțiți de o echipă de educație până la vârsta lor. Acești profesioniști din domeniul sănătății și al educației ajută minorii neînsoțiți în studiile lor, în viitoarele căutări de locuri de muncă, în asistența medicală și în viața de zi cu zi.

Educație. În Franța, dreptul la educație este garantat pentru toată lumea. În plus, școala este obligatorie pentru fiecare copil de la vârsta de 3 până la 16 ani, permițându-i să aibă acces la educație în cele mai bune condiții și cât mai repede posibil. Deoarece profesioniștii din „ASE” nu pot monitoriza individual minorii neînsoțiți, profesioniștii din „DHIMNA” se ocupă de activitatea educațională. Cu toate acestea, uneori se confruntă cu lipsa de formare și de informații cu privire la calea de viață a acestor tineri. Mai mult, este și mai dificil pentru minorii neînsoțiți care trebuie

să rămână în hoteluri, deoarece singurătatea și izolarea pe care o experimentează le afectează sănătatea mintală și dezvoltarea proiectului lor de viață. De asemenea, a fost evident că, uneori, minorii neînsoțiți ar fi interesați să efectueze studii universitare, dar „ASE” le spulberă speranțele, deoarece este considerat cel mai bine că acești tineri trebuie să fie autonomi cât mai curând posibil, prin urmare trebuie să urmeze studii „profesionale”. Astfel, apărătorii drepturilor recomandă ca sprijinul acordat minorilor neînsoțiți să fie adaptat și adaptat în funcție de nevoile lor.

Afeji a elaborat recomandări de politică pentru migranți, în special pentru minorii neînsoțiți. Toate informațiile colectate provin din raportul „minorii neînsoțiți în drept” (2022).

Portugalia

Din partea portugheză, informațiile colectate se bazează pe feedback-ul participanților la acțiunea de formare și pe un raport cu recomandări de politică care au fuzionat din sesiuni de conștientizare și grupuri de concentrare cu 15 de persoane migrante (Costa & de Paula, 2021):

Cazare. Migranții și alte persoane vulnerabile au dreptul la locuințe sociale, deoarece închirierea este prea costisitoare, în special în principalele orașe, cum ar fi Lisabona și Porto. Cu toate acestea, pe lângă faptul că migranții simt adesea că nu au suficiente informații cu privire la drepturile și obligațiile dintre chiriaș și proprietar, ei trebuie adesea să se mute în regiuni departe de centrul orașului. Uneori, ei simt prejudecăți împotriva lor, deoarece unii proprietari nu se simt confortabil și refuză să închirieze case din cauza provenienței lor de migranți. În acest fel, este important să „investim” în sesiuni de conștientizare pentru comunități, în general, pentru a le crește empatia și conștiința cu privire la provocările cu care grupurile vulnerabile, ca migranți, se confruntă adesea în mai multe dimensiuni, inclusiv găsirea / închirierea unei case. De asemenea, este important să se pună în aplicare sesiuni de conștientizare cu privire la diversitatea culturală, să se facă mai conștienți de diferențele culturale în general și cum putem beneficia cu toții de acestea, prin învățarea de noi perspective și respectarea valorilor altora.

Servicii de sprijin pentru migranți. Migranților le este greu să obțină informații despre activitatea și activitățile desfășurate în organizații care sprijină persoanele care vin în Portugalia dintr-o altă țară. Este confuz și dificil să se obțină informații eficiente cu privire la serviciile disponibile în comunitate pentru a sprijini migranții și unde se află aceștia, deoarece informațiile sunt dispersate. Este important ca acest tip de servicii să fie vizibile, utilizând materiale de diseminare eficiente publicate/disponibile în canale strategice de comunicare, atât tipărite (de exemplu, broșuri și pliante în locuri publice și strategice), cât și digitale (Facebook, website, alte canale de social media). Programele de mentorat pentru persoanele migrante ar fi, de asemenea, benefice

pentru acestea, deoarece mentorul poate ghida mentorii către cele mai potrivite servicii, în funcție de nevoile lor individuale.

Educație și formare. Portugheza este o limbă greu de învățat pentru cei care nu vorbesc / înțeleg, ceea ce este o barieră în sine atunci când migranții vin în Portugalia. Le este greu să primească informații despre unde și cum să participe la acțiuni utile de formare, care tind să fie generice și nu se concentrează pe profilul și nevoile indivizilor. Procesul de obținere a certificatelor profesionale/calificate tinde să fie birocratic și costisitor. Este, de asemenea, dificil pentru migranți, în special din țările non-europene, să exercite profesia sau să-și continue cunoștințele și cunoștințele educaționale din țara lor de origine, din cauza proceselor dificile de certificare a formării și acreditare. Având în vedere acest lucru, ar fi important ca organizațiile cheie ale comunității să furnizeze informații despre activitățile educaționale și de formare, facilitând accesul migranților. Diseminarea unor astfel de inițiative poate fi făcută și prin intermediul canalelor de social media, cum ar fi Facebook, Instagram, LinkedIn, Twitter și site-urile web ale organizațiilor. Este important ca aceste informații să fie difuzate și în alte limbi (cum ar fi engleza), făcându-l disponibil și mai multor persoane.

Sănătate. Site-ul Serviciului național de sănătate este disponibil în limba portugheză, ceea ce face dificilă navigarea și găsirea informațiilor necesare pentru persoanele care nu vorbesc / înțeleg limba portugheză. În plus, migranții consideră că nu există suficiente cursuri de formare și informații eficiente furnizate de profesioniștii care lucrează în organizațiile de sănătate publică, în special cu privire la drepturile privind accesul acestora la sistemul național de sănătate. De asemenea, este de obicei să găsiți dificultăți în obținerea unei înregistrări într-un centru de sănătate. În acest fel, ar fi important să se pregătească profesioniștii din domeniul sănătății pentru a furniza informații cheie persoanelor străine (de exemplu, axate pe sprijinul care poate fi furnizat în procesul de înregistrare în centrul național de sănătate). Site-ul Serviciului național de sănătate ar trebui, de asemenea, să fie tradus în limbi străine sau cel puțin să fie disponibil în limba engleză, care este o limbă comună, prin urmare, ar putea ajunge și să fie util pentru mai multe persoane.

Costa, A. P. & de Paula, C. (2021). Relatório de recomendações: políticas públicas locais para as pessoas migrantes em Lisboa. Casa do Brasil de Lisboa. Retrieved from: <http://casadobrasilidelisboa.pt/relatorios/Relatorio%20Lisboa%20Acolhe.pdf>

România

Slujba. Nu există o schemă sistematică de mentorat pentru integrarea solicitanților de azil și a refugiaților pe piața forței de muncă. În cadrul schemei generale de sprijin inițial acordat solicitanților de azil și refugiaților de către Inspectoratul General pentru migrație, pot exista unele forme de asistență specială care pot fi desemnate ca fiind

comparabile cu mentoratul, care pot fi furnizate în cazuri speciale bazate pe necesitate (Ghinararu, 2016).

O altă problemă relevantă este lipsa de oferte de cursuri profesionale care ar putea facilita găsirea și menținerea unui loc de muncă pentru refugiați și solicitanții de azil, în special pentru cei care nu au primit o educație adecvată și/sau formare profesională în țările lor de origine. Recomandăm statului român să ia în considerare această problemă, oferind stimulente și fonduri specifice și mai relevante centrelor de formare și instituțiilor similare.

Cazare. Solicitanții de azil au dreptul la locuințe sociale, dar nu există nicio înregistrare a unui refugiat sau a unui solicitant de azil care a avut posibilitatea de a avea acces la locuințe sociale, din cauza birocrăției și a barierelor lingvistice.

Educație. În primul an, minorii nu au dreptul de a deveni studenți înscriși și pot participa doar la cursuri fără a primi semne. La sfârșitul anului, ei fac un test pentru a-și stabili nivelul de educație. Fiind studenți observatori, aceștia nu sunt înregistrați în sistemul național de învățământ. Criza COVID-19 a arătat că, deoarece nu erau înscriși în sistemul național de învățământ, copiii solicitanților de azil nu au fost luați în considerare atunci când Ministerul Educației a decis să înceapă e-learning și să ofere dispozitive pentru copiii români. Recomandăm ca copiii solicitanților de azil să beneficieze de același tratament ca și copiii români.

Another relevant problem is the very long time and the bureaucratic procedures refugees have to go through in order to convert their educational certifications and make them recognized in the Romanian territory. This implies that, until their qualifications are not recognized, they are not allowed to carry on a qualified job. This condition often lasts a very long period of time, thus precluding migrants and refugees from being fully satisfied and integrated in the national territory.

Austria

Educație. Toate persoanele cu vârsta sub 18 ani care au absolvit învățământul obligatoriu și sunt rezidenți permanenți în Austria au fost obligate, de la Actul privind educația obligatorie din 2016, să urmeze ulterior și educația sau formarea. Această obligație continuă până la vârsta de 18 ani sau până la finalizarea pozitivă a educației sau formării ulterioare.

Această obligație ar trebui să se aplice și solicitanților de azil, în măsura în care aceștia au dreptul la o școală sau la un loc de formare, în special în cazul în care aceștia trebuie să se aștepte la proceduri lungi de azil. Până în prezent, solicitanții de azil au dreptul la un loc școlar numai până la vârsta de 15 ani.

Piața muncii. Tuturor solicitanților de azil ar trebui să li se acorde un permis de muncă începând cu a treia lună de ședere. Până acum nu s-a întâmplat așa. Se aplică numai reglementări individuale foarte complicate, care nu sunt oportune în practică.

Asistență medicală. Primele centre de primire și centre de distribuție din Austria sunt centre intermediare în care refugiații/solicitanții de azil sunt transferați inițial; acestea sunt operate de Ministerul de interne. O evaluare inițială a sănătății este obligatorie în termen de 72 de ore, iar asistența medicală primară este furnizată. RUP Service GmbH este însărcinat de Ministerul Afacerilor interne să efectueze evaluarea medicală inițială și este, de asemenea, responsabil pentru furnizarea de asistență medicală primară în aceste instalații. Cu toate acestea, principala problemă este comunicarea cu furnizorii de servicii medicale, care este dificilă din cauza barierelor lingvistice. Diagnosticale false, neînțelegerile și medicamentele greșite sunt consecințele. Pentru a beneficia de asistență medicală, este important ca refugiații și migranții să depășească barierele lingvistice.

Servicii sociale. Odată ce refugiații sunt înregistrați la anumite secții de poliție sau centre speciale de primire („Erfassungstellen”). Aceștia au acces la asistență socială de bază („Grundversorgung”; inclusiv cazare, îngrijire de bază și asigurări de sănătate), educație și alte servicii. După înregistrare, aceștia primesc și cartea de identitate („Ausweis für Vertrieben”), care le va oferi acces la piața muncii. Cardul de identitate va fi de obicei trimis la adresa lor, deci este important ca refugiații să-și înregistreze locul de reședință ("Meldezettel").

Cu toate acestea, majoritatea nou-veniților care migrează în Austria nu cunosc sistemele dezvoltate și disponibile pentru sprijinirea integrării și incluziunii lor. Programul de mentorat este o metodă excelentă de a oferi un instrument suplimentar pentru a promova integrarea migranților în Austria, pentru a oferi orientare și sprijin refugiaților primiți în țara gazdă, pentru a elimina barierele în calea integrării și pentru a promova egalitatea de șanse.

Italia

Educație. Chiar dacă migranții cu vârsta sub 18 ani au acces la educație în Italia, elevii nou-veniți primesc puțin ajutor în accesarea tuturor tipurilor de școli. Situația s-a înrăutățit odată cu pandemia, deoarece problemele școlare cu care se confruntă migranții și copiii acestora în perioada extinsă actuală de criză sanitară și de închidere a școlii sunt lipsa accesului la învățământul la distanță și, în ultimele luni, lipsa relațiilor cu profesorii și colegii de clasă, să rămână în întregime în afara circuitului școlar și din toate acele oportunități de interacțiune și de învățare care sunt fundamentale pentru calea lor educațională. Italia ar trebui să investească în diversitatea tot mai mare a elevilor și să facă din accesul egal și din educația interculturală o realitate în școli. În plus, se recomandă sprijinirea profesorilor, creând bariere suplimentare pentru elevii migranți.

Sănătate. Serviciile de asistență medicală sunt, în general, accesibile pentru pacienții migranți, datorită politicilor naționale și regionale. Toți migranții legali și solicitanții de azil au dreptul și datoria de a se înscrie în Serviciul național de sănătate (SSN). Străinii rezidenți legal sunt obligați să se înregistreze la Serviciul național de sănătate (NHS) și solicitanții de azil și persoanele care au primit o formă de protecție internațională. De asemenea, sunt incluși minori străini neînsoțiți și femei însărcinate, până la șase luni de la nașterea copilului. În ceea ce privește migranții ilegali, absența unui permis de ședere nu exclude posibilitatea de a primi îngrijiri medicale urgente și esențiale. În caz de necesitate, spitalul trebuie să accepte migranți fără acte, să înregistreze clientul și să-i furnizeze un cod numit „STP” (acronim italian pentru străini prezenți temporar). În plus, accesul la servicii al unui migrant neregulamentar nu trebuie să implice nicio raportare către autorități. Cu toate acestea, situația nu este întotdeauna liniară, iar documentația necesară pentru accesul la asistență medicală poate fi complicată pentru migranții legali și solicitanții de azil. Ar fi oportun să se pună la dispoziția lucrătorilor sociali și a mediatorilor culturali și lingvistici instrumente de intervenție pentru a asigura un răspuns eficace la nevoile de sănătate ale migranților. În plus, ar fi bine să se acorde mai multă atenție intervențiilor necesare pentru protecția și prevenirea sănătății fizice și mentale a acestor persoane, care, în majoritatea cazurilor, ajung în stare bună de sănătate în țara noastră și se îmbolnăvesc, în schimb, mai ales datorită condițiilor de viață și a primirii.

Piața muncii. Orice migrant din afara UE care are un permis de ședere care permite un loc de muncă sau care deține un permis de ședere CE pe termen lung poate fi liber angajat în Italia. Este posibil să se recruteze (și, prin urmare, să se înregistreze și ca șomeri) chiar dacă migrantul nu deține încă un prim permis de ședere, în unele cazuri prevăzute de lege. În cazul în care migrantul are un permis de ședere expirat, este posibil să îl angajeze (și să îl înregistreze în registrul Centrului de ocupare a forței de muncă) în anumite condiții. Cu toate acestea, în Italia, problema muncii nedecarate și a exploatării prin muncă există încă, în special în sectorul agricol. Aceasta implică atât migranți obișnuiți, cât și migranți ilegali. Una dintre principalele probleme este lipsa unui sprijin specific pentru a permite migranților să găsească locuri de muncă sigure care să corespundă calificărilor și competențelor lor. Politicile și programele de dezvoltare ar trebui să includă acțiuni de consolidare a oportunităților de angajare decente și a proiectelor generatoare de venituri pentru a evita impactul negativ al migrației și riscul de exploatare.

VIII. Referințe

1. Migrants for Migrants (M4M) project, IO1 Evidence review on the current of the conditions and services offered of newly-arrived migrants in partners' countries. Available at <https://www.migrants4migrants.eu/io1.html>
2. Migrants for Migrants (M4M) project, IO2 Buddy System service Model. Available at <https://www.migrants4migrants.eu/io2.html>
3. Migrants for Migrants (M4M) project, Welcome to the Buddy system – Training modules. Available at <https://www.migrants4migrants.eu/buddy-system-mentoring-training.html>

4. MPATH. (2017). *Modelo de Mentoria para desempregados de longa duração e com baixas competências*. Aproximar & ASSOC.
5. *Autobiografia degli Incontri Interculturali. Contesto, concetti e teorie*,
Divisione delle Politiche Linguistiche del Consiglio d'Europa, marzo 2008
6. Catarci, Marco; Fiorucci Massimiliano, *Orientamenti interculturali per la cittadinanza: Armando Editore*, 2014
7. Čiefová Michaela, *Intercultural education as a tool for migrants' integration*.
Economic Review/Volume 49, 2/2020.
8. Steering Committee On Anti-Discrimination, Diversity And Inclusion (CDADI),
*Intercultural integration strategies: managing diversity as an opportunity
Model Framework for an Intercultural Integration Strategy at the National
Level*, 2021
9. Withol de Wenden Catherine, *Il dialogo interculturale in prospettiva europea*,
in Mara Clementi (a cura di), *La scuola e il dialogo interculturale*, Quaderni
ISMU 2/2008.
10. Recommendation CM/Rec(2015)1 of the Committee of Ministers to member
States on intercultural integration, 2015:
https://search.coe.int/cm/Pages/result_details.aspx?ObjectID=09000016805c471f
11. Parent'r'Us (2021). *Mentoring Model for Parents' Engagement at Child
Schooling Life*. Aproximar & CCF.
12. Boston University, Mentoring FAQ's. Available at
<https://www.bu.edu/questrom/files/2013/07/Mentoring-FAQs.pdf>
13. MENTOR/National Mentoring Partnership, Mentoring Immigrant and Refugee
Youth: A Toolkit for Program Coordinators. Available at
<https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED522073.pdf>
14. European Resettlement and Integration Technical Assistance Project (EURITA),
Mentoring Refugees – A Handbook for Volunteers. Available at
https://ec.europa.eu/migrant-integration/library-document/mentoring-refugees-handbook-volunteers_en
15. Chronus, How to Start a Mentoring Program. Available at
<https://chronus.com/how-to-start-a-mentoring-program>
16. Foreningen Nydansker, Mentoring program for highly skilled refugees – a
hands on guide. Available at <https://www.foreningen-nydansker.dk/home/dokumenter/mentorordninger/63-guide-mentoring-program-for-highly-skilled-refugees/file>