



Culmed

Erasmus+ EACEA

Grant Agreement Number: **2018-1-EL01-KA202-047904**

Project Duration: **24 months**

**PROGRAMUL DE FORMARE A MEDIATORILOR
CULTURALI**
Material educativ

Cuprins

Introducere

Partea 1: Cadru legal și cel poștal pentru deservirea resortisanților din țările terțe

Unitatea 1.1 - migrant / migrație

Unitatea 1.2 - Condiții de trecere a frontierelor / granițelor

Unitatea 1.3 - Azil - Beneficiarii protecției internaționale

Unitatea 1.4 - Refugiat

Unitatea 1.5 - Principii de bază pentru deservirea resortisanților din țările terțe

Partea 2: Abilități de comunicare

2.1

3.2

Partea 3: Limba engleză

3.1

3.2

Partea 4: Glosar de terminologie poștală de bază în limba resortisanților din țări terțe
(TCN)

4.1

4.2

Introducere

Proiectarea programului de formare se bazează pe trei concepte fundamentale:

- Comportamentul angajaților la ghiseu
- Procedurile pe care le urmează „Mediatorul cultural în sectorul poștal”
- Cunoașterea de sine a stagiului în ceea ce privește abilitățile și competențele pe care le implementează în contextul activității sale de zi cu zi (mediere)

Planul de referință fundamental al programului de formare se bazează pe schița funcțiilor profesionale ale „Mediatorului cultural în sectorul poștal”, care au fost formate în contextul atelierelor DACUM (care au avut loc la Atena și București) (vezi Figura 1).

De fapt, programul nu se concentrează pe asimilarea participanților la o nouă îndatorire sau muncă, ci mai degrabă pe comportamentul „Mediatorului cultural în sectorul poștal” și pe înțelegerea dinamicii medierii culturale și procedurile sale.

Cursanții vor participa și vor fi expuși într-o procedură de înțelegere a particularităților culturale și vor dezvolta o atitudine pozitivă față de medierea culturală.

Dimensiunea pedagogică a procedurii educaționale se bazează în principal pe abordarea constructivistă și pe ciclul de învățare al lui Kolb (Figura 1).

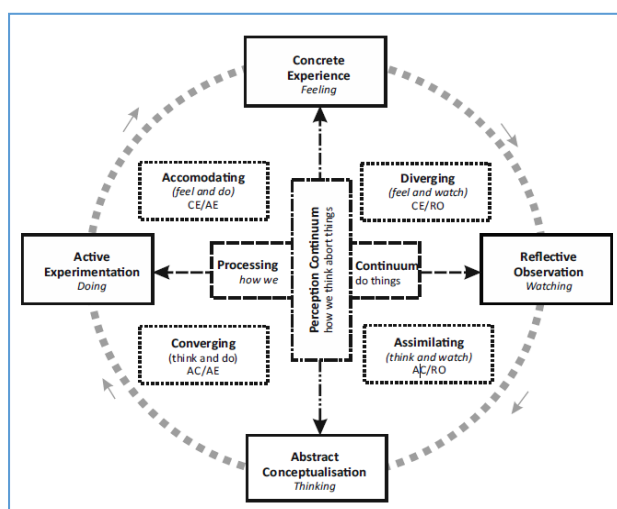


Figura 1- Ciclul de învățare al lui Kolb

În contextul teoriei învățării experiențiale a lui Kolb (ELT), învățarea nu este o procedură ciclică, ci poate fi concepută mai degrabă ca un spațiu circular, unde stagiul „intră direct în contact cu toate dimensiunile de bază ale învățării”, și anume, constituie un ciclul de experiență, preocupare, gândire și acțiune, în contextul în care experiențele directe sau specifice dau naștere observației și reflecției.

Aceste preocupări sunt asimilate prin formarea de concepte abstracte cu implicații asupra acțiunii, concepte pe care individul le poate testa și cu care poate experimenta activ, astfel încât crearea de noi experiențe poate fi facilitată.

Ciclul este structurat în patru etape de învățare care pot fi interpretate ca un ciclu de învățământ:

- CE - Experiență concretă → Simte
- RO - Observare reflexivă → Observa
- AC - Conceptualizare abstractă → Gandeste
- AE - Experimentare activă → Actioneaza

Trebuie subliniate două puncte:

- În primul rând, pentru ca principiile fundamentale ale modelului să fie înțelese pe deplin, de multe ori cursanții trebuie să parcurgă cele patru etape de mai multe ori.
- În al doilea rând, este cazul unui ciclu repetitiv, care se caracterizează printr-o dinamică progresivă când vine vorba de distincția problemei analizate. Adică, fiecare interacțiune presupune o asimilare mai bună și mai profundă a conceptelor. Mai mult, acest model oferă o modalitate de înțelegere a diferitelor procese de învățare ale indivizilor, precum și o explicație pentru cursanți și formatori constând într-un ciclu de învățare experiențială.

Pe baza metodologiei Kolb și a experienței obținute prin programul Erasmus + „InnovAGE”, formarea educațională a mediatorilor culturali ai sectorului poștal se va concentra în principal pe metodologii de instruire care promovează: [diversitatea](#), [incluziunea](#), [empatia](#), [munca în echipă](#) și [învățarea în echipă](#), factori care afectează toți participanții în contextul îndatoririlor lor zilnice, atât ca profesioniști, cât și ca persoane fizice.

Activitățile experiențiale și practicile de instruire vor fi alese de un portofoliu integrat de metodologii:

exerciții de spargere a ghetii, jocuri bazate pe teoria jocurilor, desen, activități în aer liber, masă rotundă, prelegeri, lucru în perechi, studiu de caz, discuție, demonstrație, tururi locale, practică, discuții de grup, grupuri de dialog, rezolvarea problemelor, crearea hărților / diagrame, test, exerciții experiențiale, jocuri de rol, dramatizare, povestire, prezentare, chestionar, imagine de ansamblu a materialului, plan de acțiune, imaginație ghidată, asociere, consultanță, e-learning etc.

Instruirea în sine este considerată inovatoare atunci când vine vorba de metodologia de învățare, având în vedere că participanții la training - în locul participării pasive la prelegerile teoretice -, leagă în mod activ teoria demonstrată în timpul sesiunilor de dezbateri, cu formatorii, după ce au participat anterior la exerciții experiențiale și activități în echipă.

Mai precis, în timpul exercițiilor de echipă și după sesiunile de dezbateri, cursanții vor avea șansa de a-și exprima creativitatea, de a intra în contact cu sentimentele lor mai profunde și gândurile intime, de a-și îmbunătăți relațiile personale, de a realiza impactul stereotipurilor, precum și importanța spiritului de echipă și a învățării în echipă la locul de muncă (a se vedea figura 2).

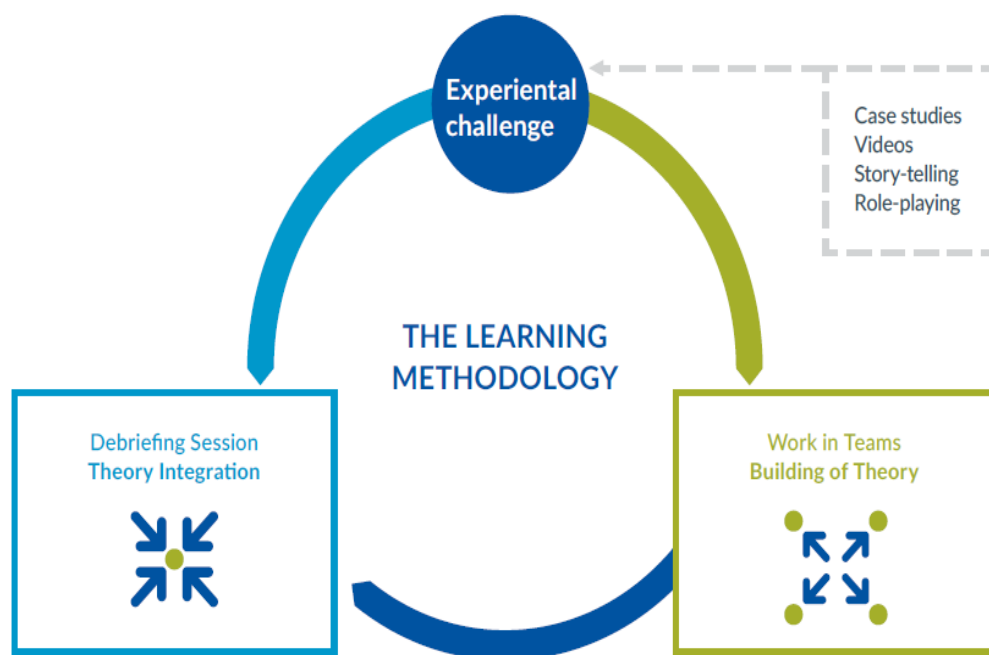


Figure 2-Educational Programme's Methodology

Partea 01

Cadrul Legal si Cadrul Poștal pentru Deservirea Resortisanților din Țările Terțe



Obiective de învățare

Unitatea 1.1 - migrant / migrație

După finalizarea unității privind fenomenul migrației, cursanții vor putea:

- Sa înțeleaga ce presupune termenul „Imigrant” și să distinga între procesul de migrație și cauze-stimulente-impedimente.
- Sa decodeze temerile și opozițiile manifestate în contextul acestui fenomen din partea comunităților locale și a țării gazdă.
- Sa afle despre evoluția dinamică a fenomenului, precum și despre manifestările sale actuale.
- Sa distinga între migrații legale și ilegale (clandestine) și să înțeleaga practic că distincția nu este atât de ușor de realizat între imigrant-refugiat, legal-ilegal și intern-internațional.

Unitatea 1.2 - Condiții de trecere a frontierelor / granițelor

După finalizarea unității, cursanții vor putea:

- Sa înțeleaga ce este o frontieră.
- Sa descrie conținutul termenilor Acord Schengen și Spațiul Schengen.
- Sa distinga condițiile UE de trecere a frontierei.
- Sa înțeleaga care este viza de intrare și ce obligații au resortisanții țărilor terțe înainte de a trece frontiera țării gazdă.

Unitatea 1.3 - Azil - Beneficiarii protecției internaționale

După finalizarea unității, cursanții vor putea:

- Sa se familiarizeze cu Instituția de Azil și cu procedurile pe care le presupune în prezent
- Sa recunoască categoriile de beneficiari ai protecției internaționale și drepturile de azil
- Sa cunoască drepturile refugiaților, precum și cele ale beneficiarilor protecției subsidiare

Unitatea 1.4 - Refugiat

După finalizarea unității, cursanții vor putea:

- Sa dețină cunoștințe mai profunde despre conceptul de refugiat.
- Sa înțeleaga în detaliu conturul statutului de refugiat în conformitate cu Convenția de la Geneva din 1951.
- Sa știe ce înseamnă „Persecuția” și cum este dovedită „frica bine întemeiată de persecuție”

Unitatea 4.5 - Principii de bază pentru deservirea resortisanților din țările terțe

După finalizarea unității, cursanții vor putea:

- Sa precizeze factorii de bază care formează mediul înconjurător și modul în care sunt deserviți resortisanții țărilor terțe în sectorul poștal.
- Sa implementeze tehnici și instrumente utile care să îi ajute să profite de cunoștințele dobândite în contextul activității lor.



Cuvinte cheie

Cetățeni din țări terțe (TCN), migrație, migranți, azil, solicitanți de azil, beneficiari ai protecției internaționale, refugiați, beneficiari ai protecției subsidiare, procese de azil, principii pentru deservirea TCN, inventar pentru servicii de produse, Carta drepturilor consumatorilor (CCR), Zona Schengen, granița, trecerea frontierelor, Visa Schengen, Drepturile, Convenția de la Geneva pentru refugiați 1951, persecuție, teama bine întemeiată de persecuție.



Material educativ

Prezentare generala/ De retinut:



Bibliografie/ Surse/ Link-uri Utile

Metodologii de Instruire

Metodologie	UNITATI				
	1.1	1.2	1.3	1.4	1.5
Brainstorming	x		x	x	
Masa rotunda		x			
Curs (mini lecție)	x	x	x	x	
Lucrul în perechi		x			
Studiu de caz	x		x	x	
Dezbatere	x			x	
Demonstrație			x		
Deplasare		x			
Practică individuală					
Discuții pe diverse teme		x		x	
Grup de discutii	x		x		
Grup de dialog					
Rezolvarea problemelor	x	x	x	x	

Creare hărți / diagrame / matrice	x	x	x	x	
Proiect					
Chestionar / Test	x		x	x	
Jocuri de rol	x		x	x	
Dramatizare	x		x	x	
Poveste	x		x	x	
Jurnal					
Analiză		x			
Sparing - Partener		x			
Piramidă		x			
Raportare		x			
Prezentare					
Chestionar					
Prezentare generala a materialului					

Plan de acțiune					
Fantezie ghidata					
Asociații					
Mentorat					
E-Learning					
Joc					
Grupare dublă	x	x	x	x	

Unitatea 1.1 - migrant / migrație

Definiție

El / Ea este străinul care în mod voluntar^{Tip1} părăsește țara de naționalitate sau locul obisnuit de reședință^{Tip2}.

Tip1	“In Mod Voluntar” Mișcarea voluntară este direct legată de eforturile de căutare a locurilor de muncă și de eforturile de mutare într-un nou mediu social cu condiții de viață mai bune. Stimulentul este cel economic. Drept urmare, termenul de „imigrant economic” constituie un pleonasm, și totodată nu reușește să facă distincția între legal și ilegal¹.
Tip2	“Locul Obisnuit de Resedinta” Este locul în care un individ își petrece zilnic timpul liber, indiferent de absența sa ocazională din motive de recreere, vacanță, vizite la prieteni și rude, muncă, asistență medicală sau pelerinaj religios, ori dacă acest tip de dovezi nu este disponibil, locul domiciliului său oficial sau înregistrat. “²

La nivel internațional, Organizația Internațională pentru Migrație (OIM) menționează că:

„... La nivel internațional, nu există o definiție universal acceptată a migrantului. Termenul de migrant este de obicei înțeles că acoperă toate cazurile în care decizia de a migra este luată liber de către persoana în cauză din motive de „interes personal” și fără intervenția unui factor extern hotărâtor. Prin urmare, acest termen se aplică persoanelor și membrilor familiei, care se mută într-o altă țară sau regiune pentru a-și îmbunătăți condițiile materiale sau sociale și pentru a îmbunătăți perspectiva pentru ei sau familia lor. “³

Mai mult, în conformitate cu Organizația Internațională pentru Migrație a Națiunilor Unite



(OIM), migrantul este definit astfel: „fiecare persoană care se deplasează (fie pe teritoriul unei țări, fie în afara granițelor sale), departe de reședința obișnuită, indiferent de: (1) statutul juridic al individului, (2) dacă mișcarea este voluntară sau involuntară, (3) cauzele mișcării sau (4) durata rezidenței. “⁴

Termeni și concepte

În zilele noastre, conceptele „migrant”, „migrant clandestin”, „migrant ilegal”, „migrant fără acte” sunt folosite alternativ pentru a descrie același fenomen și a crea confuzie.

Pe baza „Glosarului privind migrația, egea Internațională a Migrației, iss.20”, care a fost întocmit de Organizația Internațională pentru Migrație, și pentru a clarifica conceptele, dar, cel mai important, pentru a crea un punct de referință comună, cităm următoarele definiții relevante.

Imigrant pe termen lung	O persoană care se mută într-o altă țară decât cea din reședința obișnuită pentru o perioadă de cel puțin un an, astfel încât țara de destinație să devină efectiv noua sa țară de reședință obișnuită. Din perspectiva țării de plecare, persoana va fi un emigrant pe termen lung care vizează reședința pe termen lung într-o altă țară. Din perspectiva țării gazda, persoana va fi un imigrant de lungă durată care vizează reședința pe termen lung în această țară.
Imigrant cu acte	Un migrant care a intrat legal într-o țară și rămâne în țară în conformitate cu criteriile sale de admitere.
Angajat imigrant cu acte	Un lucrător migrant sau membrii familiei sale / autorizați să intre, să rămână și să se angajeze într-o activitate remunerată în statul de angajare în conformitate cu legea aceluia stat și cu acordurile internaționale la care statul respectiv este parte ¹ .
Angajat Imigrant	O persoană care urmează să fie angajată, este angajată sau s-a angajat într-o activitate remunerată într-un stat în care nu este cetățean ² .
Angajat pentru Proiect	Un lucrător migrant a cărui intrare și reședință într-un stat este legată direct de un statut de angajare pentru o perioadă determinată, pentru a lucra exclusiv la un proiect specific care se realizează în statul respectiv de către angajatorul său ¹ .
Marinar	Muncitor migrant angajat la bordul unei nave înregistrate într-un stat în care nu este cetățean (include pescari) ¹ .
Angajat Sezonier	Un muncitor imigrant a cărui activitate în funcție de tipul său este dependentă de condițiile sezoniere și se desfășoară numai ca parte dintr-un an ¹ .
Liber profesionist	Un lucrător imigrant care își câștigă viața în mod obișnuit lucrând singur sau împreună cu membrii familiei sale și orice alt lucrător imigrant recunoscut ca angajat independent de legislația aplicabilă a statului de angajare sau de acorduri bilaterale sau multilaterale. ¹
Imigrant pe termen scurt	O persoană care se mută într-o altă țară decât cea din reședința sa obișnuită pentru o perioadă de cel puțin trei luni, dar mai puțin de un an), cu excepția cazurilor în care deplasarea în țara respectivă este destinată recreării, vacanței, vizitelor cu prietenii sau rude, afaceri sau tratament medical. În sensul statisticilor internaționale de migrație, țara de reședință obișnuită a migrantilor de scurtă durată este considerată a fi țara de destinație în perioada pe care o petrec

¹ Art. 2 (2) (h)

	acolo.
Imigrant calificat	Muncitor imigrant căruia, din cauza abilităților sale, i se acordă de obicei un tratament preferențial în ceea ce privește admiterea într-o țară gazdă (și, prin urmare, este supus la mai puține restricții în ceea ce privește durata șederii, schimbarea locului de muncă și reunificarea familiei).
Angajat unic (de natura specifica)	Un lucrător omigrant: (i) Care a fost trimis de către angajatorul său pentru o perioadă de timp restrânsă și definită unui statut de angajare pentru a efectua o misiune sau o sarcină specifică; sau (ii) Care se angajează pentru o perioadă de timp restrânsă și definită în muncă și necesită abilități profesionale, comerciale, tehnice sau alte calități extrem de specializate; sau (iii) Care, la cererea angajatorului său în statul de angajare, se angajează o perioadă de timp restrânsă și definită în muncă, a cărei natură este tranzitorie sau sumară; și care este obligat să se desprindă de statutul de angajare fie la expirarea perioadei sale de ședere autorizate, fie mai devreme, dacă nu își mai asumă acea misiune sau sarcină specifică sau se angajează în acea muncă².
Muncitor la o instalație offshore	Un lucrător migrant angajat într-o instalație off-shore care este sub jurisdicția unui stat în care nu este cetățean ² .
Imigrant economic	O persoană care părăsește locul său de reședință obișnuit să se stabilească în afara țării de origine pentru a-și îmbunătăți calitatea vieții. Acest termen poate fi folosit pentru a realiza distincția față de refugiații care fug de persecuție și este de asemenea utilizat pentru a face referire la persoanele care încearcă să intre într-o țară fără permisiunea legală și / sau prin utilizarea procedurilor de azil fără o cauză bună. Se aplică, de asemenea, persoanelor care se stabilesc în afara țării lor de origine pe durata unui sezon agricol, numiți în mod corespunzător lucrători sezonieri.
Lucratori frontaliери	Un lucrător migrant care își păstrează reședința obișnuită într-un stat vecin la care se întoarce în mod normal în fiecare zi sau cel puțin o dată pe săptămână ² .
Muncitor itinerant	Un lucrător migrant care, având reședința obișnuită într-un stat, trebuie să călătorească într-un alt stat sau state pentru perioade scurte, datorită naturii ocupației sale ² .
Migranți în situație neregulamentară	Cineva care, din cauza intrării ilegale sau a expirării vizei sale, nu are statut juridic într-o țară de tranzit sau gazdă. Termenul se aplică migranților care încalcă regulile de admitere ale

**Migranti care
sufera de saracie**

unei țări și oricărei alte persoane neautorizate să rămână în țara gazdă (numit și migrant clandestin / ilegal / fără documente, sau migrant într-o situație neregulamentară).

Un individ care este obligat să migreze din cauza necesităților economice.

Migrație

Cauzele migrației

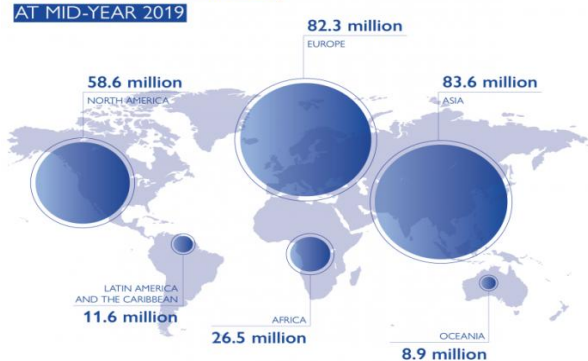
Motivul principal al migrației, impulsul din spatele acestei decizii este dat după luarea în considerare a unor factori precum: șomaj, nivel redus de remunerare persistent, dezastre naturale sau ecologice din țara de origine sau de reședință.

Criteriile de selecție a țării de destinație sunt legate în principal de sectorul informal și de ocuparea forței de muncă cu un nivel mai mare de remunerare în comparație cu cele din țara de origine, stabilitatea politică, respectarea statului de drept, protecția drepturilor omului, condițiile de muncă mai bune.

Pe de altă parte, costurile ridicate ale contrabandei, pericolul de arestare și persecuție din partea autorităților de frontieră constituie elemente descurajatoare.

Profilul migrației

Combinăția dintre explozia populației și epuizarea resurselor naturale are ca rezultat reacții din partea țărilor gazdă.

Știați că în 2019, conform datelor din Portalul de Date Privind Migrația Globală ...															
	Numărul migranților internaționali la scară globală a ajuns la 272 milioane (față de 258 milioane în 2017)														
	Femeile migrante au reprezentat 48% din acest flux de migrație internațională														
	Numărul copiilor migranți se ridică la 38 de milioane														
	Se estimează că 2 din 4 migranți internaționali au vârsta activă (de la 20 la 64 de ani)														
INTERNATIONAL MIGRANTS AT MID-YEAR 2019  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Region</th> <th>Number of Migrants (Millions)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Asia</td> <td>83.6</td> </tr> <tr> <td>Europe</td> <td>82.3</td> </tr> <tr> <td>North America</td> <td>58.6</td> </tr> <tr> <td>Latin America and the Caribbean</td> <td>11.6</td> </tr> <tr> <td>Africa</td> <td>26.5</td> </tr> <tr> <td>Oceania</td> <td>8.9</td> </tr> </tbody> </table>	Region	Number of Migrants (Millions)	Asia	83.6	Europe	82.3	North America	58.6	Latin America and the Caribbean	11.6	Africa	26.5	Oceania	8.9	Migranții internaționali sunt rezidenți: • 31% în Asia, • 30% în Europa, • 26% în America, • 10% în Africa, • 3% în Oceania
Region	Number of Migrants (Millions)														
Asia	83.6														
Europe	82.3														
North America	58.6														
Latin America and the Caribbean	11.6														
Africa	26.5														
Oceania	8.9														

În special în marile centre urbane, fenomenul migrației provoacă o serie de probleme sociale, din cauza preocupării pentru pericolul lipsei de resurse materiale.



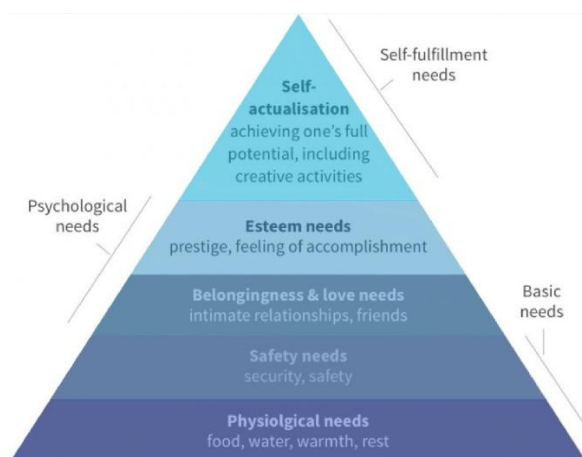
Ideii: Care este aportul zilnic de calorii acceptabil? Cine erau nomazi?

Ce au în comun cu păsările migratoare sau cu colonizarea Vestului Sălbatic?

Oamenii, spre deosebire de păsările migratoare, au nevoie de: hrană, îmbrăcăminte și adăpost, precum și multe bunuri ([a se vedea ierarhia nevoilor lui Maslow](#)).

Mișcările populației ridică problema distribuției resurselor.

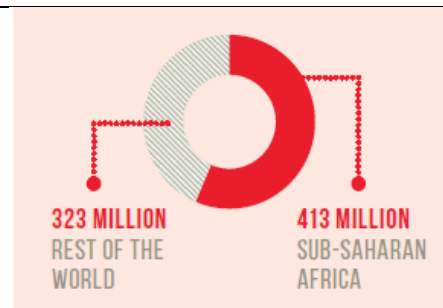
Dacă mâncarea și pământul sunt suficiente, așa cum s-a întâmplat în Marea Câmpie din America a secolului al XIX-lea, atunci poate că nu va fi cauzată o problemă atât de mare (dacă nu luăm în calcul rezidenții de pe câmpie, indienii americani).



Ierarhia nevoilor lui Maslow: este infatisata sub forma unei piramide. În urma acestei „construcții” imaginabile, Maslow susține că individul trebuie să-și acopere inițial nevoile cele mai de bază (nevoile fiziologice, nevoile de securitate) înainte de a merge mai departe pentru a acoperi cele mai înalte niveluri, și anume nevoile de „autoîmplinire”.

Exemplu indicativ: „Nevoile fiziologice” includ nevoia de hrană și apă, de odihnă etc.

Dacă presupunem că resursele rezidenților orașelor mari, cum ar fi hrana, apa, adăpostul etc., sunt limitate, așa cum se întâmplă în multe țări europene în prezent, atunci fenomenul migrației va intensifica în mod aparent problema acoperirii nevoilor fiziologice ale migranților.



Măsurarea sărăciei

Conform estimărilor recente, în 2015, 10% din populația globală trăia în sărăcie extremă (până la 1,90 \$ pe zi).

În aprilie 2013, Banca Mondială și-a stabilit o nouă țintă pentru a pune capăt sărăciei extreme în perioada unei generații.

Obiectiv

În 2030, și anume într-o singură generație, procentul populației din întreaga lume care trăiește în sărăcie extremă (și anume cu până la 1,90 \$ pe zi) nu trebuie să depășească 3%. <https://www.un.org/en/sections/issues-depth/poverty/>

Îngrijorari referitoare la migrație

Migrația la scară largă provoacă temeri rezidenților din țările gazdă:

- Teama de pierdere a controlului asupra frontierelor naționale și a suveranității naționale tradiționale,
- Teama de modificare a conformității naționale cauzată de căsătoriile mixte
- Teama față de modul de viață străin, de normele religioase și de obiceiurile culturale ale noilor veniți
- Teama de însușire a proprietății, a sistemului educațional și a beneficiilor sociale ale căror beneficiari și finanțatori sunt în mare măsură locuitorii indigeni.

De curând, s-a exprimat și îngrijorarea că migrația ilegală este responsabilă de apariția unor epidemii vechi și noi (tuberculoză, holeră, rujeolă etc.), care la rândul lor afectează costurile sistemului de sănătate publică.

În cele din urmă, există întotdeauna frica în rândul populației țării gazdă, că, dacă migrația continuă, rezidenții indigeni pot fi transformați într-o minoritate.

Marea preocupare față de migrația devastatoare a fost exprimată recent de țările Europene, Australia și Statele Unite.

Migrația în trecut și în prezent

În pofida tuturor, migrația este un fenomen de la întemeierea lumii, care până în prezent continuă mai intens datorită globalizării și a avântului telecomunicațiilor și al social media.



Migrația ca fenomen nu este ceva nou nici pentru Europa, care a fost ea însăși o sursă considerabilă de fluxuri de resurse umane, în special către SUA, cu singura excepție a Franței, care a fost și continuă să fie în primul rând o țară gazdă pentru migranții din colonii.

Mai precis, între 1840 și 1914 SUA au primit 35 de milioane de europeni, aproximativ 18% din populația europeană.



În anii de după război, Europa a fost transformată într-o țară gazdă pentru migranții din fostele colonii ale țărilor europene, în timp ce o creștere a migrației intercontinentale este în același timp observată, în rândul țărilor europene^{tip}. Aproximativ în aceeași perioadă, cresc și fluxurile de migranți europeni de peste mări în Australia.

Între 1846 și 1890, în medie, 377.000 de persoane au emigrat anual din Europa, în timp ce între 1891 și 1910 numărul de emigranți a crescut la 911.000 de persoane pe an. **În total, din**

1846 până în 1930, peste 50 de milioane de europeni au căutat o nouă viață departe de țara natală.

Deoarece populațiile europene cresc în același ritm în această perioadă de timp pe teritoriile lor, proporția lor în populația globală a crescut de asemenea constant.

Conform unei măsurători, „populația care a emigrat din Caucaz a reprezentat 22% din totalul speciilor umane în 1800 și 35% în 1930”.

Aceasta a fost baza demografică care mai târziu a fost numită „revoluția globală a occidentalizării”. Indiferent dacă celelalte societăți din întreaga lume o vedeau pozitiv sau nu, ele au fost nevoite să se adapteze la extinderea omului occidental, la politica, ideile și economia sa. Multe dintre aceste societăți au fost, desigur, sub controlul politic direct al migranților europeni.



În zilele noastre, diferența de bază este că, în timp ce fluxurile de migrație anterioare proveneau din societăți avansate din punct de vedere tehnologic și erau destinate celor mai puțin dezvoltate, fluxurile de migrație contemporane urmează direcția opusă, din țările mai puțin dezvoltate în Europa, America de Nord și Australia.

Deceniile 1950 și 1960

În timpul exploziei populației din deceniile 1950 și 1960, multe națiuni europene au încurajat migrația lucrătorilor din Italia de Sud și Portugalia și mai târziu din Turcia, Iugoslavia, Africa de Nord și alte economii mai puțin dezvoltate.



Acești migranți muncitori nu au furnizat doar forță de muncă necalificată fabricilor și companiilor de construcții, dar au ocupat și posturi cu salarii mici în sistemul de sănătate, transportul public, serviciile de sănătate publică și alte sectoare relevante.

Problema a fost însă că țările care i-au găzduit au solicitat forta de muncă și nu migranți muncitori însoțiți de familiile lor, care au necesitat adăpost, educație și asistență medicală. Oamenii care s-au acumulat în anumite părți ale orașului - de obicei cartiere cu cele mai mici chirii - au adus cu ei propriile restaurante, magazine, temple și moschei, alimente diferite, precum și o culoare diferită a pielii.

Atunci când dezvoltarea economiilor țărilor care au gazduit migrații a fost încetinită la sfârșitul deceniului 1970, a fost imposibil ca toți migrații să se întoarcă în propria lor patrie, în timp ce mulți dintre ei au rămas utili pentru angajatorii lor. În 1985, astfel, din 30 de milioane de persoane care au călătorit în Europa pentru a-și găsi un loc de muncă în deceniile anterioare, au rămas 5 milioane, familiile cărora au ridicat numărul total de migrați permanenți la 13 milioane.

Studiu de caz

Un fenomen deosebit de interesant în Europa postbelică a fost „Gastarbeiter → lucrător invitat, oaspete”, termen care este utilizat pentru a descrie sosirea lucrătorilor din Europa de Sud și Turcia în anii 50, 60 și 70, după un apel. Intrarea în Germania a urmat acorduri bilaterale formale între țările de origine (Italia, Grecia, Turcia) și Guvernul German de Vest, cu scopul de a recruta lucrători slab calificați pentru posturi în industrie.



După război, Germania a avut o mare nevoie de forta de munca activa și ieftină (20-40 de ani) pentru producția industrială, din cauza pierderilor mari pe care le-a suportat.

Studiu de caz Gastarbeiter , lucrator oaspete

În urmă cu cincizeci de ani, Germania avea nevoie de muncitori sănătoși, bărbați necăsătoriți pentru economia postbelică în creștere. În contextul acestei nevoi, Germania a semnat acorduri interstatale cu țări precum: Italia (1955), Spania (1960), Grecia, Turcia (1961) și până în 1968, cu Maroc, Portugalia, Tunisia și Iugoslavia.

Acordurile stabileau condiții specifice pentru lucrătorii străini (Gastarbeiter, lucrători oaspeți), cum ar fi acoperirea costurilor de tranziție către Germania, în timp ce în multe cazuri și acoperirea costurilor călătoriei de întoarcere făcea parte din acord.

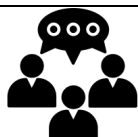
Un astfel de exemplu este Acordul Germania-Turcia, care a fost semnat la 30 octombrie 1961. Acorduri bilaterale similare au fost încheiate în trecut între cele două țări. Germania avea nevoie urgentă de forță de muncă suplimentară în fabricile și minele sale pentru a realiza miracolul economic care a dus la dezvoltarea economică rapidă după cel de-al Doilea Război Mondial. În conformitate cu Acordul Germania-Turcia (30/10/1961), la Constantinopol a fost înființat un Birou de Legătură. Biroul îndeplinea rolul unei secții regionale a Ministerului Muncii prin care întreprinderile germane își puteau acoperi cererea de lucrători. Procedura a fost următoarea: autoritățile turce au examinat cererile într-o etapă inițială, apoi au preselecționat candidații și în final au organizat interviuri în Biroul de Legătură german.

Pentru Turcia, trimiterea unui număr mare de lucrători turci (bărbați) în Germania, a oferit o serie de avantaje. În primul rând, acei bărbați au fost remunerați în mod satisfăcător, iar economiile acestora s-au întors la familiile lor din Turcia. În al doilea rând, au fost instruiți

În Germania cu scopul de a transfera aceste cunoștințe în Turcia la întoarcerea lor.

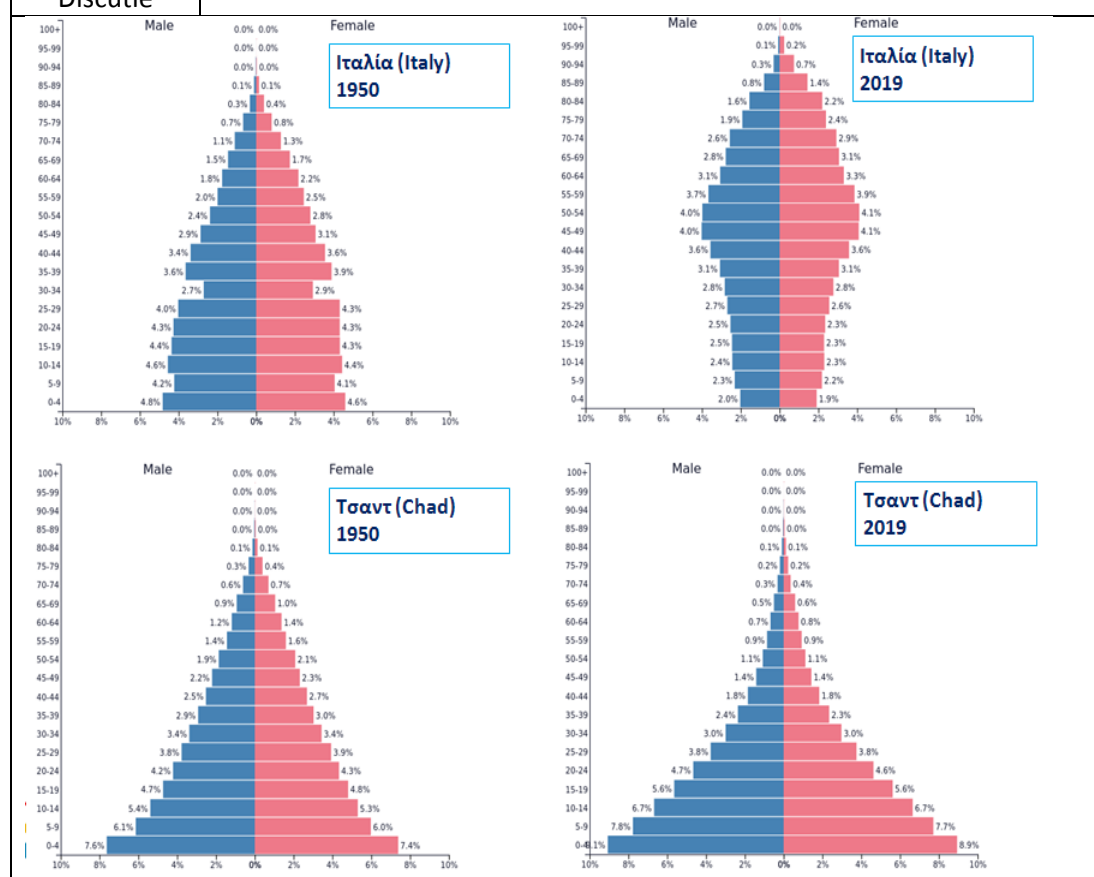
Combinatia perfecta

Având în vedere dezechilibrele demografice globale, această mobilitate a populației de la țările în curs de dezvoltare la cele dezvoltate trebuie să fi ajutat pe oricine a avut legătură cu aceasta.



Grup de
Discutie

Următoarele cifre arată evoluția piramidelor de lucru din Italia și Ciad timp de doi ani, 1950 și 2019. Ce te impresionează? Cum poate fi legat de fenomenul migrației? Există complementarități între cele două societăți?



Dezbateri

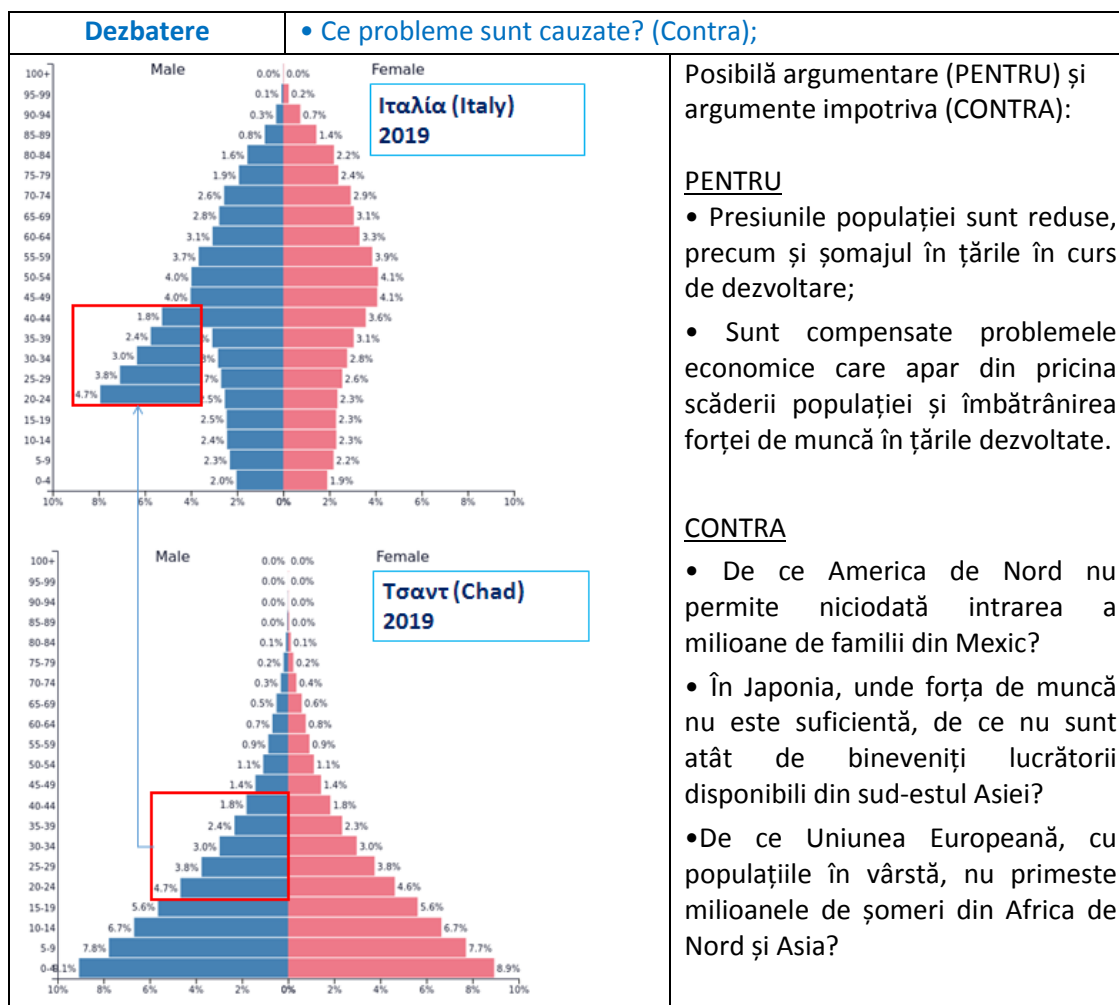
Grupurilor li se atribuie poziții diferite (pentru sau contra) în ceea ce privește problema dezbătută a migrației. După timpul necesar de pregătire, părțile opuse își vor expune argumentele.

După ceva timp, participanții vor schimba locurile.



Să presupunem că o parte din populația masculină din Ciad, între 20 și 44 de ani, migrează în Italia, pentru a lucra.

- Ce probleme sunt rezolvate? (Pentru);



Distincții în fenomenul migrației

Migrant legal sau ilegal

Migrantul legal are trei caracteristici:

- El / ea este resortisant al unei țări terțe ^{tip}.
- El / ea intră în autoritatea unei țări în conformitate cu procedurile și formalitățile legale.
- Locuiește cu toate documentele legale necesare.

Tip3	Cine este un „național al unei țării terțe”? Fiecare persoană care nu este cetățean al unui stat membru pentru a se bucura de dreptul la libera circulație în conformitate cu legislația Uniunii Europene.
-------------	---

Spre deosebire de un migrant legal, un migrant ilegal are, de asemenea, trei caracteristici:

- Este cetățean al unei țări terțe.
- El / ea intră în autoritatea unei țări fara documentele legale necesare.
- El / ea rămâne într-o țară fără să îndeplinească condițiile de ședere sau de rezidență în țara respectivă.

... în plus, ca migrant ilegal este considerat oricine:

(a) intră în conformitate cu drepturile legale, cu toate acestea nu mai îndeplinește condițiile de ședere

- o nu pleacă înainte de expirarea vizei sau
- o nu respectă procedura de reînnoire a vizei sale
- o nu îndeplinește condițiile pentru reînnoirea vizei sale (de exemplu, un student).

(b) își schimbă motivul de ședere fără permisiunea prealabilă

(c) rămâne în țară după respingerea unei cereri de protecție internațională (Azil, protecție subsidiară).

Coerciție sau liber arbitru

În acest moment menționăm o distincție fundamentală care se observă în fenomenul migrației populațiilor. Cele două manifestări extreme ale acestui fenomen sunt migrația de tipul „liberului arbitru” și cea „forțată”. Clasificarea nu este ușoară.

Asta înseamnă că, în realitate, există o continuitate (un spectru) între constrângere și liberul arbitru atunci când vine vorba de decizia de a emigra.

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΙ ΜΕΤΑΝΑΣΤΕΣ
Επιζητούν καλύτερες αμοιβές
Η χώρα τους έχει: Υψηλή ανεργία -
Πολύ χαμηλές αποδοχές

Μετανάστες ελεύθερης βούλησης
"Migrants of free-will"

Ωθούνται από τις συνθήκες διαβίωσης
"Encouraged or pushed to migrate by
life circumstances"

**Εξαναγκάζονται από συνθήκες
πέρα του ελέγχου τους**
"Compelled to migrate/beyond
their control"

**Πρόσφυγες που φεύγουν για να
σώσουν τις ζωές τους, εξορισμένοι,
απαχθέντες, εξαναγκαστικά
επαναπατριsmός, γονείς που παίρνουν
τα παιδιά τους στο εξωτερικό**

**Εξαναγκάζονται από άλλους.
Κανένα έλεγχο στην απόφαση**
"forced to migrate / no control
over decision"

- Migrații de liber arbitru, care aleg să migreze pentru a satisface în principal alegeri non-economice sau ambiții de viață, de ex. educație mai bună sau condiții de viață ca pensionari în regiuni cu condiții climatice mai bune
- Migrații încurajați sau împinși să migreze în funcție de circumstanțele de viață (migrații economici care doresc locuri de muncă mai bine remunerate în străinătate pentru a scăpa de șomaj și câștiguri foarte mici în țările lor de origine)
- Migrații care, într-o măsură mai mică sau mai mare, sunt obligați să migreze în condiții dincolo de controlul lor (sărăcie extremă, înfometare, criză de mediu, haos politic, tensiuni etnice)
- Persoanele care sunt obligate să migreze de către alții și care, în consecință, nu au niciun control asupra deciziilor pentru deplasarea lor (sclavi, migranți care pleacă pentru a supraviețui, alungați sau răpiți, repatrierea forțată, persoanele ai căror copii sunt duși în străinătate).



Discutii-Dialog: Alyssa este o tânără din Filipine (18 ani), pe care familia ei o trimite pentru a lucra ca fata in casa în Grecia. Este aceasta, în opinia dumneavoastră, considerata migrație de liber arbitru sau migrație forțată?

Migrant Intern sau International

O altă formă de distincție este cea între migrația internă și cea externă (sau internațională). În mai multe cazuri, prima varianta este urmată de o intervenție în migrația internațională. Deoarece frontierele naționale devin mai puțin importante, distincția dintre „mobilitatea migrației” internă și internațională devine și mai ambiguă.

	Exercise: Ce s-a întâmplat în cazurile Iugoslaviei, Uniunii Sovietice, Germaniei și UE?
Dizolvarea Iugoslaviei sau a fostei Uniuni Sovietice sau unificarea Germaniei sunt exemple de schimbări importante în granițele naționale. Aceste schimbări au influențat statutul migrantului, transformând, în esență, migranții interni în internaționali și invers. Pe baza celor menționate mai sus, apare o întrebare interesantă: Cât de posibil este ca migranții interni să devină internaționali în viitor, și anume să ajungă la statutul de migrant internațional fără o mișcare corespunzătoare, tocmai din cauza unei politici „imprevizibile”	
	

Migrant temporar sau permanent

Dimensiunea duratei de sedere a migranților în țara de destinație creează o distincție între migrația temporară^{tip} și cea permanentă^{tip} și este unul dintre cele mai cruciale din punctul de vedere al fenomenului migrației ilegale, în special în cazurile în care dreptul de ședere în țara de destinație a imigrantului expiră.

Acest lucru poate indica o bază clară, dar nu este cazul. În primul rând, decizia de a migra pentru o perioadă scurtă de timp sau permanent diferă în funcție de rezultatul final. Există, de asemenea, niveluri diferite a ceea ce se numește temporar (1, 5 sau 20 de ani), în timp ce durata este un factor crucial pentru migranți, deoarece implică drepturi importante (de ședere, cetățenie etc.).

Mai mult, modelele de mobilitate, cum ar fi „migrația sezonieră”, depășesc aceste limite, deoarece chiar dacă acestea nu constituie migrație în sensul tradițional, ele pot fi totuși identificate pe aceleași baze (de exemplu, cele economice).

Tip	Migrația temporară Este însoțită de întoarcerea migrantului în țara de origine
Tip	Migrația permanentă Migrantul rămâne în țara de destinație

Unitatea 1.2 Trecerea de frontiera

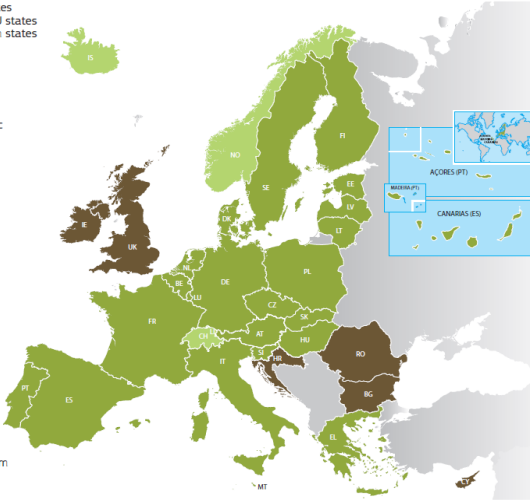
Concepte și termeni

Pe baza „Glosarului privind migrația, Legea Internațională a Migrației, iss.20”, care a fost întocmit de Organizația Internațională pentru Migrație, și pentru a clarifica conceptele, dar, cel mai important, pentru a crea un punct de referință comună, cităm următoarele definiții relevante.

Frontieră	Linie care separă teritoriul terestru sau zonele maritime ale unui stat de altul.
Frontiera terestra	Termenul folosit pentru a descrie frontiera terestră a unui stat între punctele de control.
Frontiera maritima	O graniță de apă (râu sau coastă) ar putea fi, de asemenea, denumită „graniță albastră”.
Controlul frontierei	Reglementarea unui stat privind intrarea persoanelor pe teritoriul său, în exercitarea suveranității sale.
Managementul frontierei	Facilitarea fluxurilor autorizate de oameni de afaceri, turiști, migranți și refugiați și detectarea și prevenirea intrării ilegale de străini într-o țară dată. Măsurile de gestionare a frontierelor includ impunerea de către state a cerințelor de viză, sancțiuni ale transportatorilor împotriva companiilor de transport care aduc străini aflați în situații nereglementare pe teritoriu și interdicții pe mare. Standardele internaționale necesită un echilibru între facilitarea intrării călătorilor legitimi și prevenirea intrării călătorilor din motive necorespunzătoare sau cu documentații nevalide.
Oficialii de frontieră	Un termen generic care descrie acei funcționari a căror sarcină principală este să păzească frontiera și să aplice legile de imigrare (și, eventual, vamale) ale statului. De asemenea, denumiți „polițiști de frontieră”, „poliție de frontieră” sau “aliens police”.
Intrare ilegală	Actul de trecere a frontierelor fără respectarea cerințelor necesare pentru intrarea legală în țara de destinație. (Art. 3 (b), Protocolul ONU împotriva contrabandei cu migranții pe uscat, pe mare și aer, care completează Convenția Națiunilor Unite împotriva Crimei Organizate Transnationale, 2000).
Admiterea legală	Intrarea legală a unui extern în țară, cu viza valabilă de imigrant.

Intrarea și rezidența resortisanților țărilor terțe

Acordul Schengen este un acord internațional, semnat în 1985, pentru instituirea unei zone de liberă circulație, fără control la frontierele interne dintre țările semnatare. Au fost luate o serie de măsuri pentru menținerea securității interne, cum ar fi crearea unei frontiere unice a statelor membre externe, unde s-au efectuat verificări la intrarea în spațiul Schengen.

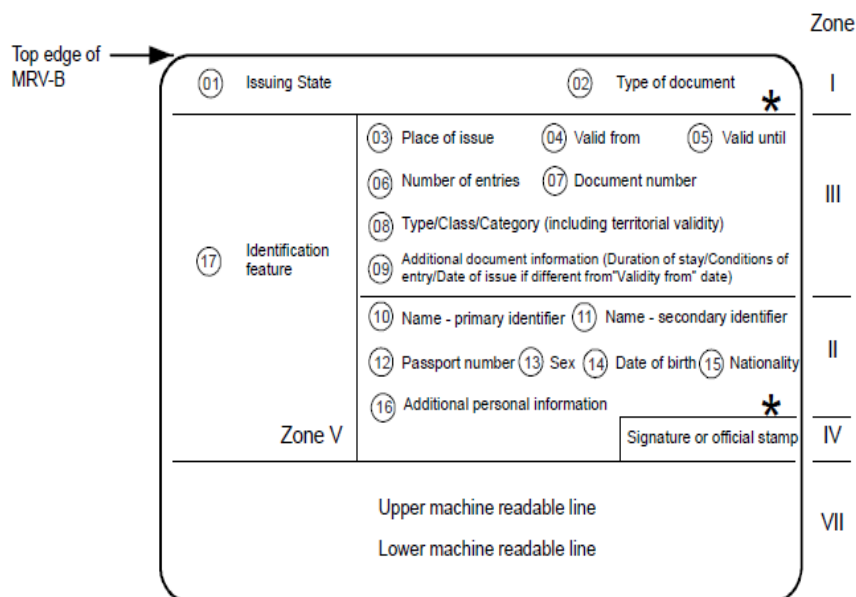
 Grup de Dialog	Știți care este Acordul sau Convenția Schengen? Știți care este spațiul Schengen și ce libertăți ale UE reprezintă?	
The Schengen area ■ EU Schengen states ■ Non-Schengen EU states ■ Non-EU Schengen states AT Austria BE Belgium BG Bulgaria CH Switzerland CY Cyprus CZ Czech Republic DE Germany DK Denmark EE Estonia EL Greece ES Spain FI Finland FR France HR Croatia HU Hungary IE Ireland IS Iceland IT Italy LI Liechtenstein LT Lithuania LU Luxembourg LV Latvia MT Malta NL Netherlands NO Norway PL Poland PT Portugal RO Romania SE Sweden SI Slovenia SK Slovakia UK United Kingdom 	Este o „zonă” în care nu se efectuează controale de pașaport și nici alte controale la „frontierele interne”. 22 din 27 + 1 state membre ale UE participă. Bulgaria, Croația, Cipru și România sunt obligate legal să se alăture zonei în viitor. Regatul Unit și Irlanda mențin clauza de renunțare. Islanda, Lichtenstein, Norvegia și Elveția sunt membri Schengen.	

Intrarea și șederea resortisanților țărilor terțe în spațiul Schengen necesită o serie de formalități legale, începând chiar înainte ca persoana în cauză să ajungă pe teritoriul UE.

Visa Schengen

Scopul acestor cerințe legale este de a controla migrația ilegală și de a proteja siguranța cetățenilor europeni. Nu este întâmplător că obținerea unei vize Schengen are pentru mulți resortisanți ai țărilor terțe o importanță majoră, deoarece consulatele solicită adesea o multitudine de documente justificative și, ca urmare, întârzie examinarea cererii. În consecință, nu este o exagerare să afirmăm că „granița UE începe la consulate”.

Emiterea vizei de către autoritățile consulare competente ale unei țări stabilește cerințele de intrare ale unui stat. Practica la nivel mondial promovează eliberarea de vize prin intermediul unor mașini speciale de „citit” (documente de călătorie și vize care pot fi citite - MRV), care sunt respectate de Organizația Aviației Civile Internaționale (IATA) (a se vedea modelul).



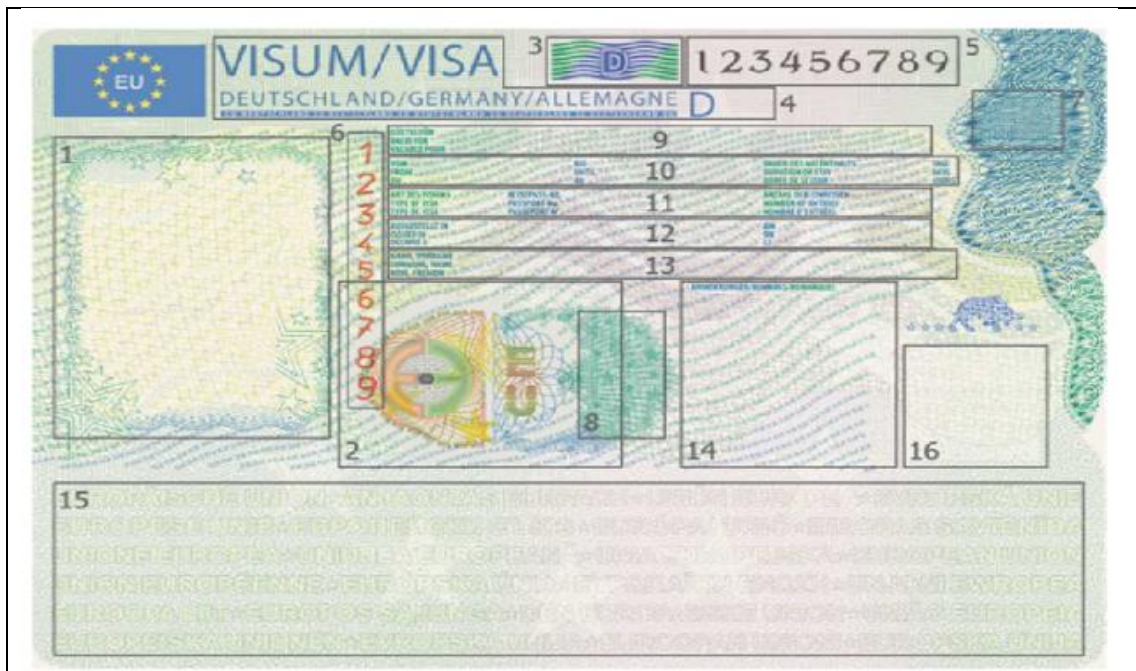
Viza Schengen este, de asemenea, recunoscută drept „unitate de tranzacționare cu țări terțe”, deoarece statele europene pot crește numărul de vize pe care le acordă resortisanților din țări terțe, cu condiția ca țările de origine să își controleze mai bine frontierele și să-i primească înapoi pe cei care emigrează ilegal din teritoriile lor.

Viza de intrare

Un cetățean al unei țări terțe care dorește să viziteze un stat membru european care pune în aplicare în totalitate Acordul Schengen sau să treacă prin unul dintre acestea, trebuie să solicite viza de ședere de scurtă durată.

Această viză îi dă dreptul să stea până la 90 de zile, într-o perioadă de 180 de zile. Vizele pentru vizite mai mari decât această perioadă de timp continuă să fie supuse procedurilor naționale.

 Joc	Cursanții, vor forma grupuri si vor lua parte la un joc, în care va trebui să modeleze puzzle-ul și apoi să potrivească fiecare dintre câmpurile numerotate (1-16) din viza Schengen, potrivit opiniei lor, descriere pentru câmpul numerotat. Notă: cele 16 descrieri trebuie oferite cursanților. Durata exercițiului: 20'
--	---



Greek Schengen Visa.

Visa type: C

Duration of stay:

11 days

Number of entries: 2

Valid from - to: 02.12-27.12.17

Date of issue: 06.11.17



Cerințe de viză de intrare

Cerința de viză nu privește toți resortisanții țărilor terțe. Regulamentul 539/2001 / CE, astfel cum este codificat prin Regulamentul (UE) 2018/1806 al Parlamentului European și al Consiliului European (14.11.2018), enumeră țările terțe, a căror cetățeni li se aplică obligația de viză pentru trecerea frontierelor externe ale statelor membre (lista negativă), precum și a țărilor terțe a căror cetățeni sunt scutiți de la această procedură (lista pozitivă).

Listele sunt actualizate periodic aducând modificări succesive la regulamentul corespunzător în vigoare.

Evaluarea țărilor din afara UE

Deciziile pentru modificările listelor sunt luate pe baza unei evaluări de la caz la caz pentru țările din afara UE.

Această evaluare ia în considerare următoarele:

- Fluxurile de migranți ilegali din anumite țări,
- Politica de securitate pe care aceste țări o pun în aplicare,
- Beneficiile economice pentru UE (turism și comerț exterior),

Ținând cont, de asemenea de:

- Probleme de relații externe,
- Probleme legate de drepturile omului,
- Probleme privind libertățile fundamentale,
- Probleme de coeziune regională și reciprocitate.

	Când o țară este considerată SIGURĂ? Conform Dreptului Internațional și Dreptului European:
În general, în conformitate cu Dreptul Internațional (Convenția de la Geneva) și Legea Europeană (directiva privind procedurile de azil), o țară este considerată sigură atunci când există în general un regim democratic, care nu efectuează persecuții, tortură sau tratament inuman sau degradant sau pedepse, precum și când nu există conflicte armate.	

Acorduri de facilitare a vizelor

UE a încheiat acorduri cu unele țări terțe care vizează facilitarea eliberării vizei. Aceste acorduri prevăd facilitări procedurale^{tip} fără a modifica, însă, principiile de bază la care este supusă emiterea vizei.

Tip	Facilități procedurale Reducerea taxei de viză, eliberarea mai multor vize de intrare pentru categorii speciale de solicitanți, termene de prelucrare mai scurte
-------------------	---

Statul membru responsabil de examinarea cererii de viză este cel al unicului sau principalului destinatar al resortisantului unei țări terțe.

Dacă destinația de călătorie include mai multe state membre, cererea este examinată de consulatul destinației principale, adică de statul în care solicitantul intenționează să rămână pentru o perioadă mai lungă sau în care scopul principal al călătoriei preconizate este îndeplinit. În cazurile în care destinația principală nu poate fi identificată, statul membru al primei intrări în Uniune este competent.

Tranzitul mai multor granițe

În cazul tranzitului sau în cazul trecerilor multiple, statul membru care este tranzitat primul este responsabil. Viza este eliberată de consulatul unui singur stat membru, adică de cel al statului membru în care a fost depusă cererea.

Statele membre pot stabili acorduri de reprezentare bilaterală, cu scopul de a colecta cererile de viză sau eliberarea vizelor. De asemenea, pot coopera printr-o co-locăție sau un centru de locație comună.

Cereri de viză în punctele de trecere a frontierei

Ca excepție, cererea de viză poate fi înaintată autorității responsabile de verificarea persoanelor la frontierele externe ale statului membru de destinație.

O viză eliberată la un punct de trecere a frontierei poate permite o ședere de până la 15 zile sau poate acoperi perioada necesară pentru trecerea.

Depunerea și documentele justificative ale cererii de viză

Cererea de viză poate fi depusă în persoană de către solicitant sau de către un intermediar comercial aprobat, cu cel puțin trei luni înaintea vizitei programate.

În momentul depunerii cererii, solicitantul trebuie să furnizeze următoarele documente:

- Formularul de cerere,
- Un document de călătorie valabil,
- O fotografie.

	Grupuri de Discutie
Cursanții vor discuta cu grupul lor cele 4 studii de caz și vor veni cu soluții comune de răspunsuri. Următoarele grupuri își vor prezenta soluțiile în camera de dezbatere pentru a compara și discuta. Durata exercițiului de grup: 20' Durata debriefing-ului: 25'	
Studiul de caz 1	Martine este o studentă canadiană și tocmai a obținut o bursă care îi va permite să petreacă două luni la Universitatea Sorbonne din Paris, pentru a efectua o cercetare pentru dizertația sa. Înainte de a se întoarce în Canada, ar dori să călătorească timp de trei săptămâni în Grecia, Spania și Italia. είμαι • Poate călători în toate aceste trei țări europene; • Pentru cât timp; • În ce condiții;
Ca resortisant al unei țări terțe, Martine poate intra și călători în spațiul Schengen până la 90 de zile, dacă îndeplinește anumite condiții de intrare: • Detine un pașaport valabil • Poate dovedi scopul călătoriei sale • Dispune de mijloacele de subzistență pe durata prevăzută a călătoriei sale în Europa • A cumpărat deja biletul de întoarcere (sau dispune de bani pentru a-l achiziționa) Martine, ca cetățean canadian, este scutită de obligația de viză Schengen de scurtă ședere	
Studiul de caz 2	Punjit provine din India. El intenționează să-și petreacă vacanța în diferite țări europene: Grecia, Spania, Franța și Italia. Va rămâne în Europa o lună. Ce fel de viză are nevoie? De ce? • Cui va solicita viza? • În ce țări îi este permis să călătorească?
Punjit are nevoie de o viză de ședere de scurtă durată pentru a merge în Europa, deoarece India aparține țărilor din afara UE, ai căror cetățeni trebuie să aibă o viză atunci când traversează frontierele spațiului Schengen. Având în vedere că Punjit nu și-a declarat destinația principală, el trebuie să depună o cerere de viză la ambasada sau consulatul al statului UE unde va rămâne cel mai mult timp. Dacă șederea sa în diferitele state Schengen are aceeași durată, el trebuie să depună o cerere la consulatul statului de intrare în spațiul Schengen. Viza pe care o va primi îi va permite să calatoreasca în toată zona Schengen.	
Studiul de caz 3	Hisham este tunisian. Locuiește în Germania și își petrece vacanța alături de părinții săi în Tunisia. La întoarcere, vrea să-și viziteze fratele în Portugalia. El are un permis de ședere valabil eliberat de Germania, care aparține zonei Schengen. Își poate vizita fratele în Portugalia? • Ce trebuie să ofere autorităților la punctele de intrare? • Dacă permisul de ședere ar fi fost eliberat de un stat european care nu este

	membru al spațiului Schengen, ar mai putea intra? Ce ar fi necesar în acest caz?
	Germania aparține zonei Schengen. Prin urmare, permisul de ședere împreună cu un document de călătorie valabil, asigură faptul că nu va trebui să depună o cerere de viză. Adică Hisham, ca resortisant al unei țări terțe, poate intra în Portugalia, care este o țară membră a spațiului Schengen, prin simpla prezentare a pașaportului și a permisului de ședere german. Dacă Hisham ar avea un permis de ședere emis de una dintre țările europene non-Schengen, el nu ar putea intra în spațiul Schengen fără o viză de scurtă ședere.
Studiul de caz 4	Solinas este boliviană și vrea să se mute în Spania pentru că și-a găsit un loc de muncă la Madrid. Ce are de făcut?
	Deoarece Solinas intenționează să stea la Madrid mai mult de 90 de zile, are nevoie de viza de lungă ședere. Pentru anumite categorii de lucrători: muncitori sau cercetători foarte calificați, Legislația Europeană stabilește condițiile pe care resortisanții țărilor terțe trebuie să le îndeplinească pentru a rămâne și a lucra în UE. Pentru acele categorii de lucrători care nu intră sub incidența legislației europene, revine statelor semnatare a Acordului Schengen să stabilească propriile cerințe pentru eliberarea de vize de lungă ședere și permise de ședere.

Source: "The Schengen area", *Migration and Home Affairs European Commission*

Unitatea 1.3 - Azil

Instituția de azil

Azilul este o instituție veche care leagă acordarea de azil la conceptele de „iertare” și „protecție” și are o dimensiune religioasă. Acest lucru este evident pe parcursul perioadei istorice anterioare epocii moderne:

Grecia Antică: „Oedipus at Colonus”, „The Suppliants”

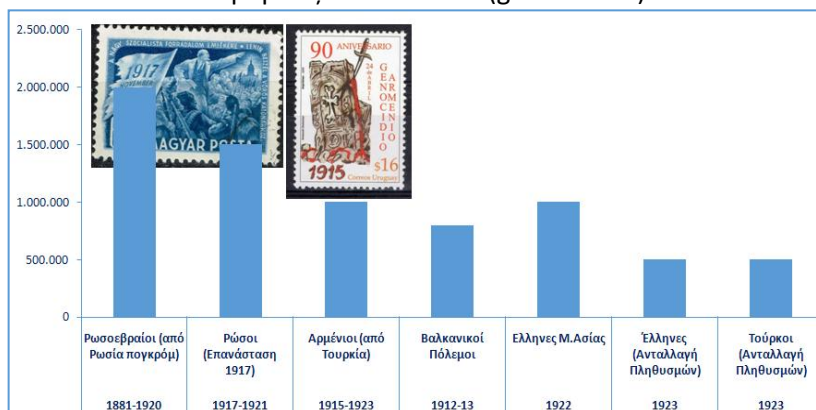
- Prima codificare: King Aethelberht din Kent, 600 d.Hr.
- Referințe corespunzătoare de-a lungul Evului Mediu
- Exilul politic: Ovid, Voltaire etc.



În epoca modernă, după nașterea statului național, în secolele XIX-XX, s-a urmărit omogenitatea, rezultând prejudecăți împotriva minorităților și o închidere generalizată a frontierelor, ceea ce la rândul său a dus la dificultăți în relocare.

În plus, până la cel de-al Doilea Război Mondial, se observă valuri mari de solicitanți de azil:

- 1881-1920: 2 milioane de evrei ruși din Rusia (pogrom)
- 1917-1921: 1,5 milioane de ruși din cauza Revoluției (800.000 de apatrizi, când Lenin a revocat cetățenia)
- 1915-1923: 1 milion de armeni din Turcia
- 1912-13: 800.000 din cauza Războaielor Balcanice
- 1922: 1 milion de greci din Asia Mică
- 1923: schimb de populație +500.000 x (greci + turci)



Această măsură în care populațiile mari au fost conduse la o migrație masivă și „legalizarea” fenomenului de deplasare au dus la rândul lor la legalizarea discriminării împotriva celor rămași.

Termeni și concepte

Pe baza „Glosarului privind migrația, Legea Internațională a Migrației, nr.20”, care a fost întocmit de Organizația Internațională pentru Migrație, și pentru a clarifica conceptele, dar,

cel mai important, pentru a crea un punct de referință comună, cităm următoarele definiții relevante.

Azil (diplomatic)	Refugiul pe care statele îl pot acorda dincolo de granițele teritoriului lor în locuri cărora li se acordă imunitate de jurisdicție. Azilul diplomatic poate fi acordat în cadrul misiunilor diplomatice și al reședințelor private ale șefilor de misiune, nave de război sau aeronave, dar nu în sediul organizațiilor internaționale, nici al consulatelor. Nu există niciun drept al unei persoane de a obține azil diplomatic și nici obligația unui stat de a o acorda.
Azil (teritorial)	Protecția acordată de un stat unui extern pe propriul său teritoriu împotriva exercitării competenței de către statul de origine, bazată pe principiul nerefuzării, ceea ce duce la beneficierea de anumite drepturi recunoscute internațional.
Solicitanții de azil	Persoanele care doresc să fie admise într-o țară ca refugiați și care așteaptă o decizie cu privire la cererea lor de statut de refugiat în cadrul instrumentelor naționale și internaționale relevante. În cazul unei decizii negative, aceștia trebuie să părăsească țara și pot fi expulzați, ca orice străin într-o situație neregulată, cu excepția cazului în care se acordă permisiunea de ședere din motive umanitare sau din alte motive conexe.

Drepturile solicitanților de azil

Care sunt drepturile fundamentale ale solicitanților de azil? În această unitate le vom examina pe cele principale.

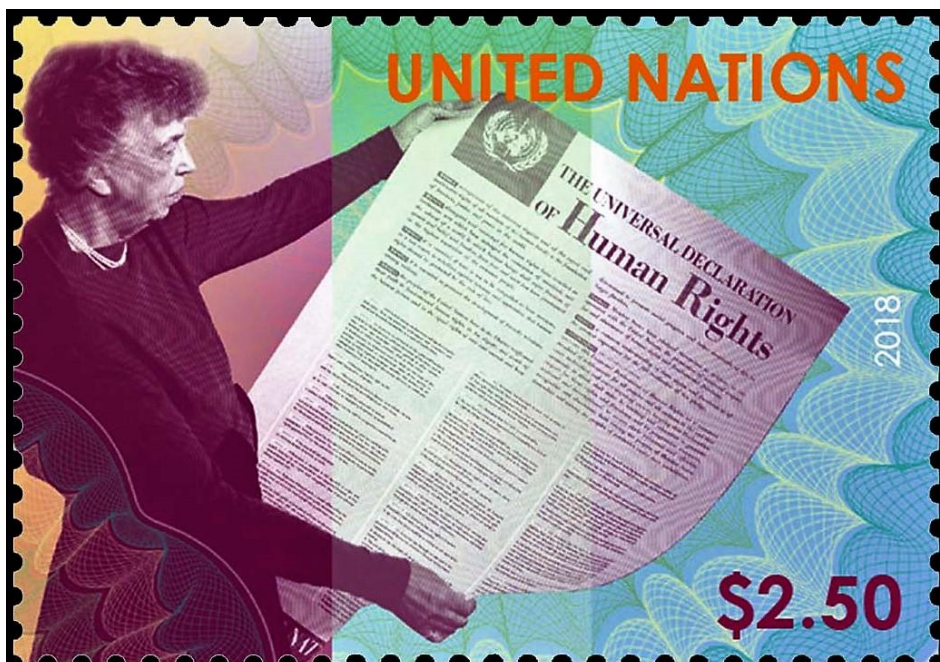
Drepturile fundamentale ale omului

Unele drepturi ale omului au o importanță deosebită. Această perspectivă este consolidată de faptul că unele drepturi nu se negociază (drepturile fundamentale ale omului):



- Dreptul la viață,
- Interzicerea torturii,
- Interzicerea sclaviei,
- Libertatea de gândire, conștiință și religie.

Tendința existentă este de a considera toate drepturile omului drept universale, indivizibile, interconectate și interrelaționate, care sunt aplicate în mod just și echitabil.



Stampilă poștală din 2018 pentru a 70-a aniversare a Declarației Universale a Drepturilor Omului a Națiunilor Unite.

Printre drepturile omului sunt incluse: respectarea demnității umane, libertatea, democrația, egalitatea, statul de drept și respectarea drepturilor omului, inclusiv drepturile persoanelor aparținând minorităților

	Urmăriți următoarea captură din film: “Zero dark Thirty” https://www.youtube.com/watch?v=EEX8WeZU2wA
 Grup de discutie	Interzicerea torturii Care este părerea dumneavoastră despre cazurile de persoane suspectate a fi implicate în Statul Islamic al altor organizații teroriste?
Torturile sunt interzise de numeroase texte internaționale, cum ar fi Declarația Universală a Drepturilor Omului, 1948 (art.5), Declarația Americană a Drepturilor și Obligațiilor Omului, 1948 (art. 26), Pactul Internațional pentru Drepturile Civile și Politice, 1966 (Art. 7), Convenția Europeană a Drepturilor Omului, 1950 (art. 3) și alte decizii internaționale. Torturile constituie o crimă internațională. Protecția împotriva torturii este o obligație a statelor și constituie un drept fundamental al omului. Interdicția torturii este în general considerată a atinge nivelul „Legii coercitive - jus cogens”, o regulă imperativă a dreptului internațional.	

Drepturi civile si politice

Această categorie este de obicei folosită pentru a descrie varietatea drepturilor declarate în Pactul Internațional pentru Drepturile Civile și Politice, 1966. Mai exact, următoarele drepturi:

- Auto-determinare,
- Distribuția gratuită a bogăției și resurselor naturale,
- Non-discriminare,
- Drepturi egale pentru bărbați și femei,
- Drepturile la viață,
- Interzicerea torturii sau criminalității, tratamentului sau pedepselor inumane sau degradante;
- Interzicerea sclaviei,
- Interzicerea arestării sau deținerii arbitrare,
- Libertatea de mișcare în interiorul unui stat,
- Libertatea proprietății și a securității unei persoane,
- Egalitatea în fața instanțelor,
- Dreptul la o audiere publică echitabilă de către un tribunal independent și imparțial cu privire la sancțiunile penale,
- Dreptul împotriva interferențelor arbitrare în viața privată, familie, reședință sau corespondență
- Libertatea de gândire și de exprimare,
- Libertatea de adunare și asociere pașnică,
- Participarea fiecărei persoane la guvernarea țării sale



Libera circulație

Este dreptul la libertatea de a vă deplasa în limitele teritoriale ale unui stat: „Fiecare are dreptul la libertatea de mișcare și de ședere în granițele statului său” (art. 13 (1) Declarația Universală a Drepturilor Omului, 1948).

Dar și dreptul de a părăsi orice țară și de a se întoarce în țara de origine: „Fiecare are dreptul să părăsească orice țară, chiar și a țării de origine, dar și dreptul să se întoarcă în propria țară” (art. 13 (2), Declarația Universală a Drepturilor Omului, 1948).

Dreptul de azil

Dreptul de a acorda azil (un stat poate acorda azil pe teritoriul său oricărei persoane, la discreția sa), precum și dreptul de a primi azil.

Dreptul de a pleca

... Fiecare are dreptul să părăsească orice țară, chiar și țara de origine..." (Art. 13 (2) Declarația Universală a Drepturilor Omului, 1948).

„... Fiecare este liber să părăsească orice țară, inclusiv propria țară” (Art. 12 (2), Pactul Internațional pentru Drepturile Civile și Politice, 1966).

Cele de mai sus oferă o vedere a dreptului la libertatea de mișcare care se aplică tuturor persoanelor fără distincție.

NU există nicio referire în Dreptul Internațional la dreptul de intrare pe teritoriul unei țări.

Dreptul de a se întoarce

Un alt aspect al dreptului la libertatea de mișcare: Conform art. 13 (2) din Declarația Universală a Drepturilor Omului, 1948: „Fiecare are dreptul de a... reveni în țara sa”.

Art. 12 (2) din Pactul internațional pentru Dreptul Civil și Politic din 1966, subliniază că „nimeni nu va fi privat în mod arbitrar de dreptul de a intra în țara sa”.

Cu toate acestea, paragraful 3 al Pactului menționează: „dreptul menționat mai sus [în art. 12 (2)] nu se limitează la nimeni, în afară de ce este prevăzut de lege, pentru ca securitatea națională, ordinea publică, sănătatea publică sau dreptul la libertatea altora să fie protejate.”

Dreptul la unitatea familială



Dreptul la reîntregirea familiei. Dreptul membrilor unei familii de a trăi împreună, ca unitate fundamentală a societății, de a primi respect, protecție, ajutor și sprijin.

Acest drept nu se limitează la cetățenii din țara lor de origine și este protejat de legile internaționale:

- Art. 16, Declarația Universală a Drepturilor Omului, 1948,
- Art. 8, Convenția Europeană pentru Apararea Drepturilor Omului și a

Libertăților Fundamentale, 1950

- Art. 16, Carta Socială Europeană, 1961,
- Art. 17 și 23, Pactul Internațional privind Drepturile Civile și Politice, 1966,
- Art. 1, Pactul Internațional privind Drepturile Economice, Sociale și Culturale / Educaționale, 1966,
- Art. 17, Convenția Americană pentru Drepturile Omului, 1969

Beneficiarii drepturilor de protecție internațională

Ce înțelegem prin termenul „Beneficiar al Protecției Internaționale”?

Beneficiarul protecției internaționale este o persoană căreia i s-a acordat „statut de refugiat” sau statut de „protecție subsidiară”. Cu toate acestea, pentru a primi un astfel de statut, este necesară depunerea unei „cereri de protecție internațională”.

„Cererea de protecție internațională” către un stat membru este o cerere adresată unui resortisant sau apatrid al unei țări terțe (denumit „Solicitant”), pentru a obține statutul de refugiat sau subsidiar.

Starea de refugiat – Refugiați

Dar cine este refugiat pentru UE? Inițial, statutul de refugiat a fost definit, așa cum vom vedea mai târziu, în Convenția semnată la Geneva la 18 iulie 1951 și modificată prin Protocolul de la New York din 31 ianuarie 1967.

	De asemenea, UE consideră că „... Un refugiat este un resortisant al unei țări terțe care, din cauza unei temeri temeinice de persecuție din motive de rasă, religie, naționalitate, credințe politice sau apartenență la un anumit grup social, se află în afara țării sale de reședință obisnuită și este incapabil sau, din cauza fricii, nu dorește să se pună pe sine însuși sub protecția acestei țări ”. UE consideră că un refugiat este, de asemenea, un apatrid „... care, aflat în afara țării de reședință obișnuită din aceleași motive menționate mai sus, nu poate sau, din cauza acestei frici, nu dorește să se întoarcă în țara respectivă ...”
--	---

Drepturile refugiaților

Refugiații au o serie de drepturi, cum ar fi:

- Obținerea unui permis de ședere gratuit, cu o durată de 3 ani și reînnoibil pentru alți 3, inclusiv orice permis eliberat de autoritățile unui stat membru, în conformitate cu tipul prevăzut de legislația statului membru respectiv și care permite unei țări terțe cetățean sau apatrid să rămână pe teritoriul său.
- Îngrijiri medicale în aceleași condiții ca și cetățenii greci.
- Participarea la programe și acțiuni de asistență socială în aceleași condiții ca și cetățenii greci (ajutor de șomaj, indemnizație de invaliditate, indemnizație pentru copii pentru > 3).
- Educarea minorilor și formarea adulților în aceleași condiții ca și cetățenii greci.
- Accesul pe piața muncii.
- Obținerea documentelor de călătorie la cerere la un Birou Regional de Azil.



Reîntregirea se referă numai la: soțul adult, copiii minori și copiii adulți necăsătoriți cu o problemă gravă de sănătate.

Beneficiarii protecției subsidiare au, la fel ca refugiații, aceleași drepturi, cu excepția acestei reunificări familiale, care este valabilă numai pentru statutul de refugiat.

	Cine sunt beneficiarii protecției internaționale pentru acordarea azilului?
Beneficiarii protecției internaționale sunt refugiații și beneficiarii protecției subsidiare. Pentru a obține statutul adecvat, persoana în cauză se adresează la Biroul Regional de Azil competent.	
Solicitarea lor (a se vedea figura) este analizată în funcție de rezultatul pe care solicitantul îl obține sau nu în legatura cu statutul de beneficiar al protecției internaționale. Beneficiarilor protecției internaționale li se acordă în continuare fie statutul de refugiat, fie statutul de	

beneficiar al protecției subsidiare.



The screenshot shows a form titled 'Erasmus+' with various fields for personal and contact information. A red arrow points to the checkbox labeled 'Aplic în calitate de beneficiar al protecției subsidiare' (Apply as subsidiary protection beneficiary), which is marked with a red 'X'.

Procesul Protecției Internaționale

Accesul la procesul de protecție internațională este gratuit.

Cerere de protecție internațională

Beneficiarul vine la birourile regionale competente de azil sau la birourile de azil independente pentru a solicita pentru el și membrii familiei sale dacă sunt cu el în Grecia și doresc să facă acest lucru (în acest caz, membrii familiei ar trebui să vină și la Serviciul de Azil).

Datorită numărului mare de persoane care solicită protecție internațională, deservirea solicitanților cu procedura standard de prezentare fizică la Serviciul de Azil nu este ușoară. Din acest motiv, se acordă și posibilitatea unei întâlniri prin intermediul aplicației web Skype, în timpul căreia se efectuează fotografierea solicitantului și sunt solicitate informațiile sale esențiale pentru ca identificarea să fie posibilă atunci când vine să-și primească declarația sau ziua în care vine la Serviciu de Azil când este programat.

În timpul întâlnirii

În timpul întâlnirii, pentru a facilita comunicarea cu membrul personalului Serviciului de Azil, este prezent un interpret, iar persoana în cauză ar trebui să răspundă cu onestitate la întrebările membrilor personalului. În cazul transmiterii de informații false, acest lucru va afecta în mod negativ evaluarea cererii.

Minorii sub 18 ani

În acest caz se disting următoarele subcategorii:

- Dacă persoana în cauză este minoră și nu este însoțită de un adult care îl îngrijește, în conformitate cu legislația elenă, autoritățile ar trebui să informeze imediat procurorul competent să numească un reprezentant (comisar), care va fi responsabil pentru minor și îi va apăra interesele.

În cazul cererii de protecție internațională, aceasta se prezintă:

- Fie de către reprezentantul (comisarul) care a fost numit dacă persoana în cauză are vârsta mai mică de 15 ani.
- Sau de minorul însuși dacă persoana interesată are vârsta mai mare de 15 ani.

În fiecare caz, autoritățile vor avea grijă de protecția sa și de cazare într-un mediu adecvat minorilor.

Procesul de achiziție a datelor biometrice

Atunci când solicită protecție internațională, persoana în cauză ar trebui să fie fotografiată și să se obțină amprente (amprente sale și ale membrilor familiei sale care au peste 14 ani). Ampretele digitale vor fi introduse în baza centrală europeană EURODAC, astfel încât, în cazul în care persoana în cauză a solicitat protecție internațională într-o altă țară

europenească care aplică Regulamentul „Dublin II”, cererea sa poate fi transferată pentru a putea fi examinată.

Responsabilitățile solicitantului

Persoana în cauză trebuie să-și prezinte documentele de călătorie (pașaportul) sau orice alt document în posesia sa relevant pentru examinarea cererii sale și verificarea:

- Identității sale
- Identitatea membrilor familiei sale
- Țara de origine
- Locul său de origine
- Și starea sa civilă.

El poate fi supus controlului corporal sau al obiectelor sale, precum și unor examinări medicale.



Analiză – Video

Individual sau în grup, cursanții analizează materiale specifice (videoclipuri etc., texte, istorie, literatură) punând în aplicare noi strategii, tehnici sau metode.

Vezi povestea relevantă din filmul „Godfather 2: Vito Andolini Corleone New York Scene Arrival” și compară-o cu procesul urmat astăzi pentru minorii care nu sunt însoțiți de un îngrijitor adult.

<https://www.youtube.com/watch?v=3nxoMci3HI>

Data interviului

Serviciul de azil stabilește data interviului, iar persoana în cauză primește declarația solicitantului pentru protecție internațională cu o durată de până la șase luni. El trebuie să detină întotdeauna această declarație asupra sa.

În momentul depunerii cererii, persoana în cauză este informată într-o limbă pe care o înțelege, despre:

- Procedura,
- Drepturile și obligațiile sale în calitate de solicitant pentru protecția internațională,
- Termenele aplicabile în timpul procedurii.

Informații generale - Reprezentare - Asistență juridică

Dacă este victima torturii, violului sau a altor acte grave de violență, acesta trebuie să informeze autoritățile pentru ca acestea să-l poată ajuta.

El poate solicita să contacteze Înalta Comisie a Refugiaților a Națiunilor Unite sau o organizație care oferă asistență juridică, medicală și psihologică.

În timpul procesului, el are dreptul să solicite asistența unui avocat sau a unui alt consilier la alegere (fără medierea Serviciului de Azil). În acest caz, remunerația și cheltuielile avocatului sau ale unui alt consilier vor fi suportate de persoana în cauză.

Dacă dorește, i se poate acorda un timp scurt pentru a se pregăti corespunzător pentru interviu și pentru a consulta un avocat sau un alt consilier care să îl ajute în timpul procesului.

El poate solicita ca interviul și interpretarea să fie efectuate de un angajat de sexul pe care îl dorește, dacă există motive serioase pentru acest lucru, însă solicitarea relevantă va fi luată în considerare de către Serviciu și se va realiza numai dacă acest lucru este posibil.

Dacă este un minor neînsoțit, trebuie să fie informat despre interviu de către reprezentantul său. Reprezentantul său va fi invitat și poate fi prezent în timpul interviului. Autoritățile pot face examene medicale pentru a le determina vârsta exactă. Persoana în cauză ar trebui să fie informată despre această procedură și el/ea sau reprezentantul său ar trebui să consimtă.

Clasa întâi

În ziua stabilită de Oficiu, persoana în cauză trebuie să fie interviuată de un angajat al Biroului de Azil. El trebuie să răspundă cu onestitate la întrebări, să se refere doar la fapte adevărate în întregime și să nu ascundă nicio probă legată de cererea sa. Dacă nu furnizează informații adevărate, acest lucru va afecta în mod negativ evaluarea cererii sale.

Angajatul Serviciului de Azil va întreba în timpul interviului în principal despre dovezile menționate în cerere:

- Detalii de identitate,
- Cum a ajuns în Grecia,
- motivele pentru care a părăsit țara de origine sau țara de reședință;
- Indiferent dacă este apatrid,
- Motivele pentru care nu poate sau nu dorește să se întoarcă în această țară

În timpul interviului, el poate adăuga orice alte informații pe care le consideră necesare. Dacă, din cauza barierei lingvistice, comunicarea cu angajatul Serviciului de Azil este imposibilă, în timpul interviului va fi prezent un interpret.

Persoana în cauză poate fi însoțită de un avocat sau un alt consilier (legal, medic, psiholog sau asistent social).

Orice s-a spus în timpul interviului este confidențial și nu va fi comunicat autorităților din țara persoanei în cauză și nici presupusilor actori de persecuție, aceste informații pot fi totuși comunicate altor autorități elene.

Interviul poate fi înregistrat. Angajatul va întocmi un text (transcriere) conținând toate întrebările și răspunsurile interviului. Dacă interviul nu este înregistrat, textul transcrierii trebuie verificat cu ajutorul interpretului, iar persoana în cauză trebuie să confirme conținutul sau să ceară corecții și să îl semneze. El poate obține în orice moment o copie a transcrierii și / sau a înregistrării audio a interviului.

După interviu, Serviciul de Azil va decide dacă:

(α) să acorde statut de refugiat sau

(β) statutul de protecție beneficiară sau subsidiară sau

(γ) respinge cererea.

Atunci când se ia decizia cu privire la cerere, Serviciul de Azil notifică persoana interesată în funcție de datele de contact indicate fie prin telefon, scrisoare sau telegraf, fax sau e-mail, pentru ca acesta să o primească. Serviciul de azil ar trebui să comunice decizia cu asistența unui interpret într-o limbă pe care o înțelege persoana interesată.

Drepturile și obligațiile solicitanților de azil

Solicitanții de azil au drepturi și obligații.

Drepturi

- Primesc informații despre cererea pe care o depun într-o limbă pe care o înțeleg.
- Să aibă acces la asistență de bază, inclusiv cazare, mâncare, asistență legală, medicală și psiho-socială de către Înalta Comisie pentru Refugiați a Națiunilor Unite, precum și de alte organizații.
- Pot rămâne definitiv în Grecia până când Serviciul de Azil ia decizia pentru cazurile lor.
- Autoritățile nu îi pot returna în altă țară împotriva voinței lor atât timp cât decizia este în așteptare.
- Copiii lor pot merge la școală.
- Cazare → Statul grec va asigura cazare într-un centru de primire, fără obligația de a plăti chiria, dar și fără opțiunea de a alege centrul de primire și fără obligația de a rămâne acolo, dacă persoanele interesate nu doresc.
- Asistența medicală → Asistența medicală fundamentală fără nicio contribuție, cu excepția unei contribuții mici pentru unele servicii mai avansate.

Obligații

- Cooperarea deplină cu autoritățile elene.
- Ar trebui să respecte legile țării. Orice infracțiune a legislației naționale poate conduce la suspendarea drepturilor de solicitanți de azil.
- Sa obțină cardul de pre-înregistrare pentru a se putea deplasa liber în Grecia, dar nu au dreptul să se mute în altă țară.
- Dacă nu există nicio înregistrare prealabilă, NU au dreptul să lucreze în Grecia.
- Cu înregistrarea completă, ei au dreptul să lucreze în Grecia, plătind impozite.
- Ar trebui să coopereze cu autoritățile care examinează cererea.
- Ar trebui să informeze Biroul de Azil de fiecare dată când schimbă adresa sau numărul de telefon.

Unitatea 1.4 - Refugiat

Concepte și termeni

Pe baza „Glosarului privind migrația, Legea internațională a migrației, iss.20”, care a fost întocmit de Organizația Internațională pentru Migrație, și pentru a clarifica conceptele, dar, cel mai important, pentru a crea un punct de referință comună, cităm următoarele definiții relevante.

Refugiat Convenția Referitoare la Statutul Refugiaților, art. 1 A (2), 1951, astfel cum a fost modificat prin Protocol, 1967	O persoană care îndeplinește criteriile Statutului UNHCR și se califică pentru protecția Națiunilor Unite oferită de Înalțul Comisar, indiferent dacă este sau nu într-o țară care este parte la Convenția Referitoare la Statutul Refugiaților, 1951 sau Protocolul din 1967 privind statutul refugiaților sau dacă a fost recunoscut sau nu de țara gazdă ca refugiat în cadrul unuia dintre aceste instrumente.
Refugiat (recunoscut)	O persoană care „din cauza unei temeri temeinice a persecuției din motive de rasă, religie, naționalitate, apartenență la un anumit grup social sau opinii politice, se află în afara țării sale de origine și nu este în stare sau, din cauza unei asemenea frici, nu dorește să se folosească de protecția țării respective.
Stabilirea statutului de refugiat	Un proces (realizat de state și / sau UNHCR) pentru a determina dacă unei persoane îi trebuie recunoscut dreptul de refugiat în conformitate cu Dreptul Național și Internațional aplicabil.
Refugiați ‘pe orbită’	Refugiații cărora li se refuză azilul sau nu sunt capabili să găsească un stat dispus să le examineze cererea și se mută sau sunt mutați dintr-o țară în alta în căutarea azilului.
Refugiați ‘în tranzit’	Refugiații care sunt admisi temporar pe teritoriul unui stat cu condiția să fie relocați în alta țară.
Refugiații ‘sur place’	Persoanele care nu sunt refugiați atunci când părăsesc țara de origine, dar care devin refugiați (adică dobândesc o temere întemeiată de persecuție) la o dată ulterioară. Refugiații de la locul lor își pot datora frica de persecuție unei lovituri de stat din țara de origine sau introducerii sau intensificării represiunii sau a politicilor persecutorii după plecarea lor.

Cine este considerat refugiat?

Factorul decisiv pentru recunoașterea statutului de refugiat în conformitate cu Convenția de la Geneva este existența unei temeri temeinice de persecuție, din motive de:

- rasă,
- religie,
- naționalitate,
- opinii politice,
- apartenența la un anumit grup social.

	Țara gazdă poate deporta un refugiat; Returnare (refoulement): Include orice acțiune care are ca rezultat întoarcerea unei persoane într-un stat, inclusiv expulzarea și refuzul admiterii la frontierele unei țări. Deportare: Fapta unui stat în exercitarea suveranității sale în îndepărtarea unui non-national pe teritoriul unei țări în țara sa de origine sau a statului terț după refuzul de admitere sau încetarea permisiunii de a rămâne.
	Refuz de admitere: Refuzul de a permite intrarea într-un stat. Admitere: Acordarea intrării într-un stat. Un non-național a fost „admis” dacă a trecut printr-un punct de control (aerian, terestru sau maritim) și i se permite să intre de către oficialii de frontieră. Un național care a intrat în mod clandestin nu este considerat a fi admis.
	Primul principiu de azil: Principiul de bază potrivit căruia fiecare solicitant de azil are dreptul să depună o cerere de azil în prima țară prin care trece, fără a fi expus riscului. Principiul „ne-refoulementului”, așa cum este definit în Convenția de la Geneva privind statutul refugiaților din 1951, potrivit căreia: „Niciun stat contractant nu poate în niciun fel să deporteze sau să repatrieze un refugiat la granițele teritoriilor, când viața sau libertatea acestuia este amenințată din motive de rasă, religie, naționalitate, apartenență la un anumit grup social sau opinii politice.” Acest principiu nu poate fi invocat de un refugiat, care este perceput în mod justificat ca periculos pentru securitatea țării gazdă.

Cum se justifică „temerea bine întemeiată de persecuție”

Fundația temerii de persecuție este evaluată în funcție de circumstanțele din fiecare caz particular:

Solicitantului îi revine obligația să furnizeze toate probele necesare pentru evaluarea măsurii în care faptele și circumstanțele presupuse există cu adevărat. După ce s-a stabilit credibilitatea spuselor solicitantului, nu este necesar să se ceară o confirmare detaliată a ceea ce este invocat și orice îndoială ar trebui să fie în favoarea lui, cu excepția cazului în care există motive întemeiate pentru a nu se face acest lucru.

Persecuția

Conceptul de persecuție

Faptul că persoana în cauză a fost deja supusă persecuției sau a primit amenințări directe de persecuție constituie o frază serioasă phraseo γεγονός ότι ο ενδιαφερόμενος έχει ήδη υποστεί δίωξη ή διώξεις ή δεχθες ές Geneva π π Geneva Geneva 1A).

Cu toate acestea, este în general acceptat faptul că, pentru a invoca o persecuție în sensul articolului 1A, faptele care s-au întâmplat efectiv sau care ar putea să se producă ar trebui:

- Sa fie suficient de serioase, din cauza naturii sau repetiției lor,

- Constituie o încălcare a drepturilor fundamentale ale omului, de exemplu viața, libertatea sau integritatea fizică sau, în lumina tuturor dovezilor furnizate, fac în mod clar imposibil pentru persoana în cauză să continue să trăiască în țara sa de origine
- Se încadrează în unul dintre motivele menționate la articolul 1A: rasă, religie, naționalitate, apartenență la un anumit grup social, opinii politice. Motivele persecuției se pot suprapune și apar adesea cumulativ la aceeași persoană.

Acumularea evenimentelor, care privesc separat nu constituie persecuție, pot, în funcție de circumstanțe, să conducă la o persecuție reală sau să fie considerate o temere întemeiată de persecuție.

Motivele persecuției

Origine rasială

Conceptul de origine rasială este înțeles pe scară largă ca implicând apartenența la diferitele grupuri etnice. În special, ar trebui să se considere că persecuția se bazează pe motive rasiale atunci când persecutorul consideră că persoana supusă persecuției aparține unui grup rasial diferit de al său, din cauza unei diferențe reale sau ipotetice, iar când aceasta constituie motivul pentru acțiunile lui.

Religie

Persecuția din motive religioase poate lua o varietate de forme, de la interdicția totală a închinării și predicării religioase, până la măsuri care discriminează sever persoanele aparținând unui anumit grup religios. Acesta poate fi cazul în care statul, pe lângă măsurile necesare pentru salvagardarea păcii publice, interzice sau pedepsește activități de natură religioasă, chiar și cele exercitate în privat.

Naționalitate

Naționalitatea nu trebuie înțeleasă numai în sensul cetățeniei, ci și în sensul apartenenței la un anumit grup, care este definit prin identitatea culturală sau lingvistică sau prin apartenența sa la populația unui alt stat.



Timbrul poștal italian (2005) care comemorează ieșirea forțată din Istria, Fiume și Dalmația, care a început în timpul celui de-al Doilea Război Mondial. Refugiații s-au stabilit nu numai în Italia, ci și în ex. Australia și SUA.

Opinii politice

Faptul că cineva are opinii politice diferite de cele împărtășite de Guvern nu constituie în sine un motiv suficient pentru a solicita recunoașterea statutului său de refugiat. Solicitantul de azil trebuie să demonstreze că:

- Autoritățile sunt la curent cu părerile politice ale solicitantului sau sunt atribuite opiniilor politice ale solicitantului,
- Aceste opinii politice nu sunt tolerate de autorități,
- Are temeri temeinice de persecuție din cauza opiniilor politice, ținând cont de situația din țara sa.

Grup social

Un anumit grup social constă de obicei în oameni aparținând aceleiași medii, au aceleași obiceiuri sau statut social etc.

Presupusa frică de persecuție bazată pe clasa socială poate fi adesea combinată cu presupusa frică de persecuție din alte motive, de ex. originea rasială, religia sau naționalitatea.

Alăturarea la un grup social poate fi pur și simplu atribuită persoanei sau grupului care sunt victime ale persecuțiilor, de către persecutori.

În unele cazuri, grupul social nu există, dar poate fi identificat pe baza unor caracteristici comune ale persoanelor persecutate, deoarece persecutorul le consideră un impediment în îndeplinirea obiectivelor sale.



Ștampila a fost emisă în memoria victimelor dislocațiilor sovietice din Basarabia și Bucovina de Nord între 1940 și 1951 și prezintă monumentul „Trenul durerii” proiectat de sculptorul Iurie Platon. Monumentul din bronz, la 3 metri înălțime și 12 metri lungime, împodobește Piața Gării din Chișinău (Republica Moldova).

Originea persecuției

De stat

De regulă generală, persecuția provine de la un organ de stat sau un partid sau organizații care controlează Guvernul.

Persecuția poate fi efectuată și prin măsuri administrative și / sau juridice, care fie au aspectul legalității, utilizând-o în mod abuziv în scopuri de persecuție, fie sunt realizate cu încălcarea legii.

Măsuri legislative, administrative și de poliție

Autoritățile de stat dintr-o țară sunt uneori obligate să ia măsuri generale, pentru a proteja securitatea națională, a proteja sănătatea publică etc. În funcție de necesități, acest tip de măsuri pot atrage restricții în exercitarea anumitor libertăți.

Persecuția juridică

Discriminări în contextul unei persecuții: adică atunci când legea penală este în general aplicabilă, iar unele persoane sunt persecutate din motive care constituie condiții pentru acordarea statutului de refugiat.

Discriminarea în aplicarea unei pedepse: Pedepsa sau amenințarea cu o pedeapsă în conformitate cu legea penală generală este discriminatorie dacă unii infractori sunt pedepsiți, în timp ce alții se confruntă cu pedepse mai mari din motive care constituie condiții pentru acordarea statutului de refugiat.

Persecuție de către terți

Se consideră că persecuțiile terților se încadrează în domeniul de aplicare al Convenției de la Geneva, în măsura în care se bazează pe motivele articolului AI din prezenta Convenție, au caracter personal și sunt autorizate sau promovate de autoritățile publice.

Războiul civil sau alte situații de violență internă sau conflict generalizat

Nicio referire la o situație de război civil, violență internă sau conflict generalizat sau pericolele implicate nu este suficientă pentru a justifica recunoașterea statutului de refugiat.

Teama de persecuție ar trebui întotdeauna să se bazeze pe unul dintre motivele articolului IA din Convenția de la Geneva și să fie de natură personală.

Povestiri video



Video - Masa Rotunda

Extracțele (video, text etc.) sunt prezentate și apoi fiecare stagiar afirmă, fie verbal, fie în scris (fiecare grup pe aceeași foaie de hârtie) idei, propuneri, răspunsuri sau soluții la problema pe care o prezintă instructorul.

Vedeți povestea relevantă din filmul „Scarface” și comparați-o cu situația modernă din țara dvs.:

Video#1-Arrival of refugees

<https://www.youtube.com/watch?v=RcCCrIArhMM>

Video #2 – Check points

https://www.youtube.com/watch?v=kZqE_sUrXFY

Video #3 - Detention centers - Riots

<https://www.youtube.com/watch?v=dKYbJTMRY3o>

Unitatea 4.5 - Principii de bază în furnizarea serviciilor resortisanților din țări terțe

Termeni si Concepte

Serviciu clienti

Prin „serviciu pentru clienți”, se înțelege furnizarea organizată de produse și servicii de către personalul unei companii cu scopul de a satisface cerințele clienților săi.

	„Clientul este cel mai important vizitator al nostru. El nu este dependent de noi, dar noi suntem dependenți de el. Nu este o pauză din munca noastră, ci scopul ei. El nu este străin de afacerile noastre, co o parte din acestea. Nu-i facem o favoare servindu-l. El ne face o favoare, oferindu-ne această oportunitate ”Mahatma Gandhi
---	---

Știm ce vrea clientul;

În primul rând, să aruncăm o privire la produsele / serviciile de bază pe care le oferim astăzi și să încercăm să răspundem la următoarele 20 de întrebări.

Quiz

☐ ☐ Quiz / Test	Înainte de a începe acest modul, se va utiliza metoda de întrebare pentru Carta Serviciilor pentru consumatori, ca mijloc de evaluare a cunoștințelor anterioare. Scopul este familiarizarea cursanților și identificarea punctelor de cunoaștere și perfecționare a serviciilor pentru consumatori, astfel cum rezultă din Carta Serviciilor pentru consumatori.
Eșantion de întrebare: • Este Posta Romana membru al Uniunii Poștale Universale? • Câte oficii și agenții poștale are rețeaua de retail Posta Romana? • În calitate de furnizor de servicii universale, pentru câți rezidenți Posta Romana trebuie să aibă cel puțin un punct de acces prin poștă pentru colectarea corespondentelor în zonele urbane? • Cutiile poștale sunt considerate un punct de acces oficial și punct de contact al rețelei de servicii Posta Romana in România?	

- În câte zile lucrătoare după ziua depunerii sunt livrate primele articole prin poștă prioritară (cu condiția să fie depuse la ora indicată pe căsuța poștală)?
- Sunt servite persoanele cu handicap ca toți ceilalți clienți sau au prioritate?
- Există oficii poștale în rețeaua Posta Romana deschise în weekend?
- Câte categorii de agenții poștale există în România?
- Este Posta Romana responsabilă pentru pierderea sau distrugerea (totală sau parțială) a tuturor trimiterilor poștale?;
- În cazul în care un articol poștal este pierdut la livrare, cât este valoarea compensației?
- Posta Romana nu preia transportul și manipularea materialelor inflamabile. Adevărat sau fals?;
- Pentru a preveni livrarea de articole poștale inacceptabile este organizația obligată să le verifice?
- Articolele pentru care nu s-au efectuat plățile anticipate (neplătite) nu sunt servite și nici nu sunt distribuite fără a fi percepută taxa de expediere corespunzătoare. Adevărat sau fals?;
- Articolele nesolicitate sunt returnate expeditorului fără taxă suplimentară deoarece există informații complete de adresă?
- Sunt pastrate articolele poștale nesolicitate în zonele specifice ale companiei și pentru cât timp minim?
- Care este greutatea maximă a scrisorilor de prioritate a doua (scrisori financiare)?
- Sunt obiectele utilizate de către persoane nevătătoare gratuite și care este greutatea lor maximă?
- Care este procentul de suprataxă aplicat costului transportului coletelor cu conținut fragil?
- Posta Romana livrează coletele prin verificarea comenzii prin poștă, până la ce sumă?
- În cazul livrării de corespondență înregistrată și plata cecurilor poștale în care destinatarul lipsește, se emite un aviz de participare la un oficiu poștal. De câte zile calendaristice nu poate fi mai mic timpul în care articolul poștal poate rămâne la oficiul poștal?

Source: Consumer Service Charter, www.elta.gr

Caracteristici, beneficii, avantaje

După ce ne vom cunoaște serviciile / produsele, vom face un alt exercițiu mic și vom încerca să mapăm caracteristicile și beneficiile acestora.

De obicei, atunci când auzim profesioniști din domeniul nostru pentru a prezenta un produs sau serviciu, în același timp furnizând servicii, de obicei discută despre caracteristicile, adică despre atributele distincte ale unui produs / serviciu care îl fac diferit de alte produse /

servicii (viteză, intern/extern, colet, greutate, X + 1 etc.) și a avantajelor precum costul, viteza, securitatea etc.

Desigur, revine clientului să interpreteze, în „limbajul” său „ce înseamnă practic pentru mine aceste beneficii?” Problema este că de multe ori clientul nu știe, nu înțelege sau chiar nu îi pasă de ceea ce îi spunem.

Prin urmare, în cazul nostru, trebuie să analizăm toate beneficiile și să raportăm fiecare dintre aceste beneficii la una sau mai multe dintre următoarele, ceea ce înseamnă cu siguranță ceva pentru client. Prin urmare:

- Creșterea veniturilor,
- Reducerea costurilor,
- Creșterea cotei de piață

Cu alte cuvinte, trebuie să arătăm sau să învățăm clienții noștri cum fiecare beneficiu al produsului / serviciului oferit îi va ajuta să își crească veniturile, să le reducă costurile sau să își extindă cota de piață, adică să le ofere un avantaj.

Pentru a face acest lucru, va trebui să conducem clientul să urmeze o „tranziție mentală” prestabilită de la noi, de la Caracteristică, la Beneficiu și de acolo la Avantaj.

Tranziția mentală „Caracteristică → Beneficiu → Avantaj”

În orice caz, înainte de a comunica cu oricine, fie la ghiseu, fie în altă parte, trebuie să ne asigurăm că am capturat toate aspectele produselor / serviciilor noastre.

Ceea ce trebuie să facem înainte de a începe să ne furnizăm serviciile, astfel încât să ne facilităm activitatea este să creăm un „Depozit de produse”.

Dar ce este un „depozit de produse”? Este un ghid care ne ajută să transformăm caracteristicile unui serviciu în concepte inteligibile și care au valoare pentru client, adică în avantaje. Dacă nu o facem, atunci ne vom confrunta cu situația la care vom fi solicitați de client și nu vom avea la dispoziție un răspuns predeterminat și, ca urmare, va trebui să improvizăm, așa cum este adesea cazul.

Pentru a crea un „depozit de produse”, trebuie să se elaboreze trei etape pentru fiecare produs:

- Pasul 1 se numește „caracteristică” și se referă la aspecte specifice și caracteristici ale produsului / serviciului, răspunde la întrebarea „Ce” și se folosește frecvent cu expresia:
 - „Produsul nostru [are (completați caracteristica)]”
- Pasul 2 se numește „beneficiu” și pur și simplu adăugați la pasul următor expresia:

"ceea ce vă va permite [în acest punct, declarați avantajul prin utilizarea serviciului]"
- Pasul 3 care se numește „avantajul” și începe cu fraza:

„... și asta înseamnă [și explicăm avantajul serviciului]”

În general, depozitul nostru ar trebui să conțină fraze pentru fiecare produs / serviciu, cum ar fi:

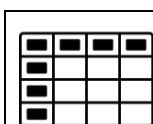
"[Numiți serviciul] are (caracteristică) care vă permite (beneficiați), ceea ce înseamnă că ôți (explicați avantajul)",

EXEMPLU

Să presupunem că un client dorește să trimită o scrisoare și trebuie să-l informați despre plicurile preplătite.

- Pasul 1 [Pentru caracteristica pe care ați putea-o spune] „Cu plicuri preplătite nu aveți nevoie de ștampilare, cântărire sau cotație de prețuri, deoarece acestea au un preț specific”
- Pasul 2 CARE VĂ PERMITE [declarația de beneficiu] „să trimiteți mai ușor corespondența, deoarece nu va trebui să vizitați oficiul poștal și să așteptați la coada pentru a cumpăra un timbru”
- Pasul 3 ȘI Aceasta înseamnă (legătura cu avantajul se face aici) „că veți economisi bani și timp”.

EXERCITIU

 Tabulation	Conținutul este clasificat sau sintetizat conform unui tabel. Fiecare echipă va crea un tabel 15x3 (15X3). Fiecare coloană va corespunde unuia dintre cele 20 de produse care vor fi date grupului. Cele trei coloane vor vizualiza caracteristicile, beneficiile, avantajele fiecărui produs / serviciu respectiv. Ora: 20 ‘
După ce am făcut o prezentare rapidă asupra produselor / serviciilor cheie pe care le oferim astăzi, încercați să vă faceți echipele să efectueze 15 tranziții mentale din caracteristici/ beneficii/ avantaje și să creați propriul dvs. depozit de produse / servicii.	

Dar cine este clientul nostru?

Întrucât suntem încrezători acum că cunoaștem în profunzime produsele / serviciile noastre și am format un depozit satisfăcător al produselor / serviciilor echipei noastre, trebuie să identificăm în primul rând, înainte de a furniza, de a informa sau de a vinde serviciile / produsele noastre.

Elementary Watson	Două mari categorii de clienți pe care trebuie să-i cunoaștem înainte de a face ceva.
Clienții sunt, în general, împărțiți în două mari categorii: • Clienți privați, ceea ce numim servicii B2C sau Business pentru consumatori și • Profesioniști sau întreprinderi, ceea ce se numește B2B sau Servicii Business to Business.	

Dar, dincolo de această separare, vom învăța mai întâi teoria generală și procesul de împărțire a pieței în aceleași grupuri, pe care le vom numi segmente de piață și procesul prin care apar aceste grupuri (segmentarea pieței).

Segmentare pieței

Prin termenul „Segmentarea pieței” se înțelege divizarea piețelor în segmente.

În mod ideal, consumatorii care aparțin aceleiași piețe sunt consumatori cu caracteristici comune. Pe de altă parte, consumatorii aparținând unor segmente diferite sunt consumatori cu caracteristici diferite.

Caracteristicile consumatorilor, pe care compania le consideră importante, sunt utilizate pentru segmentarea pieței și se numesc criterii de segmentare a pieței.

Criterii de segmentare a pieței

Segmentarea consumatorilor nu este un proces atât de simplu. Cu toate acestea, ca punct de referință se folosește de obicei:

(a) κριτήρια demografic, cum ar fi: criterii precum: vârsta, sexul, dimensiunea familiei, ciclul vieții familiale, venitul, ocupația, educația, religia, originea, rasa, naționalitatea etc.

(b) Segmentarea geografică ținând cont de regiunea geografică, zona, orașul, populația, densitatea populației, climatul regiunii și multe altele.

(c) Segmentarea psihografică care include concepte importante, cum ar fi clasa socială, stilul de viață și personalitatea - toate acestea sunt discutate în detaliu mai târziu (vezi Comportamentul Consumatorului).

(d) Segmentarea consumatorilor pe baza comportamentului în procesul decizional de cumpărare implică controlul unui număr semnificativ de variabil.

(d1) În funcție de statutul clientului, adică indiferent dacă este sau nu un client, indiferent dacă este vorba despre o persoană fizică (B2C) sau juridică (B2B). În acest moment investigăm și cât de obișnuit este un client (prima dată, ex, obișnuit, client etc).

(d2) De asemenea, suntem interesați să vedem cât de des folosim serviciile noastre, adică rata de utilizare (Mica, Medie, Mare).

(d3) Am dori, de asemenea, să cunoaștem gradul de angajament al clientului, folosind ratinguri precum: Zero, Mic, Mediu, Mare, Angajament Absolut.

(d4) Mai ales în faza de comunicare a clienților este util să se investigheze gradul de pregătire. Adică, indiferent dacă clientul este sau nu gata să cumpere serviciul oferit de noi. Dificultate: Client neinformați, informați, preocupat.

(d5) În sfârșit, este și atitudinea clientului față de produs / serviciu. Adică, el / ea este entuziast, are o atitudine pozitivă, indiferentă, negativă sau ostilă.

Procesul de segmentare (metodă simplificată)

Piață într-un sens mai larg

Primul pas începe cu definirea pieței pe piața generică, adică pe baza tuturor produselor sau serviciilor care satisfac aceeași nevoie. De exemplu, nevoia de transport a unui cetățean poate fi satisfăcută cu mașina, trenul, autobuzul, barca, motocicletele, bicicleta. Nevoia de comunicare prin telefon, fax, curier etc. Necesitatea economiei de la conservarea alimentelor cu celofan, folie de aluminiu, polițe.

Prioritizare

Pasul 2 este despre prioritzare. Întreaga piață poate fi gama noastră de clienți? Evident nu. Va trebui să selectăm segmentele în care afacerea poate funcționa cu succes.

Segmentarea pieței

Al treilea pas vizează divizarea pieței în segmente de piață. Consumatorii din fiecare segment trebuie să aibă un comportament și caracteristici de cumpărare similare (vezi secțiunea privind criteriile de segmentare) care se bazează pe influențe psihologice și sociale particulare.

Abordarea pieței

Pasul 4 este despre abordarea pieței țintă. Toate părțile sale vor fi abordate cu un produs, cu un produs diferit, cu preț diferit etc.

Comportamentul consumatorului

Studierea mediului social și cultural și a unor elemente precum: Demografia, veniturile, cercul familiei etc. oferă informații importante despre modul în care clienții decid să își managerieze veniturile.

Din păcate însă, nu răspunde la întrebările despre ce produs / serviciu vor cumpăra și, în principal, de ce îl vor cumpăra pe acesta și nu altul.

Pentru a explica exact ce se întâmplă în mintea consumatorului, vom avea nevoie de ajutorul științei comportamentului uman.

Dimensiunile comportamentului uman care influențează decizia de cumpărare sunt psihologia individului, influențele pe care le are asupra mediului social, condițiile în care se face piața.

Psihologie individuală

În special, psihologia se bazează pe o serie de concepte critice precum încurajarea, percepția, învățarea, atitudinile, personalitatea și stilul de viață, despre care vom discuta mai jos.

Motivație

Nevoile, dorințele și impulsurile umane sunt principalele componente a ceea ce numim Motivație.

Nevoie (Nevoi - P.S.S.P)

Nevoile sunt forțele cheie care determină o persoană să facă ceva. Unele nevoi sunt legate de bunăstarea cuiva, altele de recunoaștere sau incluziunea socială etc.

Nevoile umane au la baza patru niveluri (P.S.S.P):

- Nevoi fiziologice de nivel inferior
- Nevoile de siguranță
- Nevoile sociale
- (Nivel superior)

Nevoile personale

Acesta este motivul pentru care întreprinderile au un obiectiv de a răspunde nevoilor mai mari în multe țări înstărite. De asemenea, se explică eșecul acestor eforturi în țările cele mai sărace.

De asemenea, este important ca produsul sau serviciul să satisfacă mai mult de o nevoie în același timp, în special, deoarece clienții doresc de fapt să satisfacă un set de nevoi și nu doar o nevoie sau o nevoie după alta.

Dorinte

Dorințele sunt „nevoi” pe care indivizii le-au învățat de-a lungul vieții. De exemplu, cu toții avem nevoie de apă sau hrană pentru a ne satisface setea. Dar unora dintre noi le place eticheta „Apa Loutraki” sau chiar cea portocalie.

În cazul resortisanților din țări terțe, multe dorințe sunt cultivate în mediul social sau cultural. De exemplu, nevoia de hrană poate duce la multe pofte dietetice diferite. Mulți japonezi se bucură de sushi (pește crud), iar copiii lor învață să le placă în același timp în care puțini europeni sau americani ar încerca, musulmanii nu consuma carne de porc, spre deosebire de resortisanții UE, care în majoritatea lor se bucură de mese relevante.

Impulsuri

Atunci când o nevoie nu este pe deplin satisfăcută, este probabil să genereze un impuls. Impulsul este un stimul foarte puternic care încurajează acțiunea persoanelor de a reduce nevoia nesatisfăcută. De obicei impulsurile (cauzele) sunt ascunse în spatele anumitor comportamente de cumpărare. Impulsul există la consumatori și nu poate fi creat de companii. Dar companiile au obligația de a studia și înțelege aceste forțe interne.

	Încercați să organizați următoarele grupuri de nevoi pentru a motiva oamenii să acționeze și apoi să numiți fiecare grup
Grupuri: Nevoi fiziologice, Nevoi psihologice, Dorinta de..,	Foamea, sexul, odihna, agresiunea, protecția familiei, educația Odihnă de joc, determinare de sine, acceptare, înfrățire, confort, respect, cunoaștere, respect, stare, frică, durere fizică, durere mentală, sete, relaxare, curiozitate, imitație, clasă, putere, tandrețe, realizare, apreciere, distracție, glorie,

Eliberarea de ..	Prestigiu Simpatie, tristețe, depresie, imitație, activități, îngrijire de sine, responsabilitate, independență, completare personală, preț, achiziție, frumusețe, distanță, fericire, satisfacție, varietate, anxietate, stres, pierdere, somn, cald / răcoros, dominare, dragoste , Concurență de joc, auto-exprimare, afecțiune, companie, distincție, identificare, recunoaștere, socialitate, întristare, pesimism, boală
------------------	---

Raspuns – Nevoi care motiveaza oamenii sa actioneze

Tipul de nevoi	Exemple Specifice			
Nevoi fiziologice	<i>Foame</i>	<i>Sete</i>	<i>Activitati</i>	<i>Somn</i>
	<i>Sex</i>	<i>Relaxare</i>	<i>Autoconservare</i>	<i>Zies / Dew</i>
	<i>Odiha</i>			
Nevoi psihologice	<i>Agresivitate</i>	<i>Curiozitate</i>	<i>Υπευθυνότητα</i>	<i>Suveranitate</i>
	<i>Protectia Familiei</i>	<i>Imitare</i>	<i>Independenta</i>	<i>Dragoste</i>
	<i>Educatie</i>	<i>Ordine</i>	<i>Integrare personala</i>	<i>Competitie de Joc</i>
	<i>Odiha de la Joc</i>	<i>Putere</i>	<i>Pret</i>	<i>Auto-exprimare</i>
	<i>Autodeterminare</i>	<i>Tandrete</i>	<i>Achizitionare</i>	
Dorinta de ..	<i>Acceptare</i>	<i>Realizare</i>	<i>Frumusete</i>	<i>Afectiune</i>
	<i>Infratire</i>	<i>Evaluare</i>	<i>Distanta</i>	<i>Companie</i>
	<i>Confort</i>	<i>Delectare</i>	<i>Fericire</i>	<i>Discriminare</i>
	<i>Reputatie</i>	<i>Glorie</i>	<i>Satisfactie</i>	<i>Determinare</i>
	<i>Cunoastere</i>	<i>Prestigiu</i>	<i>Satisfactie</i>	<i>Recunoastere</i>
	<i>Respect</i>	<i>Razbunare</i>	<i>Varietat</i>	<i>Sociabilitate</i>
	<i>Status</i>	<i>Simpatie</i>	<i>Anxietate</i>	
Eliberarea de ..	<i>Frica</i>	<i>Regret</i>	<i>Presiune</i>	<i>Suparare</i>
	<i>Durere fizica</i>	<i>Depresie</i>	<i>Pierdere</i>	<i>Pesimism</i>
	<i>Durere psihica</i>	<i>Imitatie</i>		<i>Boala</i>

Percepția și relația sa cu nevoile

Consumatorii sunt capabili să decidă asupra diferitelor moduri de a-și satisface nevoile datorită percepțiilor lor diferite. Dar ce este percepția?

Percepția este procesul de selecție, organizare și interpretare a informațiilor din mediu. Mai exact, determină ce văd oamenii și ce simt.

Prin urmare, există o problemă cu comportamentul consumatorilor. Ei aud sau conștientizează doar anumite aspecte ale mesajului publicitar comunicat. Acest fenomen se numește selecție.

Selecția este împărțită în trei categorii:

- Atenție selectivă - Ascultăm și vedem ce ne interesează
- Percepția selectivă - Respingem ideile, mesajele și informațiile care sunt contrare atitudinilor și credințelor noastre

- Retenția selectivă - Ne amintim ce vrem să reținem.

Mecanismele de mai sus explică de ce unii clienți nu sunt influențați de anunțuri, în special de reclame extrem de „agresive”. Aceștia le ignoră conștient. Mai mult, nevoile noastre au impact asupra procesului selectiv. În special, nevoile actuale și urgente atrag atenția mai mare decât altele. Oamenii care lucrează în industria de marketing sunt interesați de acest proces, deoarece afectează modul în care piața țintă primește și restabilește informațiile. În cele din urmă, este important ca marketerii să înțeleagă modul în care consumatorii iau deciziile de cumpărare și să învețe, pentru a proiecta strategii de marketing mai eficiente.

Procesul de învățare

Învățarea se realizează fie direct, fie indirect. În mod direct atunci când învățăm din propriile noastre experiențe, indirect când învățăm din experiențele altora, chiar și atunci când suntem expuși la un mesaj promoțional și ne gândim să intrăm în pantofii protagoniștilor. Procesul de învățare constă într-o serie de pași:

- Dorința înăscută pentru a satisface nevoi specifice
- Răspunsul care este o încercare de a satisface dorința înăscută
- Stimulul dat de un produs, marcă, logo, publicitate, ambalaj.
- Abilitarea care are loc atunci când experiența utilizatorului este mai mare decât așteptarea sa.

Abilitarea consolidează relația dintre stimul și răspunsul la situațiile care vor apărea în viitor. În același timp, conduce la obișnuință, făcând procesul de decizie al individului o procedură de rutină. Aceasta creează curba de învățare. Însă, este nevoie constantă de consolidarea procesului de împuternicire, deoarece există o tendință în rândul oamenilor de a uita rapid (Uitând curba).

Atitudini și Convingeri în comportamentul de cumpărare

Atitudini

Atitudinea este un element foarte important, deoarece are influență asupra procesului selectiv, a învățării și, prin urmare, asupra deciziei de cumpărare. Atitudinea este modul în care o persoană percepe și reacționează la idei, produse, reclame, oameni, filme etc.

Convingeri

Convingerile sunt opiniile persoanei despre orice. Deși nu se înfățișează sentimente negative sau pozitive, totuși, contribuie la conturarea atitudinilor negative ale consumatorilor. De exemplu, este puțin probabil ca o persoană cu dureri de cap să schimbe medicația decât dacă consideră că noul medicament va fi mai eficient decât precedentul.

Personalitate- Stil de viață

Metoda A.I.O

Profilul sau stilul de viață al unui individ, care face parte dintr-un grup țintă specific, este analiza stilului său de viață zilnic, exprimat prin:

- Activități (A)
- Interese (I)
- Opinii (O)

Mai exact, stilul de viață al unui individ este descris în tabelul următor, la care am adăugat factorii socio-demografici pentru o mai mare precizie.

Tablul 1

Profilarea sau stilul de viață al unei persoane

Dimensiuni	Exemple		
Activități	Munca	Vacante	Comunitate
	Hobby-uri	Delectare	Cumparaturi
	Evenimente sociale	Calitatea de membru în cluburi	Sporturi
Interese	Familie	Comunitate	Mancare
	Locuinta	Recreatie	Media
	Ocupatie	Fashion	Realizari
Opinii	Pentru parti terte	Business	Produse
	Teme sociale	Financiar	Viitor
	Politice	Educatie	Cultura
Factori socio-demografici	Venituri	Zona	Ocupatie
	Varsta	Oras	Familie
	Aranjament de viata	Gospodarie	Educatie

Factori sociali

Familie

Comportamentul consumatorului este puternic influențat de interacțiunea socială. Familia este unul dintre cele mai puternice grupuri care modelează și influențează comportamentul uman. În primii ani de marketing, agenții de publicitate s-au concentrat pe femei, deoarece de obicei rămâneau acasă și erau grupul țintă al mesajelor publicitare. Astăzi, o proporție semnificativă din populația feminină lucrează și, în consecință, alți membri ai familiei sunt implicați în deciziile de cumpărare.

În plus, decizia de cumpărare finală afectează membrii familiei care nu au nici o putere financiară sau independență. De remarcat influența semnificativă exercitată de copii asupra părinților asupra unor produse precum: jucării, electronice, alimente, mașini etc.

Clase sociale- grupuri

„Clasele sociale sunt divizii relativ omogene și de durată într-o societate, ordonate ierarhic și ai căror membri împărtășesc valori, interese și comportamente similare”.

Clasele sociale există în toate țările și sunt strâns legate de educație, participarea la activități sociale, locul de reședință, venitul, proprietatea și locul de origine.

Structurile sociale diferă de obicei de la o țară la alta. De exemplu, S.U.A. sunt caracterizate de structuri sociale flexibile, iar India de cele inflexibile. Mai exact, în Statele Unite, oamenii tind să treacă de la un strat social la altul, iar această mișcare socială este cauzată de schimbări în muncă, nivel educațional etc. Această tendință nu este observată în India.

Elita societății

Clasele superioare sunt compuse din elita socială care trăiește din averea pe care o moștenește (antreprenori de frunte, afaceristi de top). Venitul său este semnificativ ridicat, are de obicei case secundare și este un grup țintă pentru antichități, lucrări de artă, bijuterii rare, călătorii de lux și produse proiectate unica. În straturile inferioare (Patura inferioara a elitei), există persoane care sunt, de asemenea, caracterizate ca ‘nouveau riche’ (parveniti).

Patura superioara a clasei mijlocii

Antreprenori de succes, detinatorii de afaceri mici sau directorii de mari organizații. Acestia necesită produse de calitate, care sunt și simboluri ale succesului personal. Sunt orientate către societate și caută recunoașterea și acceptarea socială. Sunt ambițioși pentru copiii lor și sunt orientați spre viitor într-o măsură mai mare decât clasele inferioare.

Patura inferioara a clasei mijlocii

Angajați în privat, angajați la stat, profesori și tehnicieni. Aparțin grupului cu venituri medii și încearcă să economisească pentru situații de urgență. Afirmatia „muncă grea și răbdare” caracterizează acest grup. Sunt orientați spre familie (iubitori de casă).

Patura inferioara a clasei de jos

Lucrători industriali, muncitori calificați, lucrători în servicii. Câștigă suficienți bani, în special familiile cu dublă carieră, dar se simt nesiguri cu privire la viitor. Acestea depind mai mult de vânzători și de reclame pentru selectarea produselor și mai puțin de propria lor judecată, în care de obicei nu au încredere. Ei consideră că viața lor este determinată de decizii ale unei părți terțe.

Grupurile de referință

Grupurile de referință ale unei persoane sunt formate din toate grupurile și au influență directă (personală) sau indirectă asupra atitudinii sau comportamentului său. În cadrul grupurilor, indivizii influențează. Grupurile sunt împărțite în grupuri primare și grupuri secundare.

Grupuri primare

Indivizii cu care au contact continuu, de exemplu familie, prieteni, vecini, colegi de serviciu

Grupuri secundare

Sunt mai formale și nu există un contact constant, de exemplu, Grupul religios, Grupul profesional, Uniunea ...

De asemenea, se disting grupuri țintă în care individul cultivă așteptarea de a se alătura (ambitia unui jucător de fotbal adolescent de a se alătura echipei profesionale), iar echipele de respingere sunt grupuri ale căror valori sau comportament sunt respinse de individ.

O persoană poate aparține mai multor grupuri de referință. Comportamentul său de cumpărare este cu siguranță influențat de grupurile de referință. Mai exact, rolul grupului de referință în decizia de cumpărare este important, mai ales atunci când „ceilalți” care nu se află în grup pot vedea produsul sau marca folosită de membrii grupului.

Influența este mai mare atunci când produsele conferă grupului prestigiu. Acest lucru îi determină pe oameni din afara grupului să vrea să se alăture acestuia (vedeți-l ca un grup de observare) sau îl resping complet (considerați-l un grup de respingere).

De exemplu, o haină de blană poate fi considerată un produs de prestigiu de către unii, dar și un produs al exploatarea animalelor, în special de către grupuri ecologice.

Lider de opinie

Este persoana care îi influențează pe ceilalți. Liderii de opinie nu sunt neapărat bogați sau mai bine educați. De asemenea, liderii de opinie la un subiect nu sunt lideri la un alt subiect, de exemplu, femeile tinere pot fi lideri în materie de modă și cosmetică, dar nu sunt lideri în mașini.

Cultură

Cultura este cel mai important factor în dorințele și comportamentul unei persoane. Comportamentul uman este ceva care se învață în cea mai mare măsură. Odată cu dezvoltarea sa, copilul învață un set de valori, preferințe, percepții și comportamente prin

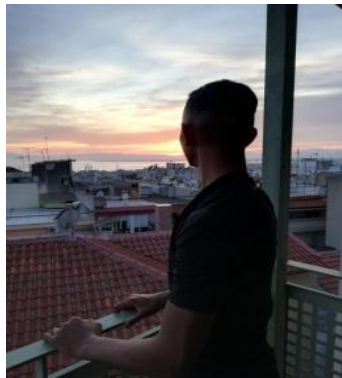
procesul de socializare care este ghidat de familie și de alte instituții cheie (școală, asociații ...).

Fiecare cultură este formată din subculturi mai mici care le conferă membrilor lor o identitate mai specifică.

Specific:

- Naționalități
- Grupuri religioase
- Zonele geografice
- Grupuri tribale

EXERCISE

 Guided Fantasy	Guided Fantasy Într-o atmosferă relaxată, cursanții sunt invitați să se imagineze într-o situație care este ghidată de instructorii lor. După aceea, participanții afirmă ce au văzut, au experimentat, au gândit sau au simțit. Durata: 10'
 Dramatization	Fiecare membru spune o poveste Un membru spune simultan (dramatizează) povestea unui refugiat / imigrant. Celelalte grupuri sugerează produse / servicii cu caracteristici-beneficii-avantaje corespunzătoare. Vedem dacă există o potrivire între produsele (serviciile) echipei (clientul) și grupurile pe care le deservește (personalul la ghiseu). Identificarea nu numai a produsului / serviciului în sine, ci și a caracteristicilor-beneficiilor-avantajelor.
Numele meu este IM  Călătoria din țara mea de origine nu a fost o călătorie de plăcere. A trebuit să traversez cinci țări până când am pus piciorul în Grecia, făcând o călătorie dificilă și periculoasă. Nu vreau să-mi amintesc trecutul. Numele meu sunt Im și sunt din Bangladesh. Am părăsit țara pentru că eram în pericol, dar dacă situația era diferită, nu aș fi părăsit-o niciodată. Desigur, chiar dacă am părăsit țara, o iubesc foarte mult și încerc să o exprim prin poezie, deoarece eu scriu poezii în timpul liber. Prima mea oprire în Grecia a fost orașul Salonic. Dar nu am stat mult timp. Apoi am mers la Atena, unde am stat câteva zile, înainte să mă mut la un centru de zi al minorilor din Salonic, care operează sub supravegherea OIM. Locuiesc aici de câteva luni. Oamenii de la pensiune sunt o a doua familie pentru mine. Ei sunt protectori și sunt alături de mine pentru orice nevoie. În curând mă voi fi din nou cu sora mea. În contextul reunificării familiei, o să o găsesc în Marea Britanie, care este locul în care trăiește. Sentimentele mele sunt amestecate. Nu mă opresc niciodată să mă gândesc să las în urma mea o parte și ... a doua mea familie. Următorul pas pe care îl doresc este educația. Deși nu am vise sau planuri specifice, mă pricep la biologie, fotografie, literatură, poezie. Îmi plac orice cunoștințe noi și fiecare nouă provocare care apare în calea mea. Nu știu ce vreau să fiu când voi crește. Lucrul sigur este unul: în timp ce în prezent este imposibil, aș dori să revin în Bangladesh cândva în viitor pentru a ajuta oamenii nevoiași. Oamenii care îmi vin automat în minte sunt Rohigya, care mi-au inundat țara în ultimul timp, fiind refugiați din Myanmar. Πηγή: https://greece.iom.int/el/%CE%B9%CF%83%CF%84%CE%BF%CF%81%CE%AF%CE%B5%CF%82	
• La nivelul nevoilor, cum se schimbă nevoile lor de-a lungul aventurii lor? • Care sunt factorii psihologici și sociali care îl influențează pe Im? • Ce criterii de segmentare ați utiliza în cazul lui Im? • Ce produse sau servicii este probabil să caute la posta? • Pentru fiecare produs / serviciu posibil, prezentați tranziția mentală corespunzătoare de la caracteristică la beneficiu și avantaj. Repețați exercițiul pentru a doua și a patra întrebare cu cazuri relevante (4 pe echipă).	

Im's Journey

