

AISTĖ BARTKEVIČIENĖ, REMIGIJUS BUBNYS

---

# **SOCIALINIS DARBAS SU PRIEGLOBTŲ GAVUSIAIS UŽSIENIEČIAIS**



AISTĖ BARTKEVIČIENĖ, REMIGIJUS BUBNYS

---

# **SOCIALINIS DARBAS SU PRIEGLOBSTĮ GAVUSIAIS UŽSIENIEČIAIS**



Leidiny išleistas vykdant projektą „Socialinio dialogo plėtra tobulinant PGU integracijos sistemą“, įgyvendinant Europos pabėgėlių fondo Lietuvoje daugiametę 2008-2013 m. ir Europos pabėgėlių fondo Lietuvoje metinę 2010 m. programą pagal veiksmą „Užsieniečių, gavusių prieglobstį Lietuvos Respublikoje, integracija“. Projektą iš dalies finansuoja Europos Sąjunga. Projektą remia Lietuvos Respublika. Projektą įgyvendina Tolerantiško Jaunimo Asociacija ir Šiaulių valstybinė kolegija.

Apsvarstyta ir rekomenduota publikuoti Šiaulių valstybinės kolegijos Socialinio darbo katedros posėdyje (2012-03-28, protokolo Nr. S21-8) ir Socialinio darbo ir biomedicinos mokslų srities studijų programų priežiūros ir studijų kokybės užtikrinimo komiteto posėdyje (2012-04-23, protokolo Nr. S3-10).

Recenzentai:

Doc. dr. Tomas Butvilas (Vilniaus universitetas)

Rita Augutienė (Mykolo Romerio universitetas, Tarptautinės migracijos organizacijos Vilniaus biuras, Socialinių darbuotojų kvalifikacijos kėlimo programų ir Socialinio darbo metodinių centrų atrankos komisijos narė)

ISBN 978-609-8078-02-2

© Šiaulių valstybinė kolegija, Aistė Bartkevičienė, Remigijus Bubnys (2012)

© Tolerantiško Jaunimo Asociacija (2012)

AISTĖ BARTKEVIČIENĖ, REMIGIJUS BUBNYS

# SOCIALINIS DARBAS SU PRIEGLOBSTĮ GAVUSIAIS UŽSIENIEČIAIS

METODINĖ PRIEMONĖ

# TURINYS

---

|     |                                                                                                                                      |     |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| I   | MIGRACIJOS FENOMENAS: SĄVOKOS, PRIEŽASTYS, FORMOS, TENDENCIJOS SOCIALINIO DARBO KONTEKSTE (A. BARTKEVIČIENĖ).....                    | 11  |
| II  | PRIEGLOBSTĮ GAVUSIŲ UŽSIENIEČIŲ INTEGRACIJOS PROCESAS (A. BARTKEVIČIENĖ).....                                                        | 29  |
| III | SOCIALINIO DARBUOTOJO VEIKLOS GALIMYBĖS, SPRENDŽIANT PRIEGLLOBSTĮ GAVUSIŲ UŽSIENIEČIŲ INTEGRACIJOS PROBLEMAS (A. BARTKEVIČIENĖ)..... | 49  |
| IV  | SOCIALINIO DARBUOTOJO TARPKULTŪRINĖ KOMPETENCIJA DARBE SU PRIEGLLOBSTĮ GAVUSIAIS UŽSIENIEČIAIS (R. BUBNYS).....                      | 75  |
| V   | PRIEGLOBSTĮ GAVUSIŲ SKIRTINGŲ KULTŪRŲ UŽSIENIEČIŲ ELGSENOS STILIŲ PAŽINIMAS ( R. BUBNYS) .....                                       | 105 |
| VI  | SĖKMINGO BENDRAVIMO SU PRIEGLLOBSTĮ GAVUSIAIS UŽSIENIEČIAIS VEIKSNIAI IR SĄLYGOS ( R. BUBNYS).....                                   | 129 |

## PRATARMĖ

Globaliame pasaulyje vykstantys politiniai ir ekonominiai konfliktai sukelia karinius, smurtinius veiksmus įvairiuose pasaulio regionuose, o tai lemia nuolat didėjančių tiek prieglobsčio prašytojų, tiek pabėgėlių skaičių. Žmonės, gyvenantys konfliktinių neramumų zonose, dėl religinio, etninio, rasinio, politinio persekiojimo, patiriamos prievartos, epidemijų protrūkio bei nuolatinių žmogaus teisių pažeidimų priversti palikti savo šalį, artimuosius ir prašyti prieglobsčio saugesnėse pasaulio vietose. Lietuva, kaip ir kitos Europos Sąjungos valstybės, teikia prieglobstį asmenims, kurie jaučiasi nesaugūs savo kilmės šalyje. 1997 m. Lietuvoje buvo priimti pirmieji sprendimai suteikti prieglobstį ir išduoti leidimus gyventi į mūsų šalį atvykusiems pabėgėliams. Tais pačiais metais pirmieji prieglobstį gavę užsieniečiai buvo apgyvendinti Pabėgėlių priėmimo centre. Prieglobsčio prašytojai ir pabėgėliai nuolat atvyksta į Lietuvą bei kitas Europos šalis ir tampa priimančiosios šalies dalimi, todėl klausimai apie prieglobstį gavusių užsieniečių integraciją, socialinių darbuotojų teikiamą socialinę pagalbą ir jų tarpkultūrinę kompetenciją tampa svarbiu mokslinių, politinių, moralinių diskusijų objektu.

Metodinės priemonės „Socialinis darbas su prieglobstį gavusiais užsieniečiais“ I–III skyriuose aptariamas migracijos fenomenas socialinio darbo kontekste, nagrinėjama prieglobstį gavusių užsieniečių integracijos samprata, tipologija, veiksniai, sąlygojantys integracijos procesą, integracijos organizavimo tvarka Lietuvoje, atskleidžiamos prieglobstį gavusių užsieniečių problemos ir siūlomos naujai pateiktos mikro, mezo, makro lygmens socialinio darbo intervencijos, nukreiptos į konkrečių prieglobstį gavusių užsieniečių problemų sprendimą.

Metodinės priemonės „Socialinis darbas su prieglobstį gavusiais užsieniečiais“ IV–VI skyriuose nagrinėjama socialinio darbuotojo tarpkultūrinė kompetencija ir jos turinys profesinės veiklos su prieglobstį gavusiais užsieniečiais kontekste, išryškinama skirtingų kultūrų elgsenos stilių svarba ir pateikiami jų pažinimo būdai, atskleidžiami sėkmingo bendravimo su prieglobstį gavusiais užsieniečiais veiksniai ir sąlygos.

Tikimės, jog metodinė priemonė „Socialinis darbas su prieglobstį gavusiais užsieniečiais“ bus naudinga socialinio darbo programos studentams, socialinio darbo praktikams, siekiantiems įgyti naujų profesinių žinių ir įgūdžių, norintiems dirbti profesionaliau ir atsakingiau. Praktinės užduotys, nukreiptos į praktinių įgūdžių lavinimą ir savirefleksijos

ugdymą/si, gali padėti pažinti artimiau bei giliau save ir kitus mūsų aplinkos žmones. Taip pat tikimės, jog šis leidinys bus naudingas ir socialinės bei prieglobsčio politikos formuotojams ir įgyvendintojams, darbuotojams, administruojantiems Europos pabėgėlių fondo programą Lietuvoje, inicijuojantiems pokyčius prieglobstį gavusių užsieniečių integracijos politikoje, bei plačiosios visuomenės nariams, t. y. visiems siekiantiesiems padėti ir prisidėti prie prieglobstį gavusių užsieniečių integracijos į Lietuvos visuomenę proceso tobulinimo.

Nuoširdžiai dėkojame Vilniaus universiteto doc. dr. Tomui Butvilui, Tarptautinės migracijos organizacijos Vilniaus biuro projekto vadovei ir Mykolo Romerio universiteto lektorei Ritai Augutienei už metodinės priemonės recenzavimą. Tolerantiško jaunimo asociacijos ir Šiaulių valstybinės kolegijos vardu dėkojame Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos atstovams bei Europos socialinio fondo agentūros darbuotojams už išreikštą pasitikėjimą ir suteiktą galimybę įgyvendinti projektą „Socialinio dialogo plėtra tobulinant PGU integracijos sistemą“ pagal Europos pabėgėlių fondo 2010 m. programą.

*Aistė Bartkevičienė ir Remigijus Bubnys*

MIGRACIJOS FENOMENAS:  
SĄVOKOS, PRIEŽASTYS,  
FORMOS, TENDENCIJOS  
SOCIALINIO DARBO  
KONTEKSTE



## 1.1. MIGRACIJOS PROCESAS IR JĮ SKATINANTYS VEIKSNIAI

Migracijos fenomenas tampa aktuali mokslinio tyrinėjimo objektu, todėl socialiniams darbuotojams svarbu žinoti ir suprasti migracijos, migranto, pabėgėlio, imigranto sąvokas, migracijos veiksnus, analizuoti migracijos priežastis, formas, nes nuo šių žinių lauko ir įsisąmoninimo priklauso socialinio darbuotojo veiklos organizavimo specifiškumas.

Leonavičius (1993) teigia, jog migracija – tai kėlimasis, kraustymasis, perėjimas iš vienos vietos į kitą. Tas pats mokslininkas teigia, jog migrantas – tai asmuo, persikėlęs iš vienos vietos į kitą. Vaitkevičiūtė (2007) praplečia migracijos sąvoką. Ji teigia, jog migracija – tai žmonių kėlimasis gyventi laikinai arba visam laikui į kitą vietą toje pačioje šalyje arba iš vienos šalies į kitą. Tuo tarpu migrantas suprantamas kaip asmuo, keičiantis nuolatinę gyvenamąją vietą. Bhugra, Jones (2001) migraciją apibūdina kaip socialinio pasikeitimo procesą, kai individas persikelia iš vienos kultūrinės aplinkos į kitą tam, kad įsikurtų laikinai arba ilgam. Kai migracija traktuojama kaip socialinis procesas, tuomet ją sudaro viena paskui kitą einančios fazės. Drachman (1992), Bhugra, Jones (2001) teigia, jog migracijos procesą sudaro trys fazės:

- **Išvykimas/premigracija**, kai žmonės nusprendžia migruoti ir planuoja savo kelionę.
- **Tranzitas/migracija** (angl. k. – *transit/intermediate*), kuri apima pačios migracijos procesą ir fizinį persikėlimą iš vienos vietos į kitą. Šioje fazėje fizinis persikėlimas tiesiogiai susijęs su psichologiniais ir socialiniais veiksniais.
- **Persikėlimas/pomigracija** (angl. k. – *resettlement*), kai asmenys, persikėlę iš vienos vietos į kitą, susiduria su socialinėmis ir kultūrinėmis problemomis naujojoje visuomenėje, mokosi naujų vaidmenų ir domisi, kaip transformuojasi jų etninė grupė. Šioje fazėje migrantas susiduria su asimiliacijos, akultūrizacijos ir deakultūrizacijos reiškiniais.

Drachman (1992) analizuoja migracijos fazes, kritinius kintamuosius, veiksnus, darančius įtaką kiekvienai migracijos fazei, kurie pateikiami 1 lentelėje.

Kaip jau buvo minėta, migracijos pobūdis gali būti labai įvairus, todėl atsiranda būtinybė ją suskirstyti į tam tikras grupes pagal jungiančius požymius. Rinkevičius, Kazlauskienė (2006) migraciją skirsto pagal **kryptį, išvykimą ar atvykimą, trukmę ir formą**:

- **Kryptį.** Migracija gali būti vidinė ir išorinė. Vidinė migracija – tai gyventojų persikėlimas vienos valstybės ribose, iš vieno rajono ar miesto į kitą. O išorinė – gyventojų

1 lentelė

**Migracijos fazės, kritiniai kintamieji, veiksniai, darančys įtaką kiekvienai migracijos fazei**  
(pagal Drachman, 1992)

| Migracijos fazė               | Kritiniai kintamieji<br>(angl. k. – <i>critical variables</i> )                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Veiksniai,<br>darančys įtaką<br>kiekvienai<br>migracijos fazei                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Premigracija/<br>išvykimas    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Socialiniai, politiniai, ekonominiai ir edukaciniai (angl. k. – <i>educational</i>) veiksniai.</li> <li>• Separacija (angl. k. – <i>separation</i>) nuo šeimos, draugų.</li> <li>• Sprendimas, kas išvyksta ir kas lieka kilmės šalyje.</li> <li>• Staigus išvykimas.</li> <li>• Ilgas laukimas ir gyvenimas nežinioje prieš išvykstant.</li> <li>• Pažįstamos aplinkos palikimas (angl. k. – <i>leaving familiar environment</i>).</li> <li>• Gyvybei pavojingos aplinkybės (angl. k. – <i>life threatening circumstances</i>).</li> <li>• Prievarotos ir/ar persekiojimo patirtys.</li> <li>• Reikšmingų kitų pradimas.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Amžius</li> <li>• Šeimos sudėtis (angl. k. – <i>family composition</i>)</li> <li>• Kaimo/ miesto kontekstas</li> <li>• Išsilavinimas</li> <li>• Kultūra</li> <li>• Socialinė ekonominė padėtis</li> <li>• Užsiėmimas/darbas (angl. k. – <i>occupation</i>)</li> <li>• Nuostatų sistema (angl. k. – <i>belief sistem</i>)</li> <li>• Socialinė parama</li> </ul> |
| Tranzitas/<br>tarpinė grandis | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pavojinga arba saugi trumpa arba ilga kelionė.</li> <li>• Trumpalaikis arba ilgalaikis apgyvendinimas pabėgėlių stovykloje arba sulaikymo centre.</li> <li>• Laukimas užsienio šalies sprendimo dėl galutinio perkėlimo.</li> <li>• Reikšmingų kitų pradimas.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Persikėlimas                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kultūriniai skirtumai.</li> <li>• Priimančiosios visuomenės priėmimas.</li> <li>• Priimančiosios visuomenės galimybių struktūra.</li> <li>• Prieštaravimai tarp lūkesčių ir realybės.</li> <li>• Didėjantis streso laipsnis migracijos procese.</li> <li>• Skirtingi akultūracijos lygiai tarp šeimos narių.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

persikėlimas iš vienos valstybės ar kontinento į kitą. Išorinė migracija, kitaip nei vidinė, veikia bendrąjį gyventojų skaičių. Jei daugiau gyventojų iš šalies išvyksta nei atvyksta, šalies gyventojų gali mažėti, o jei daugiau atvyksta nei išvyksta – gausėti, bet tai dar priklauso ir nuo natūraliojo prieaugio.

- *Išvykimą ar atvykimą.* Išvykimas iš šalies vadinamas emigracija, o sugrįžimas anksčiau išvykusių – reemigracija. Imigracija – tai atvykimas gyventi iš kitos šalies. Kartais, kalbant apie gyventojų persikėlimus, vartojamas terminas „repatriacija“. Tai prievarta perkeltų karo ir civilių belaisvių, pabėgėlių sugrįžimas į tėvynę.
- *Trukmė.* Nuolatinė migracija yra tokia, kai išvykęs žmogus daugiau jau negrįžta į ankstesnę gyvenamąją vietą, o įsikuria naujoje vietoje visam laikui. Laikinoji – kai išvykusieji po kurio laiko sugrįžta į anksčiau gyventą vietą, t. y. naujojoje vietoje apsigyvenama laikinai. Laikinosios migracijos trukmė tiksliai neapibrėžta. Ji gali trukti nuo kelių dienų iki metų ir daugiau. Sezoninė – tai tokia migracija, kai žmonės išvyksta kuriam nors sezonui, pvz., žemės ūkio ar kitiems darbams. Kasdienė migracija trunka trumpiausią laiko tarpą (mažiau kaip parą). Tai žmonių vykimas kasdien iš vienos vietos į kitą.
- *Formą.* Savanoriška migracija, kai gyventojų persikėlimui nevartojama prievarta. Žmonės migruoja ieškodami geresnių gyvenimo sąlygų, darbo, asmeninės laisvės ir pan. Priverstinė migracija susijusi su prievarta, kai žmonės neturi kito pasirinkimo – tik palikti gyvenamąją vietą, pvz., dėl karo, stichinių nelaimių, ekonominių, religinių, socialinių priežasčių.

Portes, Fernández Kelly (1989), priklausomai nuo to, ar migracija savanoriška, ar priverstinė, ar migracijos priežastys yra ekonominės, ar politinės, išskiria keturias **migracijos kategorijas**:

- *darbo migracija:* savanoriška, sąlygojama ekonominių veiksnių (priskiriami „svečiai darbuotojai“, laikinoji darbo jėga, profesionalai, studentai ir t. t.);
- *pokolonijinė migracija* (angl. k. – *postcolonial migration*): savanoriška, sąlygojama politinių veiksnių (pavyzdžiui, žydų migracija į Izraelį, afrikiečių ir azijiečių – į Europą ir JAV);
- *ekonominiai pabėgėliai:* nesavanoriška migracija, sąlygojama ekonominių veiksnių (priskiriami pabėgėliai, neatitinkantys Ženevos Konvencijos nuostatų, darbo migrantai, žmonės, bėgantys nuo bado bei stichinių nelaimių, ir t. t.);

## 2 lentelė

### Migracijos stūmos ir traukos veiksniai (pagal Kasnauskienę, 2006, p. 185)

| Stūmos veiksniai                |                         | Traukos veiksniai         |                                |
|---------------------------------|-------------------------|---------------------------|--------------------------------|
| Bloga sveikatos priežiūra       | Dideli mokesčiai        | Gera sveikatos priežiūra  | Politinis prieglobstis         |
| Nedarbas                        | Brangi nuoma            | Geresnis klimatas         | Santuoka                       |
| Prasta švietimo sistema         | Šeimos narių gausėjimas | Didesnis darbo užmokestis | Paaugstinimas                  |
| Karas                           | Persekiojimas           | Siūloma daugiau galimybių | Geresnis gyvenimo lygis        |
| Politinė suirutė                | Skurdas                 | Geresnis išsilavinimas    | Geresnės socialinės garantijos |
| Gamtos stichijos                | Pilietiniai neramumai   | Derlingos žemės           | Propaganda                     |
| Netektys                        | Diskriminacija          | Asmeninė laisvė           | Giminės                        |
| Mažos pajamos vienam gyventojui | Sunkumai grįžti         | Kultūrinis suderinamumas  | Geresnė infrastruktūra         |

- *pabėgėliai pagal Ženevos Konvencijos statusą:* nesavanoriška migracija, sąlygojama politinių veiksnių (priskiriami žmonės, kurie dėl politinių, rasinių ar religinių priežasčių yra persekiojami arba patiria baimę dėl persekiojimo).

Aukščiau pateiktos migracijos kategorijos leidžia teigti, jog tradiciškai migracija gali būti skirstoma į savanorišką ir priverstinę. Savanoriškai migracijai didelę įtaką daro vadinamieji traukos veiksniai, skatinantys asmenį persikelti į naują gyvenamąją vietą. Dažniausiai tai būna geresnės gyvenimo sąlygos ir pajamos, migracinė patirtis, geros darbo perspektyvos, asmeninės laisvės padidėjimas. Priverstinė migracija – tai priverstinis asmens ar visos šeimos gyvenamosios vietos pakeitimas nepasiruošus ir iš anksto nesuplanavus. Priverstinę migraciją dažnai skatina vadinamieji stūmos veiksniai, tokie kaip etniniai konfliktai ir blogos ekonominės sąlygos. Detalesnis stūmos ir traukos veiksnių klasifikavimas pateiktas 2 lentelėje.

Forced Migration Online (FMO) tinklas, teikiantis įvairiapusę informaciją apie priverstinės migracijos situaciją, pabrėžia, jog priverstinė migracija yra sudėtingas ir plataus

masto reiškinys. Siekiant jį apibūdinti, išskiriamos trys pagrindinės priverstinę migraciją sukeliančios priežastys<sup>1</sup>. Jos klasifikuojamos pagal vyraujančius veiksnius: **konfliktus, vystymosi politiką ir projektus bei nelaimės**. Pagrindinės priverstinę migraciją skatinančios priežastys:

- **Konfliktų sukelta priverstinė migracija.** Tai situacija, kai žmonės yra priversti palikti savo namus dėl ginkluotų konfliktų, įskaitant pilietinį karą, taip pat smurto, persekiojimų dėl tautybės, rasės, religijos, politinių pažiūrų ar priklausymo tam tikrai socialinei grupei. Šioje situacijoje valstybės institucijos negali ar nenori apsaugoti žmonių nuo minėtų teisių pažeidimų. Todėl didžioji dalis tokių asmenų bando kirsti tarptautines sienas ir ieškoti prieglobsčio. Vieni tai daro legaliais būdais, prašydami suteikti prieglobstį pagal tarptautinę teisę, kiti dėl baimės, jog jiems nebus suteiktas prieglobstis ir jie bus grąžinami į kilmės šalį, bando kirsti valstybės sieną nelegaliais būdais. 2004 metų pabaigoje užfiksuota 11,5 mln. pabėgėlių bei prieglobsčio prašytojų ir 21 mln. šalies viduje perkeltų asmenų visame pasaulyje. Remiantis Jungtinių Tautų vyriausiojo pabėgėlių komisaro (toliau – JTVPK) statistiniais duomenimis, 2009 m. įvairiose pasaulio šalyse buvo apie 1 milijoną prieglobsčio prašytojų ir 15 milijonų pabėgėlių.
- **Plėtros sukelta priverstinė migracija.** Tai žmonių priverstinis persikėlimas kitur dėl įvairių projektų ar politikos priemonių, įgyvendinamų siekiant skatinti plėtrą. Tokio tipo migraciją iliustruoja šie pavyzdžiai: didelio masto infrastruktūriniai projektai, kaip uztvankų, kelių, uostų, oro uostų, miestų statymas, kasybos, miško kirtimo darbai, parkų/rezervuarų išsaugojimo ir biosferos apsaugos projektai. Plėtros inicijuotų pokyčių paveikti žmonės paprastai neperžengia savo šalies ribų, tačiau yra priversti persikelti iš vienos vietos į kitą, už tai negavus deramos kompensacijos. Šio tipo priverstinė migracija yra daug dažnesnė nei ginkluotų konfliktų nulemta migracija. Pabrėžtina, jog plėtros sukelta migracija yra mažiau pastebima ir analizuojama. Su šia problema susiję asmenys sulaukia mažai paramos ir pagalbos iš išorės. Ji neproporcingai veikia vietines ir tautines mažumas bei miesto ir kaimo neturtingesnius gyventojus. Apskaičiuota, kad 1990 m. apie 90–100 mln. žmonių visame pasaulyje buvo perkelti iš vienos gyvenamosios vietos į kitą dėl infrastruktūrinių plėtros projektų.
- **Nelaimių sukelta priverstinė migracija.** Ši kategorija apima žmones, perkeltus dėl stichinių nelaimių (potvynių, ugnikalnių išsiveržimų, nuošliaužų, žemės drebėjimų),

1 Prieiga internete: <http://www.forcedmigration.org/whatisfm.htm> [žiūrėta: 2011-11-15]

aplinkos kaitos (miškų nykimo, dykumėjimo, žemės nualinimo, globalinio atšilimo) ir žmogaus sukeltų nelaimių (nelaimingų atsitikimų darbe, radioaktyvumo). Šis priverstinės migracijos tipas yra daug problemiškesnis nei pastarieji jau aptarti tipai. Kiekvienais metais milijonai žmonių visame pasaulyje dėl minėtų priežasčių palieka savo gyvenamąsias vietas.



#### Klausimai diskusijoms:

- Kokie etapai sudaro migracijos procesą?
- Kokias kriterijais remiantis gali būti klasifikuojama migracija?
- Kokios pagrindinės pabėgėlių migracijos priežastys?

## 1.2. MIGRANTŲ TIPOLOGIJA: PRIEGLOBSTĮ GAVĘ UŽSIENIEČIAI VERSUS IMIGRANTAI

Priverstinės ir savanoriškos migracijos apibrėžtys leidžia identifikuoti skirtumus tarp prieglobstį gavusių užsieniečių<sup>2</sup> ir imigrantų. Remiantis Lietuvos Respublikos įstatymu „Dėl užsieniečių teisinės padėties“ (Žin., 2004, Nr. 73 –2539), Lietuvoje suteikiamos šios prieglobsčio formos:

- 1) pabėgėlio statusas;
- 2) papildoma apsauga;
- 3) laikinoji apsauga.

Dabartinės lietuvių kalbos žodyne (2000) žodis *pabėgėlis* apibrėžiamas taip: kas pabėgęs, palikęs savo vietą, kraštą. Konvencijoje dėl Pabėgėlių statuso<sup>3</sup> (1951) *pabėgėliu* laikomas asmuo, kuris dėl visiškai pagrįstos baimės būti persekiojamas dėl rasės, religijos, tautybės, priklausymo tam tikrai socialinei grupei ar politinių įsitikinimų yra už savo pilietybės ar nuolatinės gyvenamosios vietos ribų ir negali ar bijo naudotis savo valstybės apsauga ar į ją grįžti. Vysockienė (2005) teigia, jog remiantis šia sąvoka išskiriami tokie pabėgėlio apibrėžimo elementai:

- asmuo turi pagrįstai bijoti persekiojimo;
- persekiojimas turi būti grindžiamas Konvencijoje įvardijamomis priežastimis: rase, religija, tautybe, politiniais įsitikinimais ar priklausymu tam tikrai socialinei grupei;

2 Šioje metodinėje priemonėje prieglobstį gavusių užsieniečių sąvoka vartojama kalbant apie užsieniečius, kuriems suteikta papildoma apsauga, pabėgėlio statusas, laikinoji apsauga.

3 Prieiga internete: [http://www.asylum-online.lt/pages/act\\_gc.html](http://www.asylum-online.lt/pages/act_gc.html) [žiūrėta: 2011-11-15]

- asmuo jau turi būti palikęs savo kilmės šalį;
- asmuo negali pasinaudoti savo šalies gynyba ar ten grįžti dėl galimo persekiojimo.

Visi šie elementai yra būtini tam, kad tikslo šalis asmenį pripažintų pabėgėliu. Pirmieji du kriterijai yra patys svarbiausi: asmeniui turi grėsti persekiojimas dėl įvardytų priežasčių. Persekiojimas suprantamas kaip pavojus gyvybei arba sveikatai, šiurkštūs žmogaus teisių pažeidimai dėl rasės, religijos, tautybės, politinių pažiūrų ar priklausymo tam tikrai socialinei grupei. Vadinasi, pabėgėliai atvyksta į kitą šalį, siekdami gauti kitos valstybės apsaugą dėl rasinio, religinio, tautinio, priklausymo tam tikrai socialinei grupei ar politinių įsitikinimų persekiojimo.

Kita prieglobsčio suteikimo forma yra papildoma apsauga, kuri suteikiama asmenims, neatitinkantiems pabėgėlio sąvokos kriterijų. Lietuvoje *papildoma apsauga* suteikiama prieglobsčio prašytojui, kuris yra už savo kilmės valstybės ribų ir negali ten grįžti dėl visiškai pagrįstos baimės, kad:

- 1) jis bus kankinamas, su juo bus žiauriai, nežmoniška elgiama arba bus žeminamas jo orumas ar jis bus tokiu būdu baudžiamas;
- 2) yra grėsmė, kad jo kaip žmogaus teisės ir pagrindinės laisvės bus pažeistos;
- 3) yra grėsmė jo gyvybei, sveikatai, saugumui ar laisvei dėl paplitusios prievartos, kuri kyla per karinį konfliktą arba kuri sudaro sąlygas sistemingiems žmogaus teisių pažeidimams (Lietuvos Respublikos įstatymo „Dėl užsieniečių teisinės padėties“ 87 straipsnis, Žin., 2004, Nr. 732539; Žin., 2009, Nr. 933984 ).

Papildoma apsauga kyla iš negražinamumo principo, kuris yra kildinamas iš 1950 m. Europos Žmogaus Teisių Konvencijos ir 1984 m. pasirašytos Konvencijos prieš kankinimus. Asmeniui, pateikusiam prašymą suteikti prieglobstį Lietuvoje, taikoma „bendroji procedūra“ (Vysockienė, 2005, p. 212), t. y. iš pradžių nustatoma, ar asmuo gali būti laikomas pabėgėliu. Jei ne, tada svarstoma, ar jam reikia papildomos apsaugos. Papildomos apsaugos statusas suteikia asmeniui tam tikras teises: teisę gauti kelionės dokumentus (jei asmuo negali jų gauti iš savo kilmės valstybės), teisę naudotis pagrindinėmis socialinėmis ir ekonominėmis teisėmis (teise įsidarbinti, gauti socialinę paramą, teise į sveikatos apsaugą ir tinkamą gyvenamąjį būstą), teisę į nemokamą mokslą nepilnamečiams asmenims, teisę laisvai judėti šalies viduje. Kai kurios iš šių teisių Lietuvoje yra apribotos, kai yra suteikiami laikini leidimai gyventi Lietuvos teritorijoje. Paminėtina, kad laikinus leidimus gyventi turintys asmenys susiduria su problemomis sveikatos ir socialinės apsaugos srityse (pvz., jiems yra teikiama

tik būtinoji medicinos pagalba). Taip pat pastebėtina, kad, kitaip nei gavusieji pabėgėlio statusą, papildomą apsaugą turintys užsieniečiai neturi teisės į šeimos susijungimą. Tokių asmenų šeimos nariai, neatvykę kartu, gali prašyti prieglobsčio pagal bendrąją tvarką (Vysockienė, 2005).

*Laikinoji apsauga* Lietuvos Respublikoje užsieniečiams suteikiama, jei Europos Sąjungos Taryba priima sprendimą, kad yra masinis užsieniečių antplūdis į Europos Sąjungą, vidaus reikalų ministro teikimu sprendimą dėl laikinosios apsaugos suteikimo užsieniečiams priima Lietuvos Respublikos Vyriausybė arba, jei Lietuvos Respublikos Vyriausybė priima sprendimą dėl laikinosios apsaugos suteikimo, užsieniečiai į Lietuvos Respublikos teritoriją įleidžiami bei apgyvendinami Lietuvos Respublikos Vyriausybės nustatytoje vietoje, neapribojant jų judėjimo laisvės.

Vadinasi, prieglobstis suteikiamas asmenims, kurie priversti palikti savo gimtąją šalį dėl persekiojimų, žmogaus teisių pažeidimo, tuo tarpu imigrantai atvyksta į kitas šalis savanoriškai dėl asmeninių aspiracijų, jų išvykimas dažnai būna suplanuotas, jų lūkesčiai susiję su įsitvirtinimu darbo rinkoje. Detalesnės charakteristikos, išryškinančios skirtumus tarp pabėgėlių ir imigrantų, pateiktos 3 lentelėje.

3 lentelė

**Skirtumai tarp pabėgėlių ir imigrantų**  
(Westermeyer, 1990; pagal Potocky–Tripodi, 2001)

| Charakteristika     | Pabėgėliai           | Imigrantai          |
|---------------------|----------------------|---------------------|
| Motyvacija          | Išstūmimo            | Ištraukimo          |
| Šaltinis            | Politinis spaudimas  | Asmenų aspiracijos  |
| Gimtinė             | Priversti atsakyti   | Atsisako patys      |
| Sprendimas          | Nesavanoriškas       | Savanoriškas        |
| Išvykimas           | Staigus              | Suplanuotas         |
| Kontekstas          | Praradimas           | Vilties turintis    |
| Gimtinės lankymas   | Negalimas            | Galimas             |
| Kontrolė            | Prarandama           | Įgaunama            |
| Laiko orientacija   | Praeitis             | Ateitis             |
| Socialiniai tinklai | Kiti ekspatriantai   | Vietiniai artimieji |
| Lūkesčiai           | Gimtinės liberalumas | Darbas              |
| Likimo kontrolė     | Kitų kontrolė        | Pačių kontrolė      |



**Klausimai diskusijai ir individuali užduotis:**

- Kokios prieglobsčio formos gali būti suteikiamos prieglobsčio prašančiam asmeniui Lietuvoje?
- Aptarkite, kokiais atvejais prieglobsčio prašytojui suteikiama papildoma apsauga, o kokiais – pabėgėlio statusas?
- Aptarkite sąvokų „pabėgėlis“ ir „imigrantas“ skirtumus.

### 1.3. PRIEGLOBSČIO SUTEIKIMO UŽSIENIEČIAMS SITUACIJA LIETUVOS RESPUBLIKOJE

Kiekvienais metais apie 450 užsieniečių pateikia prašymus suteikti prieglobstį Lietuvos Respublikoje. 2010 m. buvo pateikti 503 prieglobsčio prašymai Lietuvos Respublikoje iš 29 šalių (šį skaičių sudaro tiek prašymai, pateikti pirmą kartą, tiek pakartotiniai prašymai). Kaip matyti iš pateiktos 4 lentelės, paskutiniaisiais metais ypač padaugėjo prieglobsčio prašytojų iš Gruzijos, Afganistano, Armėnijos, iš jų didžiausią prieglobsčio prašytojų dalį sudarė Gruzijos piliečiai – 50 proc. (249 pateiktų prašymų iš 503). 2010 m. Rusijos Federacijos piliečių prašymų skaičius sumažėjo net 54 proc., palyginti su 2009 m. 2010 m. prieglobsčio prašytojų skaičius padidėjo apie 50 asmenų, palyginti su 2009 m. užsieniečių, pateikusių prašymus suteikti prieglobstį Lietuvos Respublikoje, skaičiumi.

4 lentelė

**Užsieniečių, pateikusių prašymus suteikti prieglobstį  
Lietuvos Respublikoje, skaičius pagal pilietybę  
(Migracijos metraštis, 2010)**

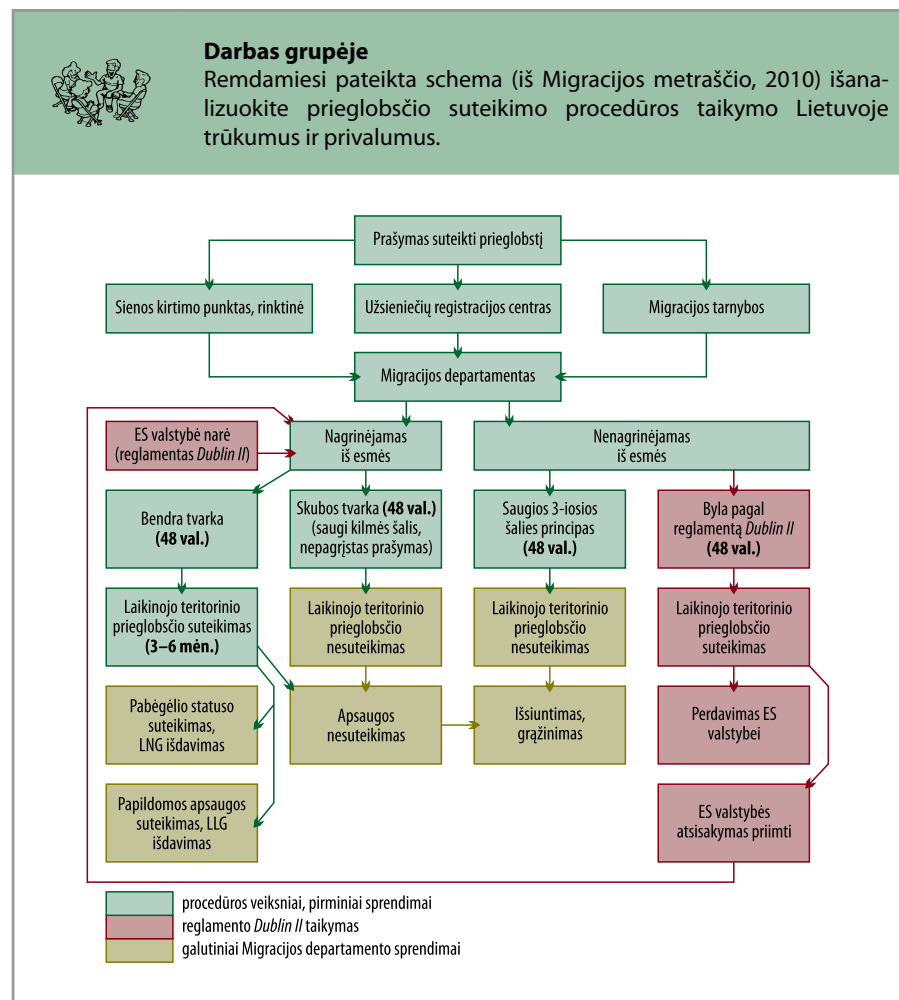
| Pilietybė    | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 |
|--------------|------|------|------|------|------|
| Afganistano  | 23   | 22   | 16   | 16   | 37   |
| Albanijos    | –    | –    | –    | –    | 1    |
| Alžyro       | –    | –    | 1    | –    | –    |
| Angolos      | 2    | –    | 1    | –    | –    |
| Armėnijos    | 1    | 5    | 2    | 3    | 22   |
| Azerbaidžano | –    | 1    | –    | –    | 4    |
| Baltarusijos | 7    | 7    | 15   | 14   | 13   |
| Bangladešo   | 2    | –    | –    | –    | 1    |
| Egipto       | 1    | –    | –    | –    | –    |
| Eritrėjos    | –    | 3    | –    | –    | –    |
| Etiopijos    | 1    | 4    | 3    | –    | –    |
| Filipinų     | 1    | –    | –    | –    | –    |
| Ganos        | 6    | –    | –    | –    | –    |
| Gruzijos     | 4    | 13   | 9    | 76   | 249  |
| Indijos      | –    | 3    | –    | 7    | 1    |
| Irako        | 4    | 2    | 4    | 14   | 6    |

| Pilietybė     | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 |
|---------------|------|------|------|------|------|
| Irano         | –    | –    | 1    | 1    | 2    |
| Izraelio      | 1    | 2    | –    | –    | –    |
| Kamerūno      | 3    | 3    | 6    | 6    | –    |
| Kazachstano   | –    | 3    | –    | 2    | –    |
| Kinijos       | –    | 3    | 2    | –    | –    |
| Kirgizijos    | –    | –    | 2    | –    | 3    |
| Kongo DR      | 1    | 1    | 4    | –    | –    |
| Kubos         | 1    | 3    | 8    | 2    | –    |
| Liberijos     | –    | –    | –    | –    | 1    |
| Maroko        | –    | 4    | –    | –    | –    |
| Moldovos      | 1    | 1    | –    | –    | 3    |
| Nepalo        | –    | 3    | 2    | 2    | 2    |
| Nigerio       | –    | –    | –    | –    | 1    |
| Nigerijos     | 2    | 1    | 2    | 1    | –    |
| Pakistano     | 7    | 2    | 7    | 8    | 1    |
| Rusijos       | 369  | 366  | 415  | 243  | 113  |
| Serbijos      | –    | –    | 1    | –    | 1    |
| Sirijos       | 1    | 1    | 6    | 7    | 3    |
| Somalia       | 2    | 3    | 1    | 1    | 1    |
| Šri Lankos    | 2    | 1    | 7    | 18   | 10   |
| Tadžikistano  | –    | 1    | 2    | 2    | 5    |
| Togo          | 1    | 1    | –    | –    | –    |
| Turkijos      | 1    | –    | 3    | 1    | –    |
| Ukrainos      | 3    | 1    | 3    | 1    | 1    |
| Uzbekistano   | 6    | 6    | 12   | 10   | 6    |
| Vietnamo      | –    | 6    | 1    | 3    | 12   |
| Zimbabvės     | 1    | 1    | 2    | 1    | 1    |
| Be pilietybės | 5    | 7    | 2    | 10   | 3    |
| Iš viso       | 459  | 480  | 540  | 449  | 503  |

Skirstant prieglobsčio prašytojus pagal amžiaus grupes, 2010 m. daugumą jų sudarė jauni žmonės – asmenys nuo 18 iki 34 metų (54 proc.). Antra pagal dydį prieglobsčio prašytojų grupė – asmenys nuo 35 iki 64 metų (28 proc.), mažiausia – vyresni nei 65 metų prieglobsčio prašytojai (1 proc.). Lietuvoje išlieka tendencija, jog prieglobsčio prašymų pateikia daugiau vyrai nei moterys. Vyrai sudaro 71 proc. visų suaugusių prieglobsčio prašytojų 2010 m. (Prieglobstis Lietuvos Respublikoje, Metinė ataskaita, 2010).

Prašymą suteikti prieglobstį užsieniečiai gali pateikti Lietuvos Respublikos valstybės sienos perėjimo punkte, miesto, rajono teritorinėje policijos įstaigoje arba Užsieniečių registracijos centre. 2010 m. daugiausia naujų prašymų – net 283 – buvo pateikti valstybės sienos perėjimo punktuose, 65 prašymai – Užsieniečių registracijos centre ir 25 – miesto, rajono policijos įstaigose (Prieglobstis Lietuvos Respublikoje, Metinė ataskaita 2010)<sup>4</sup>.

<sup>4</sup> Prieglobstis Lietuvos Respublikoje, Metinė ataskaita, 2010. Prieiga internete: <http://www.migracija.lt/> [žiūrėta: 2011-12-19]



Pagal prieglobsčio suteikimo formas nuo 1997 metų Lietuvoje pabėgėlio statusas suteiktas 141 asmeniui; papildoma apsauga – 3312 asmenų. Remiantis 2010 m. Migracijos metraštyje pateiktais statistiniais duomenimis, matomos prieglobsčio suteikimo tendencijos užsieniečiams Lietuvos Respublikoje 1997–2010 m. laikotarpiu (Migracijos metraštis, 2010). 5 lentelėje pateikti statistiniai duomenys rodo, jog nuo 2008–2010 m. pastebimos užsieniečių, kuriems suteiktas prieglobstis, mažėjimo tendencijos.

5 lentelė

Prieglobsčio Lietuvos Respublikoje suteikimas užsieniečiams  
(Migracijos metraštis, 2010)

| Metai          | Suteiktas pabėgėlio statusas | Suteikta papildoma apsauga | Atmesti prašymai dėl prieglobsčio | Nutrauktas prašymo dėl prieglobsčio nagrinėjimas |
|----------------|------------------------------|----------------------------|-----------------------------------|--------------------------------------------------|
| 1997           | 6                            | –                          | 53                                | –                                                |
| 1998           | 28                           | –                          | 116                               | 108                                              |
| 1999           | 11                           | –                          | 171                               | 104                                              |
| 2000           | 15                           | 80                         | 113                               | 200                                              |
| 2001           | 3                            | 266                        | 58                                | 97                                               |
| 2002           | 1                            | 287                        | 37                                | 55                                               |
| 2003           | 3                            | 485                        | 56                                | 230                                              |
| 2004           | 12                           | 407                        | 50                                | 91                                               |
| 2005           | 15                           | 328                        | 30                                | 7                                                |
| 2006           | 12                           | 385                        | 29                                | 16                                               |
| 2007           | 9                            | 393                        | 51                                | 32                                               |
| 2008           | 14                           | 350                        | 49                                | 28                                               |
| 2009           | 11                           | 221                        | 155                               | 98                                               |
| 2010           | 1                            | 110                        | 180                               | 209                                              |
| <b>Iš viso</b> | <b>141</b>                   | <b>3312</b>                | <b>1148</b>                       | <b>1275</b>                                      |

#### Grupinė užduotis

Remdamiesi statistiniais duomenimis, esančiais [www.migracija.lt](http://www.migracija.lt) (Migracijos metraščiuose 2004 m., 2011 m.), sudarykite Lietuvos prieglobstį gavusių užsieniečių 2004 m. ir 2011 m. sociodemografinius portretus.

## 1.4. SOCIALINIO DARBUOTOJO VEIKLOS REALIZAVIMO GALIMYBĖS PRIEGLBSČIO SISTEJOJE

Svarbu akcentuoti, jog socialiniai darbuotojai, dirbantys su prieglobstį gavusiais užsieniečiais, turi suprasti prieglobsčio procesą, kurį sudaro šie etapai:

- **priėmimo etapas**, kai suteikiamas prieglobsčio prašytojo statusas ir vyksta prieglobsčio suteikimo procedūra, kai gali būti priimtas teigiamas arba neigiamas sprendimas;

- kai priimamas neigiamas sprendimas, įvyksta **prieglobsčio nesuteikimo etapas** (angl. k. – *rejection*), ir užsienietis turi grįžti į savo kilmės šalį;
- kai priimamas teigiamas sprendimas, prieglobsčio prašytojui suteikiamas prieglobstis ir prasideda jo/jos **integracijos etapas**, kuriam vykdyti skiriama valstybės biudžeto lėšų;
- **pointegracinės paramos etapas** prasideda tuomet, kai baigiasi konkrečioje valstybėje nustatytas integracijos rėmimo etapas.  
Socialinių darbuotojų, dirbančių prieglobsčio sistemoje, veiklos realizavimo galimybės:
- padėti pabėgėliams įveikti emocines ir psichologines traumas, kurias sukėlė pabėgėlio patirtys;
- padėti pabėgėliams mobilizuoti jų vidinius resursus ir įveikos strategijas, siekiant išspręsti problemas, susijusias su gyvenimu naujoje socialinėje aplinkoje;
- padėti pabėgėliams adaptuotis ir integruotis priimančioje šalyje;
- esant poreikiui, padėti pasiruošti grįžti į kilmės šalį;
- pašalinti struktūrines kliūtis, skatinančias prieglobstį gavusių užsieniečių socialinę izoliaciją, ir padėti priimančioje visuomenėje plėtoti jų žmogiškąjį ir socialinį kapitalą (Kovats ir kt., 2006).

Socialinio darbo su prieglobstį gavusiais užsieniečiais pagrindas – įgalinimo taikymas socialinio darbo praktikoje. Socialinio darbo enciklopedijoje (2008) įgalinimas apibūdinamas kaip procesas, per kurį žmonės tampa pakankamai stiprūs, kad galėtų dalyvauti, dalintis kontrole ir turėti įtakos įvykiams ir institucijoms paveikti savo gyvenimus. Toje pačioje socialinio darbo enciklopedijoje teigiama, kad įgalinimas verčia žmones įgyti ypatingų įgūdžių ir žinių bei pakankamos jėgos, kad jie galėtų turėti įtakos savo gyvenimui ir keliantiems rūpestį įvykiams. Socialiniai darbuotojai, dirbdami su prieglobstį gavusiais užsieniečiais, turėtų taikyti tiek individualų, tiek kolektyvinį įgalinimą. *Individualaus* įgalinimo tikslas – pasiekti pakankamai stiprią laisvės būseną, kad būtų galima daryti įtaką savo gyvenimui, bendruomenei ir visuomenei, tuo tarpu *kolektyvinio* – įsteigti tvirtą funkcionuojančią bendruomenę, kad jos nariai galėtų jausti laisvės, priklausymo, jėgos jausmus (angl. k. – *power*), nukreipiančius juos konstruktyvaus socialinio pokyčio link (Huyng Hur, 2006). Socialinio darbo procese ypač svarbūs tampa santykiai tarp pabėgėlio ir socialinio darbuotojo, kurie turėtų būti paremti abipuse lygybe, pagarba, bendradarbiavimu, nes prieglobstį gavę užsieniečiai, jų šeimos, bendruomenės kuria savo

gyvenimus iš naujo, bando įgyti pasitikėjimą savimi ir kitais. Tai yra ilgas ir sudėtingas procesas, kurio sėkmė priklauso tiek nuo socialinio darbuotojo pasitikėjimo pabėgėliu, tiek nuo gebėjimų nustatyti, suprasti bei reaguoti į pabėgėlių specialiuosius poreikius. Socialinis darbuotojas, dirbdamas su prieglobstį gavusiais užsieniečiais, turėtų atlikti vedlio (angl. k. – *guide*), mentoriaus, kultūros „brokerio“ (angl. k. – *broker*), o ne valdžios atstovo, siekiančio priimti sprendimus, susijusius su kliento gyvenimu, vaidmenį (Kovats ir kt., 2006).



#### Klausimai diskusijai ir individuali užduotis:

- Aptarkite prieglobsčio proceso etapus ir socialinio darbuotojo veiklos realizavimo galimybes juose?
- Socialinio darbo su prieglobstį gavusiais užsieniečiais pagrindas – įgalinimas. Aptarkite įgalinimo taikymo atvejus dirbant su prieglobstį gavusiais asmenimis.
- Kokius vaidmenis turėtų atlikti socialinis darbuotojas, dirbantis su prieglobstį gavusiais užsieniečiais?

## LITERATŪRA

1. Bartkevičienė, A. (2010). Tyrimas: Dienos centro „Kultūrų įkalnė“ teikiamų paslaugų efektyvumo ir poreikio nustatymas“. Vilnius. Leidinys išleistas Europos pabėgėlių fondo lėšomis.
2. Bhugra, D., Jones, P. Migration and mental illness. *Advances in Psychiatric treatment*. 2001, 7, 216–222.
3. Dabartinės lietuvių kalbos žodynas. (2000). Vilnius: Mokslo ir enciklopedijų leidybos institutas.
4. Drachman, D. A stage-of-migration framework for service to immigrant populations. *Social work*. 1992, 37, 68–72.
5. Encyclopedia of Social work (2008). London: Routledge.
6. Huyng Hur, M. Empowerment in terms of theoretical perspectives: exploring a typology of the process and components across disciplines. *Journal of Community psychology*. 2006. Vol. 34, No. 5, 523–540.
7. Leonavičius, J. (1993). Sociologijos žodynas. Vilnius: Academia.
8. Lietuvos Respublikos įstatymas „Dėl užsieniečių teisinės padėties“. *Valstybės žinios*. 2004, Nr. 73–2539.
9. Lietuvos Respublikos įstatymas „Dėl užsieniečių teisinės padėties“. *Valstybės žinios*. 2009, Nr. 93–3984.
10. Kasnauskienė, G. (2006). Demografijos pagrindai. Vilnius: Vilniaus universiteto leidykla.
11. Kovats ir kt. (2006). *Practical social work with refugees. A human rights approach*. Menedek: Hungarian Association for migrants.
12. Migracijos metraštis. (2010). Prieiga internete: <http://www.migracija.lt/> [žiūrėta: 2011-12-19]
13. Potocky-Tripodi, M. (2002). Best practices for social work with refugees and immigrants. New York: Columbia University Press.
14. Portes, A., Fernández Kelly, P. Images of Movement in a Changing World, in Han Entzinger and Jack Carter (eds) Immigration in Western Democracies, special issue of *International Review of comparative Public Policy*. 1989, 1(1): 15–23.
15. Prieglobstis Lietuvos Respublikoje, Metinė ataskaita . (2010). Prieiga internete: <http://www.migracija.lt/> [žiūrėta: 2011-12-19]
16. Priverstinė migracija. Prieiga internete: <http://www.forcedmigration.org/whatisfm.htm> [žiūrėta: 2011-11-15]
17. Rinkevičius, L., Kazlauskienė, A. Sociologinė migracijos procesų Lietuvoje studija: protų nutekėjimas ar protų apyvarta? *Socialiniai mokslai*, 2006, 4 (54).
18. Vaitkevičiūtė, V. (2007). Tarptautinių žodžių žodynas. Vilnius: Žodynas.
19. Vysockienė, L. (2006). Monografija. Pabėgėlių teisė. Vilnius: MRU.
20. 1951 m. Konvencija „Dėl pabėgėlių statuso“ 1 str. A dalis 2 punktas. Prieiga internete: [http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc\\_l?p\\_id=32581&p\\_query=&p\\_tr2](http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=32581&p_query=&p_tr2) [žiūrėta: 2011-11-15]

The background of the slide is a solid red color. On the left side, there is a complex 3D graphic. It features a maze-like structure made of raised rectangular blocks. A large, thick, red arrow originates from the center of the maze and points towards the bottom right. In the background, behind the maze, there is a faint, stylized map of the world. Overlaid on the map and the red background are several thin, white lines connecting small, glowing white dots, suggesting a global network or communication system.

## II

# PRIEGLOBSTŲ GAVUSIŲ UŽSIENIEČIŲ INTEGRACIJOS PROCESAS

## 2.1. PRIEGLOBSTJ GAVUSIŲ UŽSIENIEČIŲ INTEGRACIJOS SAMPRATA IR SKIRIAMIEJI POŽYMIAI

Integracijos sąvoka gali būti suprantama įvairiai. Breton (1992) teigimu, integracija – tai procesas, kai pabėgėlis tampa socialinių, institucinių, kultūrinių struktūrų dalimi priimančioje visuomenėje. Integracija nėra statiška, nes tame procese turėtų aktyviai dalyvauti į naują šalį atvykę užsieniečiai (Breton, 1992; pagal Valtonen, 2008). Korac (2001) teigia, kad integracija – tai *dialogu paremtas* procesas, apimantis atvykusių asmenų bei priimančios visuomenės dvikryptį bendravimą ir abipusį prisitaikymą. Šiai mokslininkei pritaria ir Martikainen (2005): terminas „integracija“ – tai procesas, kai naujai atvykę asmenys įsitraukia į įvairias priimančiosios visuomenės socialines struktūras. Šis procesas dvikryptis (angl. k. – *two-way process*), kurio eigoje tiek atvykusieji, tiek priimančioji visuomenė tarpusavio sąveikos metu įgyja naujas funkcijas (angl. k. – *adapt new features*). Pastebėtina, jog užsienio mokslininkų pateiktose apibrėžtyse integracija suprantama kaip procesas, kuriame turi dalyvauti tiek atvykę užsieniečiai, tiek priimančios šalies visuomenė.

Kasatkina, Leončiko (2003) teigimu, plačiaja prasme integracijos terminu apibūdinami vyksmai, turintys įtakos įvairių subjektų arba veikėjų susijungimui į socialinę sistemą, į visumą, t. y. į bendruomenę, bendriją ar kitą darinį. Statkus (2004) teigia, jog integracija suteikia etninėms mažumoms visateisį visuomenės narių statusą, garantuoja jiems lygias galimybes, teises ir pareigas, sukuria visiems bendrą politinę kultūrą ir pilietinį identitetą, kartu išsaugo etninių mažumų, o šiuo atveju – pabėgėlių, tapatybių savaimingumą. Panašiai integraciją traktuoja Beresnevičiūtė (2005). Ji teigia, kad integracija – tai vyksmai, lemiantys įvairialypių sąveikaujančių elementų su(sijungimą į socialinę visumą, sistemą, bendriją ar kitą darinį. Lietuvos Respublikos teisės aktuose užsieniečių, gavusių prieglobstį, integracija apibrėžiama kaip konkretaus asmens (šeimos) adaptacijos svetimoje aplinkoje procesas, prasidedantis Pabėgėlių priėmimo centre ir tęsiamas savivaldybių teritorijoje, kai asmeniui (šeimai) pagal poreikius suteikiamos švietimo, medicinos, socialinės ir kitos paslaugos, kad asmuo (šeima) galėtų įsijungti į bendruomenę ir darbo rinką (Žin., 2009, Nr. 83–3449).

Apibendrinama pateiktas integracijos apibrėžtis šio skyriaus autorė išskiria tokius prieglobstį gavusių užsieniečių integracijai būdingus požymius:

**INTEGRACIJA** → *procesas, kai pagal poreikius prieglobstį gavusiam užsieniečiui suteikiamos švietimo, medicinos, socialinės ir kitos paslaugos* → *ir jis arba ji sugeba išsaugoti*

*savo kultūrą ir priimti naują kultūrą* → *kai priimanti visuomenė prisitaiko prie prieglobstį gavusių užsieniečių* → *ir suteikia jiems visateisį visuomenės narių statusą, garantuojantį lygias galimybes, teises ir pareigas dalyvaujant visose priimančios visuomenės srityse* →

### INTEGRACIJA.

Vadinasi, integracija – tai dvipusės sąveikos procesas tarp prieglobstį gavusio užsieniečio ir priimančios visuomenės, kai jis arba ji tampa pilnateisiu priimančios visuomenės nariu ir įgyja teisę naudotis valstybės siūlomais ištekiais bei išsaugo savo prigimtinei bendruomenei būdingą kultūrinį identitetą. Tai prieglobstį gavusio užsieniečio ir priimančios visuomenės tarpusavio pastangų, įgūdžių, gebėjimų reikalaujantis procesas, kuris lemia prieglobstį gavusių užsieniečių tolesnę gyvenimo kokybę.

Ager, Strang (2004), tirdami prieglobstį gavusių asmenų lūkesčius, susijusius su integracija priimančioje (vietinėje) (angl. k. – *local*) bendruomenėje, veiksniais, sąlygojančiais integracijos procesą ir integracijos indikatorius, nustatė šiuos pabėgėlių integracijos bendruomenėje etapus: „be sunkumų“ (angl. k. – *no trouble*), „susimaišymas“ (angl. k. – *mixing*), „priklausymas“ (angl. k. – *belonging*). Pastarieji pavaizduoti 1 pav. Pabėgėlių integracijos bendruomenėje etapai išskirti atsižvelgiant į prieglobstį gavusių asmenų ir bendruomenės narių tarpusavio santykius ir bendravimą. Kiekvienas integracijos etapas pasižymi tam tikrais ypatumais ir susijęs su pabėgėlių integracijos proceso suvokimu ir lūkesčiais.



1 pav. Prieglobstį gavusių asmenų integracijos bendruomenėje etapai

Integracijos etapas „Be sunkumų“ pasižymi taika tarp prieglobstį gavusių asmenų ir priimančios bendruomenės narių, asmeniniu saugumu, tiesioginės diskriminacijos nebuvimu. Atkreiptinas dėmesys: jei viena šių sąlygų pažeidžiama, prieglobstį gavę asmenys negali integruotis bendruomenėje. Antrajam etapui „Susimaišymas“ būdinga skirtumų ir įvairovės pripažinimas, draugiškumas ir dalyvavimas bendrose veiklose. Trečiajam integracijos etapui „Priklausymas“ priskirtini šie požymiai: santykių tarp pabėgėlių ir bendruomenės šeimos narių palaikymas, draugystės užmezgimas (angl. k. – *committed*), bendros vertybės. Atliktas tyrimas patvirtina visuomenės informavimo svarbą apie prieglobstį gavusių užsieniečių integracijos procesus.

## 2.2. INTEGRACIJOS TIPOLOGIJA

Kai kurie užsienio mokslininkai bando integraciją klasifikuoti pagal ją jungiančius požymius. Pavyzdžiui, Kallen (1995) teigia, jog integracija gali būti kultūrinė ir struktūrinė. Struktūrinė integracija suprantama kaip visuma priemonių, skirtų integracijos procesui užtikrinti. Šios priemonės apima ekonominę, socialinę, kultūrinę ir politinę sritis. Mokslininkės nuomone, struktūrinė integracija susijusi su dalyvavimu priimančiosios visuomenės formaliose institucijose ir jų struktūrose. Struktūrinės integracijos procesą sudaro trys integracijos – subprocesai:

- pirminė,
- antrinė,
- identifikacinė (angl. k. – *identifiational*).

Svarbiausias vaidmuo yra suteikiamas pirminei struktūrinei integracijai, kadangi ji siejama su individo ir etninių kolektyvų dalyvavimu nevalstybinėse institucijose (pvz., religinėse, socialinėse ir rekreacinio pobūdžio institucijose, draugystės ir giminystės ryšiais paremtuose socialiniuose tinkluose). Antrinė struktūrinė integracija apima formalų dalyvavimą antrinėse visuomenės institucijose. Šios institucijos apima ekonomikos, politikos, teisės ir švietimo sritis. Identifikacinė struktūrinė integracija apibrėžiama kaip kultūrinės ir struktūrinės integracijos funkcija.

Kiti užsienio mokslininkai išskiria šias integracijos rūšis: **socialinę, kultūrinę, edukacinę, politinę, ekonominę.**

**1. Socialinė integracija** prasideda nuo socialinių kontaktų tarp prieglobstį gavusių užsieniečių ir priimančiosios visuomenės, kurių pagrindas – socialinė interakcija. Tarpusavio sąveika padeda pašalinti barjerus ir skirtumus, keisti vieniems kitų požiūrius (Bulcha, 1988). Socialinės integracijos metu prieglobstį gavę užsieniečiai įgyja prieigą prie įvairių priimančiosios visuomenės sektorių, institucijų, organizacijų (Bauman, 2002).

**2. Kultūrinė integracija** – procesas, kai prieglobstį gavę užsieniečiai ir jų bendruomenės prisitaiko prie priimančiosios visuomenės vertybių, normų, elgesio ir kartu priimančiosios visuomenės požiūris į užsieniečių kultūrinę integraciją yra pagarbus. Kultūrinės integracijos struktūros komponentai: pilietinė visuomenė ir žiniasklaida. Sėkmingos ir pozityvios kultūrinės integracijos požymis – geri etninių grupių santykiai (Martikainen, 2005).

**3. Edukacinė integracija** yra siejama su prieglobstį gavusių užsieniečių mokymusi ir mokymosi galimybėmis (Kovats ir kt., 2006). Prieglobstį gavę užsieniečiai, atsižvelgdami į savo mokymosi poreikius, gali pasirinkti formalų, neformalų ir informalų mokymąsi:

- formalus mokymasis – tai akredituotas mokymasis, kurį realizuoja įgaliotos švietimo institucijos, tokios kaip mokyklos, kolegijos ir universitetai (Shrestha ir kt., 2008);
- neformalus mokymasis – tai sisteminė, organizuota mokymosi veikla, vykdoma formalios struktūros išorėje, teikianti pasirinktus mokymosi tipus ypatingoms populiacijos subgrupėms. Neformalus mokymasis gali būti realizuojamas darbo vietose, bendruomenėse, jį gali teikti visuomeninės organizacijos ir grupės, organizacijos, *papildančios* formalias sistemas (angl. k. – *complementing*); *esančios alternatyviomis* formaliai sistemai (angl. k. – *alternative*); *esančios pagalbinės* (angl. k. – *supplement*) formaliai sistemai (Jarvis, 1985). Svarbus neformalaus mokymosi aspektas yra tai, kad jis laikomas skurdo ir bedarbystės įveikimo instrumentu (Shrestha ir kt., 2008), todėl šis mokymasis galėtų būti ypač naudingas prieglobstį gavusiems užsieniečiams.
- informalus mokymasis – tai procesas, kai kiekvienas žmogus įgyja žinių, įgūdžių, požiūrių ir gabumų per kasdieninę gyvenimo veiklą (Jarvis, 1985).



### Svarbu!

Socialiniam darbuotojui svarbu žinoti, jog remiantis Lietuvos Respublikos pilietybės įstatymu (2010), prieglobstį gavę užsieniečiai turi teisę įgyti Lietuvos Respublikos pilietybę natūralizacijos tvarka, jeigu atitinka šias sąlygas:

- 1) pastaruosius 10 metų teisėtai nuolat gyvena Lietuvos Respublikoje;
- 2) prašymo dėl Lietuvos Respublikos pilietybės suteikimo pateikimo ir sprendimo dėl Lietuvos Respublikos pilietybės suteikimo priėmimo metu turi teisę nuolat gyventi Lietuvos Respublikoje;
- 3) išlaikė valstybinės kalbos egzaminą;
- 4) išlaikė Lietuvos Respublikos Konstitucijos pagrindų egzaminą;
- 5) turi teisėtą pragyvenimo šaltinį;
- 6) yra asmuo be pilietybės arba yra pilietis tokios valstybės, pagal kurios teisę Lietuvos Respublikos pilietybės įgijimo atveju praranda tos valstybės pilietybę, arba raštu pareiškia savo valią atsisakyti turimos kitos valstybės pilietybės, kai jam bus suteikta Lietuvos Respublikos pilietybė (Valstybės Žinios. 2010, Nr. 144-7361).

**4. Politinė integracija** susijusi su prieglobstį gavusių užsieniečių įtraukimu į politinį šalies gyvenimą. Pagrindiniai politinės integracijos klausimai apima pilietybės suteikimą ir kitas pilietines teises, kurios susijusios su pilnaverčiu dalyvavimu priimančiosios visuomenės gyvenime (pavyzdžiui, teisė balsuoti). Kitas svarbus politinės integracijos aspektas – prieglobstį gavusių užsieniečių įtraukimas ir jų dalyvavimas tiesioginiame

politinių sprendimų priėmimo. Galimybės ir apribojimai, susiję su pilietybės įgijimu, bei įstatymdavystė, susijusi su diskriminacijos draudimu, yra esminiai politinės integracijos komponentai (Martikainen, 2005).

**5. Ekonominė integracija** – sąvoka, apimanti prieglobstį gavusių užsieniečių darbo užmokestį, įgytas profesijas, jų dalyvavimo laipsnį priimančiosios visuomenės darbo rinkoje (Valenta, Bunar, 2010).

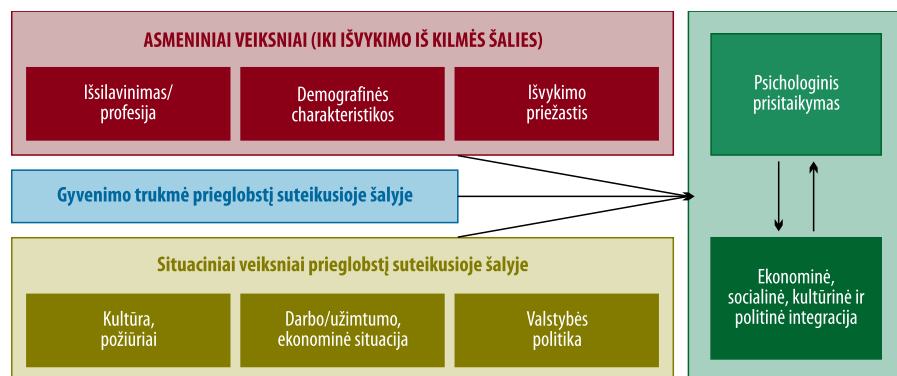


#### Klausimai diskusijai:

- Aptarkite prieglobstį gavusių užsieniečių sėkmingos integracijos požymius.
- Kokiais būdais galima palengvinti prieglobstį gavusių užsieniečių socialinės integracijos procesą?
- Kokias veiklas galėtų organizuoti socialinis darbuotojas, atsakingas už prieglobstį gavusių užsieniečių kultūrinę integraciją?

## 2.3. PRIEGLOBSTĮ GAVUSIŲ UŽSIENIEČIŲ INTEGRACIJĄ SĄLYGOJANTYS VEIKSNIAI

Socialiniam darbuotojui, dirbančiam su prieglobstį gavusiais užsieniečiais, svarbu žinoti, jog prieglobstį gavusių užsieniečių psichologinį prisitaikymą ir socialinę, kultūrinę, ekonominę, politinę integraciją priimančioje visuomenėje sąlygoja asmeniniai ir situaciniai veiksniai bei gyvenimo trukmė priimančioje šalyje (Bulcha, 1988). Pabėgėlių integracijos procesą sąlygojantys veiksniai pavaizduoti 2 pav.



2 pav. Pabėgėlių integracijos procesą sąlygojantys veiksniai

Asmeniniai veiksniai, susiję su pabėgėlio asmenine patirtimi kilmės šalyje: įgytas išsilavinimas ir profesija, demografiniai duomenys (amžius, lytis) bei priežastis, dėl kurios asmeniui teko prašyti prieglobsčio svetimoje šalyje. Sąlygos priimančioje aplinkoje vienodai veikia pabėgėlių prisitaikymą kitoje šalyje. Išskiriami šie situaciniai veiksniai, sąlygojantys prieglobstį gavusių užsieniečių integracijos procesą: priimančios šalies kultūra, visuomenės požiūris, ekonominė situacija (socialinė struktūra), valstybės vykdoma politika pabėgėlių atžvilgiu. Pirminiame prisitaikymo etape labai svarbios ekonominės galimybės, palengvinančios integracijos procesą. Šios galimybės priklauso ne tik nuo nedarbo lygio priimančioje šalyje, bet ir nuo valstybės vykdomos užimtumo politikos. Priimančios visuomenės socialinė struktūra ir visuomenės požiūris apie prieglobstį gavusius užsieniečius yra veiksniai, apibūdinantys (angl. k. – *determine*) sociokultūrinės integracijos kryptį ir lygį.



#### Klausimas diskusijai

- Aptarkite prieglobstį gavusių užsieniečių integracijos procesą sąlygojančius veiksniai. Kurie iš jų turi didžiausią poveikį prieglobstį gavusių asmenų integracijos procesui?

## 2.4. PRIEGLOBSTĮ GAVUSIŲ UŽSIENIEČIŲ INTEGRACIJOS ORGANIZAVIMO TVARKA LIETUVOJE

Kai prieglobsčio prašytojui suteikiamas prieglobstis Lietuvoje (pabėgėlio statusas, papildoma apsauga, laikina apsauga), dažniausiai prasideda prieglobstį gavusių užsieniečių integracija Ruklos pabėgėlių priėmimo centre, kuri tęsiama savivaldybių teritorijose. Lietuvoje iš valstybės biudžeto skiriama lėšų, t. y. parama, siekiant užtikrinti prieglobstį gavusių užsieniečių integracijos procesą. Parama integracijai – tai priemonės, kuriomis prieglobstį gavusiems užsieniečiams sudaromos tokios pat galimybės išlaikyti save ir dalyvauti visuomenės gyvenime, kaip ir kitiems visuomenės nariams. Lietuvoje valstybiniu lygiu remiamos šios prieglobstį gavusių užsieniečių integracijos sritys:

- valstybinės kalbos mokymas;
- švietimas;
- užimtumas;
- aprūpinimas gyvenamąja patalpa;

- socialinė apsauga;
- sveikatos apsauga;
- visuomenės informavimas apie užsieniečių integraciją (Valstybės žinios. 2009, Nr. 83–3449) .

Tuo tarpu tarptautinę imigrantų ir prieglobstį gavusių užsieniečių integracijos politiką vykdančios institucijos, tokios kaip Europos Komisija, Europos Taryba ir kitos, išskiria integracijos sritis, kurios parodo prieglobstį gavusių užsieniečių poreikius integracijos procese. Prieglobstį gavusių užsieniečių integracijos poreikiai ir sritys pateiktos 6 lentelėje.

6 lentelė

**Prieglobstį gavusių užsieniečių integracijos poreikiai ir sritys**  
(pagal Kovats ir kt., 2006)

| Prieglobstį gavusių užsieniečių integracijos poreikiai ir sritys |                                                         |                                                           |                               |
|------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-------------------------------|
| Judėjimo laisvė                                                  | Galimybė dalyvauti darbo rinkoje, užimtumo prieinamumas | Galimybė dalyvauti darbo rinkoje                          | Teisinės ir socialinės teisės |
| Galimybė mokytis/įgyti išsilavinimą                              | Žinios apie priimančiąją visuomenę                      | Aprūpinimas būstu                                         | Pilietybė ir judėjimo laisvė  |
| Galimybė dalyvauti darbo rinkoje                                 | Mokymosi ir kalbos įgūdžiai                             | Galimybė gauti socialines paslaugas                       | Socialinės interakcijos       |
| Galimybė gauti socialinę paramą                                  | Aprūpinimas būstu                                       | Švietimas                                                 | Užimtumas/įsidarbinimas       |
| Sveikata                                                         | Sveikata                                                | Dalyvavimas politiniuose procesuose ir sprendimų priėmimo | Švietimas/mokymasis           |
| Teisės į nuosavybę                                               | Socialinės paslaugos                                    | Mirtingumo, vaisingumo ir demografiniai pokyčiai          | Profesinis mokymasis          |
| Šeimos susijungimas                                              | Socialinės ir kultūrinės interakcijos                   | Teisinė sistema                                           | Aprūpinimas būstu             |
| Dalyvavimas politikoje                                           | Kultūrinė ir religinė įvairovė                          | –                                                         | Sveikata                      |
| Natūralizacija                                                   | Tautybė ir pilietybė, dalyvavimas politikoje            | –                                                         | Šeimos susijungimas           |
| Narystė bendruomenėje                                            | –                                                       | –                                                         | –                             |

Lietuvoje prieglobstį gavusių užsieniečių pirminę integraciją vykdo ir organizuoja Pabėgėlių priėmimo centras (toliau – centras). Šis centras yra atsakingas už prieglobstį gavusių užsieniečių socialinės integracijos įgyvendinimą. Pagrindinės šio centro veiklos:

- organizuoja atvykusiųjų iš Užsieniečių registravimo centro priėmimą ir apgyvendina centre prieglobstį gavusius užsieniečius bei nelydimus nepilnamečius, prieglobsčio prašytojus bei prieglobstį gavusius užsieniečius iki to laiko, kol jie bus iškelti į integracijos vykdymo vietas savivaldybių teritorijoje arba iki paramos integracijai pabaigos, jeigu socialinė integracija vykdoma centre;
- teikia prieglobstį gavusiems užsieniečiams ir nelydimiems nepilnamečiams, prieglobsčio prašytojams bei prieglobstį gavusiems užsieniečiams būtiniausias švietimo, socialines bei sveikatos priežiūros paslaugas;
- užtikrina teisinių paslaugų teikimą centre gyvenantiems nelydimiems nepilnamečiams, prieglobsčio prašytojams bei prieglobstį gavusiems užsieniečiams;
- organizuoja ir įgyvendina užsieniečių, gavusių prieglobstį, socialinę integraciją centre ir savivaldybių teritorijose, administruoja tam skirtas lėšas, sudaro sutartis su prieglobstį gavusiais užsieniečiais dėl paramos integracijai teikimo, su integraciją įgyvendinančiomis institucijomis dėl paramos užsieniečių, gavusių prieglobstį, integracijai teikimo ir yra atsakingas už lėšų integracijai skyrimą;
- kontroliuoja, kaip integraciją įgyvendinančios institucijos, sudariusios sutartis dėl paramos teikimo užsieniečių, gavusių prieglobstį, integracijai, vykdo sutarčių sąlygas;
- kartu su Socialinių paslaugų priežiūros departamentu planuoja valstybės biudžeto lėšas integracijos priemonėms vykdyti;
- priima sprendimus dėl paramos integracijai savivaldybės teritorijoje teikimo, numatytų išmokų skyrimo;
- užtikrina informacijos apie paramos užsieniečių, gavusių prieglobstį, integracijai priemonių įgyvendinimą ir integracijai skirtų lėšų panaudojimą, duomenų įvedimą, teikimą bei saugojimą Pabėgėlių administravimo informacinės sistemos duomenų bazėje ir kontroliuoja, ar integraciją įgyvendinančios institucijos tinkamai ir laiku registruoja duomenis;
- analizuoja prieglobstį gavusių užsieniečių socialinės integracijos priemonių įgyvendinimo efektyvumą centre ir savivaldybių teritorijoje;
- periodiškai teikia Socialinės apsaugos ir darbo ministerijai ar jos įgaliotai įstaigai ataskaitas apie prieglobstį gavusių užsieniečių socialinės integracijos eigą ir paramai integracijai skirtų lėšų panaudojimą;

- keičiasi su užsienio šalimis patirtimi, įgyvendinant paramos užsieniečių, gavusių prieglobstį, socialinei integracijai teikimą integracijos centruose (Valstybės žinios. 2009, Nr. 83–3449).

Užsienietis, gavęs prieglobstį Lietuvoje, paramą integracijai gali gauti tik vieną kartą. Parama centre teikiama iki 8 mėnesių. Jeigu per nustatytą laikotarpį užsieniečiui, gavusiam prieglobstį, dėl objektyvių priežasčių nepavyko pasirengti integracijai savivaldybės teritorijoje, šis laikotarpis gali būti tęsiamas iki 12 mėnesių. Jeigu užsieniečiai, gavę prieglobstį, priklauso pažeidžiamoms grupėms<sup>5</sup>, šis laikotarpis gali būti pratęstas iki 18 mėnesių. Nelydimiems nepilnamečiams užsieniečiams, atsižvelgus į vaiko interesus, paramos teikimo centre laikotarpis gali būti pratęstas, kol jiems sukaks 18 metų.

Pasibaigus pirminei integracijai Pabėgėlių priėmimo centre, integracija tęsiama savivaldybės teritorijoje (prasideda antrinė integracija), kuri trunka iki 12 mėnesių nuo užsieniečių, gavusių prieglobstį, išvykimo iš centro dienos, bet ne ilgiau negu trunka išduoto leidimo laikinai gyventi Lietuvos Respublikoje galiojimo terminas arba iki asmens išvykimo iš Lietuvos Respublikos.

Antrinę integraciją įgyvendinanti institucija savivaldybės teritorijoje:

- sudaro su užsieniečiu, gavusiu prieglobstį, ar jo šeima sutartį pagal patvirtintą formą, kurioje aptariamos sutarties šalių teisės ir pareigos, atsakomybė ir galiojimo terminas;
- teikia ataskaitas centrui, registruoja duomenis apie integracijos vykdymą ir lėšų panaudojimą Pabėgėlių administravimo informacinės sistemos duomenų bazėje;
- įvertinusi integracijos eigą, teikia pasiūlymus bei išvadas centrui dėl paramos integracijai pratęsimo, mažinimo, sustabdymo, atnaujinimo arba nutraukimo.

Prieglobstį gavusio užsieniečio ar jo šeimos antrinei integracijai savivaldybės teritorijoje skiriamos lėšos šioms priemonėms įgyvendinti:

- vienkartinę įsikūrimo pašalpą;
- pašalpą gyvenamųjų patalpų nuomai, būsto šildymui, šaltam bei karštam vandeniui, dujoms, elektros energijai ir kitoms komunalinėms paslaugoms apmokėti;

<sup>5</sup> Pažeidžiamos užsieniečių, gavusių prieglobstį, grupės (toliau – pažeidžiamos grupės):

- nelydmi nepilnamečiai;
- nėščios moterys;
- asmenys, patyrę kankinimus;
- asmenys su psichikos sutrikimais;
- asmenys, turintys sveikatos sutrikimų, sąlygojančių ilgalaikį nedarbingumą arba kai dėl ligos, traumos, sužalojimo, įgimtų arba vaikystėje įgytų sveikatos sutrikimų, aplinkos veiksnių neigiamo poveikio sumažėja asmens galimybės ugdytis, dalyvauti, veikti ir reikia nuolatinės kitų žmonių priežiūros, pagalbos;
- pensinio amžiaus asmenys;
- vienas iš tėvų, auginantis nepilnamečius vaikus;
- šeimos, auginančios nepilnamečius vaikus (Valstybės žinios. 2009, Nr. 83–3449).

- piniginei pašalpai būtiniausioms reikmėms;
- lietuvių kalbos mokymui;
- pašalpai mokyklinio amžiaus vaikams būtiniausiems mokykliniams reikmenims įsigyti;
- ikimokyklinio amžiaus vaikų ugdymui ikimokyklinio ugdymo įstaigose apmokėti;
- išmokoms vaikams iki 3 metų, jeigu jie nelanko ikimokyklinio ugdymo įstaigų;
- sveikatos draudimui;
- paramai integracijai administruoti;
- kitoms integracijos priemonėms (Valstybės žinios. 2009, Nr. 83–3449).

Svarbu pabrėžti, jog Ruklos pabėgėlių priėmimo centras, išleisdamas prieglobstį gavusius užsieniečius į integraciją savivaldybėse, pasirašo sutartis su valstybinėmis institucijomis ir nevyriausybiniomis organizacijomis (sutartys pasirašomos tarp Nevyriausybinių organizacijų ir prieglobstį gavusių užsieniečių arba tarp savivaldybių ir prieglobstį gavusių užsieniečių). Savivaldybių teritorijoje dirbantys socialiniai darbuotojai (kuratoriai) atlieka šias funkcijas:

- padeda išsinuomoti prieglobstį gavusiam užsieniečiui gyvenamąsias patalpas;
- padeda įsigyti būtiniausių reikmenis;
- išmoka piniginę pašalpą buto nuomai ir komunaliniams patarnavimams;
- išmoka piniginę mėnesinę pašalpą maistui ir kitoms būtiniausioms reikmėms tol, kol užsienietis neturi savarankiško pragyvenimo šaltinio;
- įgyvendina užimtumo priemones;
- organizuoja valstybinės kalbos mokymą;
- užtikrina ikimokyklinio amžiaus užsieniečio vaikų ugdymą ikimokyklinio ir priešmokyklinio ugdymo įstaigoje;
- moka išmoką vaikams iki 2 metų, jeigu vaikai nelanko ikimokyklinio ugdymo įstaigų;
- užtikrina mokyklinio amžiaus užsieniečio vaikų ugdymą bendrojo lavinimo mokykloje;
- apdraudžia užsieniečių sveikatos draudimu;
- teikia informaciją Lietuvos valstybės paramos teikimo užsieniečių, gavusių prieglobstį Lietuvos Respublikoje, integracijai tvarkos klausimais (Prieglobstį gavusių užsieniečių socialinės integracijos programa. Informacinė medžiaga prieglobstį gavusiems užsieniečiams, 2011).



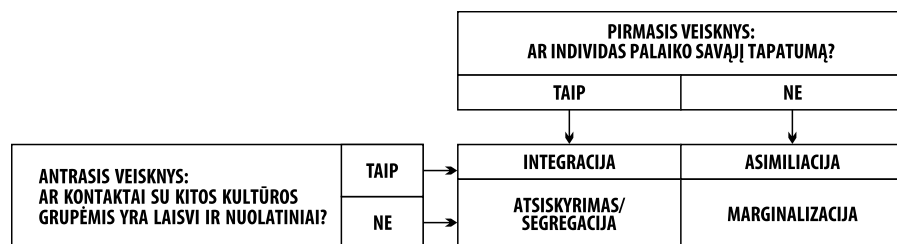
#### Klausimas diskusijai

- Aptarkite prieglobstį gavusių užsieniečių integracijos organizavimo Lietuvoje trūkumus ir privalumus.

## 2.5. AKULTŪRIZACIJOS MODELIO STRATEGIJOS: INTEGRACIJA, ASIMILIACIJA, SEGREGACIJA, MARGINALIZACIJA

Socialiniams darbuotojams, teikiantiems pagalbą prieglobstį gavusiems užsieniečiams integracijos proceso metu, svarbu žinoti ir suprasti akultūrizacijos modelį, nes tik tada galima panaudoti adekvačius resursus prieglobstį gavusių užsieniečių problemoms spręsti.

Akultūrizacija apibrėžiama kaip „dinaminis bendravimo su vyraujančia grupe procesas, per kurį mažumos grupė integracijos su arba atskirties nuo vyraujančios grupės proceso metu pasirinktinai priima savo vertybių sistemą bei kultūrinę praktiką“ (Sodowsky, Plake, 1992, p. 53). Vienas iš geriausiai žinomų *akultūrizacijos* modelių yra pasiūlytas Berry (1997), kuris plėtojo teoriją, jog prisitaikantis individas, kontaktuodamas su priimančia kultūra, pasirenka vieną iš keturių akultūrizacijos strategijų. Akultūrizacijos terminas taikomas bendriems kultūriniais ir psichologiniams kontakto procesams bei jų rezultatams. Akultūrizacijos samprata pagrįsta dviejų kriterijų įvertinimu: santykio su „savo“ kultūriniu tapatumu ir santykio su daugumos visuomene (3 pav.).



3 pav. Akultūrizacijos strategijų schema

Pagrindinis šios schemos privalumas – ji leidžia aptarti tai, kas vyksta individų, kaip etninių grupių narių, sąveikoje su juos supančia visuomene. Remiantis Berry (1997) pateikta tipologija, išskiriamos šios akultūrizacijos strategijos: **integracija**, **asimiliacija**, **marginalizacija**, **separatizmas**.

- **Integracija.** Ją atspindi pasiektas statusas ir išlaikytas etniškumas. Individo lygmenyje integracija pasireiškia tuomet, kai individas išlaiko savo etninį tapatumą ir kartu turi pakankamai įgūdžių dalyvauti daugumos kultūroje ir visuomenėje. Visuomenė turi išlaikyti sąlygas struktūrinei asimiliacijai, t. y. lygiateisiam dalyvavimui viešajame gyvenime.

- **Asimiliacija** – tai norimo socialinio statuso pasiekimas prarandant kultūrinį tapatumą. Etninės kilmės grupė individui netenka reikšmės. Grupės lygmenyje asimiliacija yra ilgas ir net ne visada pastebimas procesas, o individui ji gali būti dramatiškas virsmas – jei siekiamo statuso reikalavimai ir etniniai individo požymiai akivaizdžiai nesutampa. Kita vertus, individas gali ir nereflektuoti pokyčio, asimiliuotis pamažu socializuodamasis daugumos grupėje.
- **Marginalizacija** – nepasitenkinimas pasiektu socialiniu statusu ir kultūrinio tapatumo praradimas. Marginalumas būdingas tiems individams, kurie atsisako arba praranda savo pradinį etninį tapatumą ir grupės paramą, tačiau neįgyja pakankamai įgūdžių ir/ arba visaverčio pripažinimo kitoje – paprastai daugumos – grupėje.
- **Separatizmui** gali būti būdingas ir pasitenkinimas, ir nepasitenkinimas savo statusu, tačiau visuomet egzistuoja stiprus etninis tapatumas. Separatizmą renkami tie individai, kurie, išlaikydami tvirtą savo etninį tapatumą, nepalaiko visapusiškų santykių su likusia visuomene ir remiasi ryšiais savo etninės grupės viduje.

Akultūrizacijos strategija yra tiesiogiai susijusi su psichologine adaptacija. Berry modelio šalininkai įrodinėja, kad integracija parodo puikią psichinę sveikatą, galbūt dėl to integracija siejama su socialine parama ir vidiniais resursais, gaunamais iš etninės bei vyraujančios kultūros. Kita vertus, marginalizacija akcentuojama kaip strategija, kuri labiausiai siejama su neigiama psichine sveikata, silpna asmens tapatybe, nepakankama socialine parama, sutrikusiais santykiais šeimoje bei piktnaudžiavimu tam tikromis medžiagomis. Asimiliacija bei atskirtis siejamos su pereinamaisiais psichologinės adaptacijos lygiais (Berry, 1997; Castro, 2003). Kita vertus, kiti mokslininkai įrodinėja, jog integracija gali duoti tiek teigiamų, tiek neigiamų rezultatų – kai kurie tyrimai rodo, kad nepavykus prisitaikyti, vienas iš galimų padarinių yra stresas dėl akultūrizacijos (Rudmin, 2003).



### Klausimai diskusijai:

- Aptarkite sąvokų „integracija“ ir „akultūrizacija“ panašumus ir skirtumus.
- Aptarkite sąvokų „adaptacija“ ir „integracija“ panašumus ir skirtumus.

Stresas dėl akultūrizacijos – tai individų patiriamas stresas, kai vykstant akultūrizacijai keliama reikalavimai yra per dideli, kad būtų įgyvendinti. Stresas dėl akultūrizacijos yra

tiesiogiai susijęs su asmens pasirinkta akultūrizacijos strategija: integracija siejama su mažesniu stresu dėl akultūrizacijos, o marginalizacija, atvirkščiai, siejama su didesniu stresu dėl akultūrizacijos, tuo tarpu atskirtis ir asimiliacija yra vidutinį stresą dėl akultūrizacijos sukeliančios strategijos. Taip pat teigiama, kad atskirtis siejama su didesniu stresu nei asimiliacija (Berry, 1997). Veiksniai, galintys sustiprinti stresą dėl akultūrizacijos, apima naujų kalbų, elgesio normų, papročių ir įstatymų išmokimą, taip pat išankstinį nusistatymą bei diskriminaciją. Asmenims, patiriantiems didelį stresą dėl akultūrizacijos, pasireiškia psichinės sveikatos sutrikimo simptomai, pavyzdžiui, tapatybės praradimas, susvetimėjimo jausmai, somatiniai nusiskundimai, nerimas, depresija ir mintys apie savižudybę (Castro, 2003).



#### Grupinė užduotis.

**Išanalizavę pateiktą atvejį, nustatykite, kokią akultūrizacijos strategiją pasirinko Eskedar iš Etiopijos.**

„Taip, Lietuvoje aš esu pabėgėlė. Tai ilga istorija, kurios per vieną interviu nepavyktų papasakoti... – nenoriai apie praeitį kalbėjo Eskedar. – Etiopijoje buvau studentė, bet mokslų nebaigiau, todėl juos reikėjo pratęsti. Mano universitetas atsiuntė visus dokumentus, Lietuvoje buvo patvirtinta, kad tai originalai, taip anglų kalba pradėjau studijuoti verslo vadybą (spec. finansų valdymas) Vilniaus Gedimino technikos universitete“.

Eskedar neslėpė, jog iš pradžių buvo labai sunku, nes ji juk migrantė, neturėjo darbo ir nežinojo, kaip jį susirasti.

„Jei nemoki kalbos, tai labai sudėtinga. Bet jei važiuoji gyventi į kitą šalį, yra du variantai: arba nusiteiki viską priimti ir priprasti, arba atsiriboji, kaip nutiko kitai šeimai, kuri kartu su mumis atvažiavo į Lietuvą. Jie užsidarė namuose, su niekuo nebendravo, viskas tik blogai, blogai... Laikas eina, o blogumas, žiūrėk, ir neišeina.“

Aš pasirinkau kitą variantą: supratau, kad reikia priprasti prie kultūros, būtinai išmokti kalbą, studijuoti. Buvo sunku, bet aš tai padariau. Dabar gailiuosi, kad neturėjau pakankamai laiko susidraugauti su savo bendrakursiais, nes sekė mokslai, darbas, namai, vaikas. Dabar, kai šiek tiek atsikvėpiau, pagalvoju, kad turėjau daugiau bendrauti. Bet buvau komunikabili darbe, bendravau su žmonėmis, taip po truputį mokiausi lietuvių kalbos“.

Iš pradžių Eskedar įsidarbino greitojo maisto restorane „McDonald's“, netrukus, pramokusi šiek tiek lietuviškai, ėmė dirbti ir kasininke vienoje prekybos tinklo „IKI“ parduotuvėje.

„Dieną dirbau parduotuvėje, o vakarais – „McDonald's“ restorane, nes reikėjo sutaupyti pinigų mokslams, – DELFI pasakojo Eskedar. – Po kelių mėnesių mane susirado vienas žmogus ir pasiūlė dirbti parduotuvėje „Suit Supply“: mečiau abu ankstesnius darbus, nes reikėjo mokytis, ir puse etato įsidarbinau čia.“

Kai prisimenu, kaip buvo iš pradžių, pagalvoju, ar iš tikrųjų tai buvo įmanoma... Buvo per daug vienišumo, sunkumų, keista aplinka. Reikėjo priprasti“, – prisipažino moteris.

Kol Eskedar dirbo, tuo metu 2 m. dukrelę Haną prižiūrėjo jos tėtis, kartu atvykęs iš Etiopijos, tačiau po kurio laiko likimas juodu išskyrė.

Lietuvoje etiopė gyvena jau beveik penkerius metus, šiuo metu yra motinystės atostogose – su širdies draugu augina penkių mėnesių sūnų Matijų.

„Manau, kad tos parduotuvės norėjimas buvo užkoduotas pasąmonėje. Kai buvau labai maža, su šeima turėjom mažą kioskiuką, kur pardavinėjom cukrų, kavą. Ateini ir sakai: „Man iš ten kilogramą, iš ten...“ Pati negali imti, nes arčiau neįeiti, o prašai per mažą langiuką. Žinai? Ir čia seniau tokių būdavo, – žavingai gestikuodama pasakojo Eskedar. – Baigusi universitetą neradau darbo pagal specialybę, todėl nusprendžiau, kad kažką reikia daryti. O dabar laikas, kai negali daryti bet ką, bet mintis šovė į galvą – kodėl nepabandžius pardavinėti drabužių? Domiuosi šia sritim, man patinka mada ir Lietuvos moterys, kurios mėgsta puoštis“.

Mintis Lietuvoje atidaryti itališkų drabužių parduotuvę sustiprėjo šią vasarą atostogaujant Italijoje, kur moteriškų drabužių pasirinkimas didesnis nei Lietuvoje.

„Būna, pamatai kažką gražaus, nusiperki, nufotografuoji, nusiunti draugėms, o jos paprašo parvežti į Lietuvą. Pamačiau, kad yra niša ir galima ją užpildyti. <...> Italijoje turime agentą, kuris drabužius nuperka ir parsiumčia – jie atkeliauja iš Šiaurės Rytų Italijos Veneto regiono“, – pasakojo moteris.

„Matijaus tėtis niekuo nesusijęs su verslu, jis kariškas, bet labai supratingas, ir kai reikėjo pagalbos, jos sulaukiau. Iš pradžių idėją vertino atsargiai, juk auginam 5 mėnesių vaiką, yra daug rūpesčių, bet sūnų nešiojusi su savimi nuo ryto iki vakaro ir darau viską, ką galiu. Neištveręs paskui pasakė: jei mintis neleidžia net miegoti, tada daryk“, – juokėsi jauna moteris.

Pinigų parduotuvei ji surinko iš artimųjų, turėjo šiek tiek santaupų: „Nieko sau neleidžiu, viską investuoju“. Patalpų parduotuvei moteris ieškojo visame mieste, netgi buvo nusižiūrėjusi kampelį Vilniaus senamiestyje, tačiau nuomininkui pakeitus sąlygas, pasikeitė ir jos planai. „Negalėjau laukti“, – sako ji, nors ir puikiai supranta, kokia svarbi šiam verslui yra vieta.

Sostinės Kalvarijų gatvėje aptiktos patalpos kurį laiką neturėjo šeiminių, nuoma čia buvo mažesnė: „Dėl vietos ir dėl klaidaus įėjimo, kurį sunku surasti. Tačiau manau, kad jei žmogus tiki tuo, ką daro, jis pats tai vietai gali suteikti gyvybės. Aš sakau, kad Dievas visada turi tau kelią, ir mano gyvenime tai pasitvirtina. Mano šeima – krikščionys. Artimieji visada sakydavo: „Dievas turi tau paruošęs planą, tu tik nebijok siekti savo. Tu norėk ir pabandyk, o visa kita palik Dievui – jis sutvarkys“. Taip yra mano gyvenime ir esu už tai dėkinga“.

Eskedar sako nebijojusi pradėti verslo, nes jei kartą į akis žmogui pažvelgia mirtis, ištrūkęs iš jos nagų, pasaulį imi matyti kitaip.

„Taip, mokesčių bijojau ir dabar bijau, – nusijuokė. – Ir nežinau, kas manęs laukia ateityje. Dauguma išeina iš universiteto be jokių garantijų, kad kažką turės; neturi garantijų, kad gerai bus ateityje, bet čia tavo likimas, o jį sukursi taip, kaip nori.“

*Savo gyvenime mačiau daug sunkumų, gal dėl to ir drąsos daugiau turiu? Žmogus neturi didesnės baimės nei mirties. O buvo situacijų, kai galėjau mirti, bet esu gyva ir jaučiu, kad tam yra priežastis. Dėl to ir noriu gyvenime daryti kažką prasmingo, ir noriu padėti kitiems, noriu bendrauti.*

*Kartais bandai, bandai, bet nepavyksta, arba šneki blogai, nusiteiki neigiamai ir, žiūrėk, niekas nepasiseka. Neigiamas nusiteikimas skleidžia neigiamą energiją, o jei tikrai jauti, kad nori keisti gyvenimą, ir imiesi jį keisti, visada bus kažkoks nors kelias tai padaryti. Kartais noras išsipildo ir mistišku būdu, jei nuolat pozityviai galvoji ir save programuoji, – juokėsi Eskedar, bakstelėdama pirštu į parduotuvės kampe stovinčią juką. – Pavyzdžiui, labai norėjau jukos, ieškojau, žiūrinėčiau ir svarsčiau, ar galiu nusipirkti, o vieną dieną gavau ją dovanų“.*

*Sukurti parduotuvės interjerą Eskedar padėjo ir patalpų šeimininkai, sutikę perdažyti sienas, ir jos artimieji bei draugai. Kai kurie daiktai gimė kūrybiškai: „Stalas buvo labai brangus, tai šį, panašų į barą, sukonstravome iš nuo lentynų likusių plokščių“.*

*Savo svajonę Eskedar pasitinka mažais žingsneliais ir tiki sėkme, nors Juozas Statkevičius ir sako, kad lietuviai buvo ir yra pilki cepelinai, kurių nepalyginsi nei su elegantiškais prancūzais, nei su ekstravagantiškais Londono gyventojais.*

*Išgirdusi tokį palyginimą, ji garsiai nusikvatoja: „Sutinku, kad lietuviai yra konservatyvūs. Parodai moterims oranžinį ar geltoną drabužį, jos sako, kad labai gražu, bet prašo tamsių. Bet vasarą moterys rengiasi labai gražiai ir ryškiai! Nors rudenį ar žiemos metu kaip tik reikėtų akcento, kad atrodytume šviesesni, jei jau lauke darganota. Bet gal pasirinkimą lemia psichologiniai ir biologiniai dalykai, ne tik skonis“.*

*Prieiga internete:*

*<http://gyvenimas.delfi.lt/career/versla-vilniuje-pradejusi-etiope-viliasi-kad-jos-istorija-ikveps-jaunima-svajoniu-siekti-lietuvoje.d?id=53980295> [žiūrėta 2011-01-27]*

## LITERATŪRA

1. Ager, A., Strang, A. (2004). The experience of integration: a qualitative study of refugee integration in the local communities of Pallokhshaws and Islington. London: Home Office. Prieiga internete: <http://library.npia.police.uk/docs/hordsolr/rdsolr5504.pdf> [žiūrėta: 2012-01-23]
2. Beresnevičiūtė, V. (2005). Etninių grupių socialinės integracijos dimensijos šiuolaikinėje Lietuvos visuomenėje. Daktaro disertacija, Vilniaus universitetas.
3. Berry, J. W. Immigration, acculturation and adaptation. *Applied psychology: An international Review*. 1997, 46 (1), 5–68. Prieiga internete: [http://www.unige.ch/international/etudageneve/gisp/prog/Readings/Akkari\\_Berry.pdf](http://www.unige.ch/international/etudageneve/gisp/prog/Readings/Akkari_Berry.pdf) [žiūrėta: 2012-01-24]
4. Bauman, R. Migrant settlement, religion and phases of diaspora. *Migration: A European Journal of International Migration and Ethnic Relations*. 2002. Vol. 33/34/35, 93–117.
5. Bulcha, M. (1988). Flight and integration: causes of mass exodus from Ethiopia and problems of integration in tje Sudan. Motala: Mekuria Bulcha and Nordiska afrikainstitutet.
6. Castro, V. S. (2003). Acculturation and psychological adaptation. Westport, CT: Greenwood Press.
7. Jarvis, P. (1985). Sociological perspectives on lifelong education and lifelong learning. Athens: University of Georgia, Department of Adult Education.
8. Kallen, E.(1995). Ethnicity and Human Rights in Canada. Toronto: Oxford University Press.
9. Kasatkina, N., Leončikas, T. (2003). Lietuvos etninių grupių adaptacija: kontekstas ir eiga. Vilnius: Socialinių tyrimų institutas/Eugrimas
10. Korac, M. Cross-Ethnic, Self-Reception System, and Functional Integration of Refugees From the Former Yugoslavia in Rome. *Journal of International Migration and Integration*. 2001, 2 (1), 1–26.
11. Kovats ir kt. (2006). Practical social work with refugees. A human rights approach. Menedek: Hungarian Association for migrants.
12. Martikainen, T. (2005). Religion, Immigrants and Integration. AMID Working Paper Series 43/2005. Aalborg: AMID.
13. Prieglobstį gavusių užsieniečių socialinės integracijos programa. Informacinė medžiaga prieglobstį gavusiems užsieniečiams. (2011). Pabėgėlių priėmimo centras: V3 studija.
14. Shrestha, M., Wilson, S., Singh, M. Knowledge networking: a Dilemma in Building Social Capital Through Nonformal education. *Adult Education Quartely*, 2008, 58 (2), 129–150.
15. Rudmin, F. W. Critical history of the acculturation psychology of assimilation, separation, integration, and marginalization. *Rev Gen Psychol*. 2003, 7:3–37.
16. Sodowsky, G. R., Plake, B. S. A study of acculturation differences among international people and suggestions for sensitivity to within-group differences. *Journal of Counseling and Development*. 1992, 71, 53–59.
17. Statkus, N. (2004). Tapatybės politika etniniam konfliktams reguliuoti. Vilnius: Versus aureus.
18. Valenta, M., Bunar, N. State Assisted Integration: Refugee Integration Policies in Scandinavian Welfare States: the Swedish and Norwegian Experience. *Journal of Refugee Studies*. 2010, Vol. 23, No. 4, 463–482.
19. Valtonen, K. (2008). Social Work and Migration: Immigrant and Refugee Settlement and Integration. Farnham, Surrey: Ashgate Publishing Limited.
20. Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymas „Dėl Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2004 m. spalio 21 d. įsakymo Nr. A1–238 „Dėl Lietuvos valstybės paramos teikimo užsieniečių, gavusių prieglobstį Lietuvos Respublikoje, integracijai tvarkos aprašo patvirtinimo“ pakeitimo. *Valstybės žinios*. 2009, Nr. 83–3449.
21. Lietuvos Respublikos Pilietybės įstatymas. *Valstybės žinios*. 2010, Nr. 144–7361.



### III

## SOCIALINIO DARBUOTOJO VEIKLOS GALIMYBĖS, SPRENDŽIANT PRIEGLOBSTĮ GAVUSIŲ UŽSIENIEČIŲ INTEGRACIJOS PROBLEMAS

### 3.1. SOCIALINIO DARBUOTOJO VEIKLOS KRYPTYS, SPRENDŽIANT PRIEGLOBSTĮ GAVUSIŲ UŽSIENIEČIŲ INTEGRACIJOS PROBLEMAS

Socialinio darbo mokslininkai ir praktikai vieningai sutaria, kad yra trys socialinės problemos nustatymo ir sprendimo lygiai. Mikro lygio problemos apima individą, mažą grupę; mezo lygio problemos apima vietos bendruomenę ir organizacijas, makro lygio problemos apima sudėtinės organizacijas ar sistemas (Lum 2000; Zastrow, 2001). Mikro lygio problemos gali būti sprendžiamos taikant individualų socialinį darbą su pabėgėliu/e, jo/jos šeima. Intervencijos tikslas – padėti spręsti pabėgėlio individualias problemas, siekiant užmegzti socialinius ryšius su priimančiąja visuomene. Mezo lygio problemos apima atskiras pabėgėlių grupes, bendruomenes ir jos gali būti sprendžiamos taikant socialinio darbo su pabėgėlių grupėmis metodus. Intervencijos tikslu gali būti plėtojamas socialinių paslaugų tinklas atskiroms pabėgėlių grupėms. Makro lygio problemos sprendžiamos plačiosios visuomenės lygiu, taikant bendruomeninį socialinį darbą, kurio tikslas – ginti pabėgėlių ir imigrantų teises, vertinti įstatymų projektus, susijusius su migracijos politika, teikti rekomendacijas ir plėtoti socialinę politiką (Potocky–Tripody, 2002; Garvin, Gutierrez, Galinsky, 2003; Valtonen, 2008). Dirbant su prieglobstį gavusiais užsieniečiais, kompetentingi socialiniai darbuotojai neturėtų susitelkti ties problemų nustatymu ir pagalbos suteikimu tik mikro lygiu, o turėtų įdėti daug pastangų, kad problemų lygiai būtų visapusiškai nustatyti. Socialinis darbuotojas turėtų taikyti intervencijas<sup>6</sup> įvairiuose lygiuose: mikro, mezo ir makro.

Toliau bus aptartos problemos, su kuriomis susiduria prieglobstį gavę užsieniečiai integracijos procese, ir pateikti konkretūs sprendimo būdai mikro, mezo, makro lygiuose, kuriuos turėtų taikyti socialiniai darbuotojai, dirbdami su prieglobstį gavusiais užsieniečiais Lietuvoje ir kitose pasaulio šalyse.

#### 3.1.1. Švietimo problemos ir jų sprendimo būdai

Prieglobstį gavę užsieniečiai, mokantys priimančios šalies kalbą, turi didesnes galimybes gauti įvairias paslaugas. Jie gali laisvai ir nevaržomai bendradarbiauti su insti-

<sup>6</sup> Socialinio darbo intervencija apima socialinės problemos ir jos lygio nustatymą, adekvačių socialinės pagalbos būdų ir tinkamų teorinių nuostatų parinkimą ir taikymą. Kompetentingas socialinis darbuotojas, siekdamas suteikti veiksmingą ir profesionalią socialinę pagalbą, privalo užtikrinti šių pagrindinių komponentų tarpusavio dermę (Bartkevičienė, 2011).

tucijomis, užmegzti naujus socialinius ryšius su vietos bendruomene, pasijausti bendruomenės dalimi. Kalbos mokėjimas kelia užsieniečių savivertę, padeda jų vaikams sėkmingiau adaptuotis naujoje mokymosi aplinkoje, mokytis mokyklose (Potocky–Tripodi, 2002; Kovats ir kt., 2006). Pabėgėliams atvykus į naują šalį, ypatingas dėmesys turėtų būti skiriamas kalbos mokymuisi, nes išmokus kalbos integracijos procesas gali vykti kur kas sparčiau ir sėkmingiau. Lietuvoje, Ruklos pabėgėlių priėmimo centre, prieglobstį gavusiems užsieniečiams organizuojami intensyvūs lietuvių kalbos kursai, atitinkantys Europos Tarybos kalbos mokėjimo aprašų A1 lygį, Lietuvos visuomenės pažinimo kursai. Pabėgėlių priėmimo centras yra sudaręs 190 ir 96 valandų mokymo programas. Atvykusiems užsieniečiams skiriami 190 valandų lietuvių kalbos kursai, po 2 valandas per dieną. Pasibaigus lietuvių kalbos kursams, organizuojamas lietuvių kalbos žinių patikrinimas. Šio centro direktoriaus įsakymu sudaroma komisija, vertinanti užsieniečio lietuvių kalbos žinias, įgūdžius ir sprendžianti dėl jo tolesnio ugdymo/si galimybių. Jeigu užsieniečiui trūksta lietuvių kalbos įgūdžių, jam skiriami papildomi lietuvių kalbos kursai, kurių trukmė – 96 valandos. Įgyvendinant Europos pabėgėlių fondo projektus, Ruklos pabėgėlių priėmimo centre sudaromos papildomos galimybės suaugusiems užsieniečiams dalyvauti profesinės lietuvių kalbos, kompiuterinio raštingumo kursuose. Norvegijoje prieglobstį gavę užsieniečiai gauna 300 val. nemokamų kalbos pamokų, per kurias pateikiama informacija ir apie Norvegijos visuomenę (Valenta, Bunar, 2010). Kitas svarbus aspektas, kurį būtina aptarti, – švietimo paslaugų prieinamumas. Prieglobstį gavusių užsieniečių socialinė, finansinė padėtis dažnai būna sudėtinga ir todėl jie negali įgyti tinkamo išsilavinimo. Siekiant veiksmingos prieglobstį gavusių užsieniečių integracijos priimančioje visuomenėje, jiems turėtų būti sudarytos mokymosi visą gyvenimą galimybės. Vidurinis, aukštasis išsilavinimas, profesinis mokymas turi būti prieinami prieglobstį gavusiems užsieniečiams ir jų vaikams. Mokymosi galimybės – tai pagrindinė žmogaus teisė, kuri dažnai siejama su skurdo mažinimu. Mokymasis suteikia žmogui socialinį ir ekonominį stabilumą, leidžia susikurti geresnes gyvenimo sąlygas vaikams, šeimoms ir bendruomenėms. Pavyzdžiui, 2009 m. 76 proc. pabėgėlių vaikų nuo 6 iki 11 metų lankė pradinę mokyklą (remtasi 92 pabėgėlių stovyklų ir 47 miestų iš 73 pasaulio šalių pateiktomis ataskaitomis), tuo tarpu tik 36 proc. vaikų nuo 12 iki 17 metų lankė vidurinę mokyklą (remtasi 92 pabėgėlių stovyklų ir 48 miestų iš 75 pasaulio šalių pateiktomis ataskaitomis) (Dryden–Peterson, 2011). Kovats ir kt. (2006) teigia, kad ankstyvas pabėgėlių vaikų įtraukimas į švietimo sistemą padeda

jiems įveikti patirtas traumas, susijusias su gimtinės, artimųjų, praradimu, atsiskyrimu ir prisideda prie sėkmingos integracijos į priimančios šalies visuomenę. Pabėgėlių vaikams dažniausiai trūksta prieglobsčio šalies kalbos įgūdžių ir informacijos apie šalį. Adaptacinis laikotarpis mokykloje prieglobstį gavusių užsieniečių vaikams sukelia daug streso (nepažįstama aplinka, kalbos barjerai), todėl tiek mokyklos mokytojai, tiek socialiniai pedagogai ar socialiniai darbuotojai turi įvertinti ir atsižvelgti į specifinius pabėgėlių vaikų poreikius ir sudaryti tinkamas sąlygas jų ugdymo/si proceso užtikrinimui.

Socialiniai darbuotojai, siekiantys patenkinti prieglobstį gavusių užsieniečių poreikius švietimo srityje, turėtų taikyti mikro, mezo ir makro lygmens intervencijas.

**Socialinio darbuotojo mikro lygmens intervencijos** (Potocky–Tripodi, 2002):

- *Prieglobstį gavusio užsieniečio informavimas ir konsultavimas ugdymo/si klausimais.* Socialinis darbuotojas turėtų konsultuoti valstybinės kalbos mokymosi klausimais, siekiant paskatinti prieglobstį gavusius užsieniečius dalyvauti kalbos mokymosi procese. Socialiniai darbuotojai turėtų informuoti tiek tėvus (pabėgėlius), tiek pavienius asmenis apie priimančios šalies ugdymo/si sistemą, ugdymo/si įstaigas, mokymo/si, vaikų priežiūros galimybes ir sugebėti juos paskatinti dalyvauti mokymo/si procese.

**Socialinio darbuotojo mezo lygmens intervencijos** (Potocky–Tripodi, 2002)

- Organizacijos lygmenyje socialiniai darbuotojai turėtų dalyvauti rengiant ir tobulinant valstybinės kalbos mokymosi programas.
- Socialinių darbuotojų bendradarbiavimas, tarpininkavimas su ugdymo/si procesą organizuojančiomis institucijomis, siekiant sudaryti palankesnes sąlygas prieglobstį gavusiems užsieniečiams, jų vaikams įgyti tinkamą išsilavinimą.

**Socialinio darbuotojo makro lygmens intervencijos** (Potocky–Tripodi, 2002; Dryden–Peterson, 2011):

- *Prieglobstį gavusių užsieniečių atstovavimas.* Atstovavimas suprantamas kaip veikimas, tiesiogiai atstovaujant, ginant, įsikišant, paremiant ar pasiūlant veiksmus vieno ar daugiau individų vardu, grupių, bendruomenių vardu, siekiant užtikrinti arba išlaikyti socialinį teisingumą (Haynes, Mickelson, 1991). Tai yra procesas, per kurį žmonės gali pasisakyti rūpimais klausimais, kuriais prieš tai pasisakyti neleistu, ir tokiu būdu dokumentuose (teisės aktuose) numatytus įsipareigojimus galima perkelti į realių teisių užtikrinimą. Atstovavimas signalizuoja poreikį įteisinti klientų bei pacientų patirtį ir užtikrinti, kad jų teisės, norai ir poreikiai būtų patenkinti. Siekiant

patenkinti prieglobstį gavusių užsieniečių valstybinės kalbos mokymosi poreikius, socialinis darbuotojas atstovaudamas galėtų inicijuoti politinius pokyčius, susijusius su valstybinės kalbos mokymosi valandų didinimu. Socialinio darbuotojo aukšto lygio atstovavimas reikalingas ir būtinas, siekiant palengvinti pabėgėlių vaikų integracijos į bendrojo ugdymo sistemą procesą.

- *Projektų pagal mokymosi visą gyvenimą programą inicijavimas, rengimas, vykdymas,* siekiant patenkinti prieglobstį gavusių užsieniečių ir jų vaikų specialiuosius mokymosi poreikius.

### 3.1.2 Užimtumo problemos ir jų sprendimo būdai

Socialinio darbo kontekste prieglobstį gavusio užsieniečio, kuris patiria sunkumų ieškodamasis darbo, problema gali lokalizuotis tiek mikro, tiek mezo lygiuose. Problema gali būti ta, kad klientas neturi tinkamų darbo įgūdžių vietos bendruomenėje arba klientui trūksta darbo paieškos įgūdžių. Kito pobūdžio problema – vietos darbdaviai nenori įdarbinti pabėgėlių dėl ksenofobijos, baimindamiesi didelių mokymų išlaidų, ar dėl kitų priežasčių. Taigi nustatant problemos lygius turi būti parenkamas adekvatus intervencijos būdas. Tokiu atveju tinkamą socialinio darbuotojo intervenciją sudarytų tiek darbas su klientu, tobulinant darbo paieškos įgūdžius, tiek darbas su darbdaviu, siekiant padidinti pabėgėlių integracijos darbo rinkoje galimybes (Potocky–Tripodi, 2002).



#### Užsienio šalių patirtis

*Australijoje ir Skandinavijos šalyse atlikti tyrimai atskleidė, jog pabėgėliai, ieškodami darbo, praranda savo žmogiškojo kapitalo panaudojimo potencialą ir dirba darbus, kurie dažniausiai būna žemiau jų gebėjimų lygio (Valtonen, 2001; Peisker, Tilbury, 2007; Valenta, Bunar, 2010). Pavyzdžiui, Skandinavijos šalyse nedarbo lygis tarp pabėgėlių ir imigrantų tris kartus aukštesnis nei tarp vietinių norvegų ir švedų. Prieglobstį gavę užsieniečiai linkę dirbti nekvalifikuotą arba pusiau kvalifikuotą darbą ir ilgainiui jiems tampa sudėtinga pasitraukti iš tokio darbo rinkos segmento (Valenta, Bunar, 2010). Australijoje prieglobstį gavę pabėgėliai suvokia, jog yra diskriminuojami darbo rinkoje. Tuo tarpu darbdaviai nesupranta pabėgėlių problemų darbo rinkoje ir nesuvokia nei diskriminacijos reiškinio, nei prisiima asmeninės atsakomybės už tai. Australijoje įdarbinimo/užimtumo (angl. k. – employment) paslaugų teikėjai nėra susipažinę su pabėgėlių poreikiais, todėl negali suteikti reikiamos*

pagalbos užimtumo srityje. Politiniu lygiu Australijoje 2007 m. atlikto tyrimo rezultatai yra svarbūs trijose srityse: kvalifikacijos pripažinimas, pagalbos suteikimas įsidarbinimo srityje, antirasistinių veiksmų įgyvendinimas. Australijoje atliktas tyrimas patvirtina, jog prieglobstį gavę užsieniečiai pradėdami ieškoti darbo susiduria su sisteminėmis kliūtimis, t. y. kvalifikacijos pripažinimu. Jų formalūs įgūdžiai yra dažnai nepripažįstami arba pripažįstami tik iš dalies. Toks struktūrinis suvaržymas nesudaro galimybių pabėgėliams pasitraukti iš neprivilegijuotų darbo rinkos segmentų ir tokiu būdu prieglobstį gavę užsieniečiai gali įgyti nepalankioje (angl. k. – disadvantaged) padėtyje atsidūrusių mažumų statusą. Kvalifikacijos pripažinimas turi formalius ir neformalius aspektus. Pasitaiko situacijų, kai pabėgėlių kvalifikacija pripažįstama oficialiai, tačiau Australijos darbdaviai nemano, jog pabėgėlių kvalifikacija yra ekvivalentiška vietinei, nes pabėgėliai dažniausiai atvyksta iš besivystančių šalių. Australijoje pagalba įsidarbinant pabėgėliams praktiškai nesuteikiama, nes daugelis įsidarbinimo agentūrų tapo privataus verslo sektoriumi, o poreikis šio pobūdžio pagalbai išlieka ypač aktualus. Tyrimo rezultatai parodė, jog Australijoje ieškodami darbo 56,7 proc. pabėgėlių taikė formalius darbo paieškos metodus, 46,7 proc. pasinaudojo bendruomenės socialiniais tinklais, 25,3 proc. taikė „beldimosi į duris“ metodą. Atliktas tyrimas atskleidė, jog Australijoje antidiskriminacinės veiklos srityje yra daug neišspręstų klausimų. Įdarbinimo procedūros nėra skaidrios, nepaaiškinamos aplikuojančiam į darbo poziciją asmeniui nepriėmimo į darbą priežastys (numatomas rasizmas), ir tokie veiksmai leidžia darbdaviams vadovautis asmeninėmis prielaidomis, priimti asmeninius sprendimus ir taikyti neformalios diskriminacijos praktiką (Peisker, Tilbury, 2007). Analogiškos problemos egzistuoja ir kitose šalyse, suteikiančiose prieglobstį užsieniečiams.

Svarbu pabrėžti, jo socialinių darbuotojų intervencijų taikymas priklauso nuo konkrečioje šalyje egzistuojančios pabėgėlių ir imigrantų integracijos politikos. Pavyzdžiui, Skandinavijos šalyse (Norvegijoje, Švedijoje, Danijoje) pabėgėlių integracijos politika nukreipta į žmogiškojo kapitalo vystymą/plėtojimą, t. y. į įvairių mokymų pabėgėliams organizavimą, tuo tarpu Kanados ir JAV vykdoma politika paremta proaktyviais veiksmais. Kanadoje ir JAV, siekiant sumažinti arba išvengti diskriminacijos apraiškų, darbdaviams taikomos kvotos, selektyvios ir preferencinės sistemos principai (Valenta, Bunar, 2010). Lietuvoje prieglobstį gavusiam užsieniečiui, organizuojančiam savo verslą, iš integracijai skirtų lėšų gali būti suteikta vienkartinė piniginė parama verslo liudijimui, licencijai, darbo priemonėms įsigyti arba nuomoti (Valstybės žinios. 2009, Nr. 83–3449). Socialinis darbuotojas, dirbantis su prieglobstį gavusiais užsieniečiais ir siekiantis patenkinti jų užimtumo poreikius, galėtų taikyti mikro, mezo, makro lygmens intervencijas.

**Socialinio darbuotojo mikro lygmens intervencijos** (Tomlinson, Egan, 2002; Valtonen, 2001; Hernández–Plaza, Alonso–Morillejo, Carmen Pozo–Muñoz, 2006.):

- *Prieglobstį gavusio asmens informavimas.* Socialinis darbuotojas turi suteikti informaciją apie priimančios šalies užimtumo sistemą, institucijas ir organizacijas, teikiančias pagalbą įsidarbinant. Socialinis darbuotojas gali suteikti informaciją pabėgėliui apie darbo paieškos būdus (darbo birža, laikraščiuose esantys skelbimai, tiesioginiai skambučiai, asmeniniai apsilankymai). Taip pat turėtų suteikti informaciją apie švietimo institucijas, suteikiančias profesinį išsilavinimą, vykdančias profesinio perkvalifikavimo programas. Socialinis darbuotojas gali padėti prieglobstį gavusiam asmeniui parengti CV, užpildyti dokumentus, siekiant pripažinti turimą kvalifikaciją.
- *Socialinis tarpininkavimas.* Socialinis tarpininkavimas gali būti suprantamas kaip veiksmai, atliekami trečiosios šalies, įsiterpiančios tarp dviejų individų ar grupių, kurie laisva valia dalyvauja procese, siekiant skatinti naujus santykius tarp jų arba sumažinti esančius konfliktus. Pagrindinės socialinį tarpininkavimą apibrėžiančios ypatybės yra: savanoriškas dalyvavimas, pagalbos ir paramos teikimas, įsipareigojimo priimti patarimą nebuvimas, pasitikėjimas tiek tarpininku, tiek tarpininkavimo procesu, neutralumas, bendras tarpininko ir paramos gavėjų dalyvavimas procese. Tarpininkaudamas prieglobstį gavusiam užsieniečiui, ieškančiam darbo, socialinis darbuotojas gali patvirtinti, jog pabėgėlis vykdo socialinės integracijos programą, aktyviai mokosi valstybinę kalbą ir gali siekti, jog pabėgėliui būtų paaiškintos nepriėmimo į darbą priežastys arba darbo sutarties sudarymo, vykdymo, nutraukimo sąlygos.

**Socialinio darbuotojo mezo lygmens intervencijos** (Potocky–Tripodi, 2002):

- *Šviečiamojo pobūdžio seminarų organizavimas darbdaviui* (konkrečios organizacijos lygmenyje) reikalingas darbdaviui ir organizacijoje dirbantiems darbuotojams, siekiant juos supažindinti su diskriminacijos reiškiniu, diskutuoti apie socialinę naudą, kurią gali gauti tiek darbdavys, tiek darbuotojai, įdarbindami prieglobstį gavusius užsieniečius.
- *Verslumo programų inicijavimas, dalyvavimas juos rengiant, realizavimas intensyvių mokymų forma* pabėgėlių bendruomenėms, atskiroms jų grupėms verslo steigimo, darbo teisės, mokesčių klausimais, sudarant galimybes prieglobstį gavusiems užsieniečiams pradėti savo verslą<sup>7</sup>.

<sup>7</sup> Prieiga per internetą: <http://www.rppc.lt/13820/es-parama/ivykyti-projektai/2009-2010-m.html> [žiūrėta: 2012-02-01]

Šio skyriaus autorės nuomone, socialinio darbuotojo makro lygmens intervencijos gali būti šios:

- *Šviečiamojo pobūdžio renginių organizavimas darbdavių asociacijoms ir politikos formuotojams*, siekiant juos supažindinti su diskriminacijos reiškiniu užimtumo srityje, diskutuoti apie socialinę naudą, kurią gali gauti darbdaviai, įdarbindami pažeidžiamų socialinių grupių asmenis, t. y. pabėgėlius.
- *Atstovavimas prieglobstį gavusių užsieniečių interesams (užsakomųjų tyrimų atlikimas ir pristatymas, dalyvavimas nacionalinėse, tarptautinėse konferencijose<sup>8</sup>)*, siekiant atkreipti atskirų visuomenės grupių dėmesį į prieglobstį gavusių užsieniečių individualius užimtumo poreikius, inicijuojant reikalingus politinius pokyčius užimtumo srityje.
- *Potencialių darbdavių paieška ir bendradarbiavimo sutarčių inicijavimas ir sudarymas*, siekiant spręsti prieglobstį gavusių užsieniečio nedarbo problemas.

### 3.1.3. Apgyvandinimo, būsto problemos ir jų sprendimo būdai

Lietuvoje, kai tik suteikiamas prieglobstis – pabėgėlio statusas, papildoma apsauga, – prieglobstį gavusiam užsieniečiui sudaroma galimybė apsigyventi Ruklos pabėgėlių priėmimo centre. Šiame centre užsieniečiai gali būti apgyvendinami nemokamai iki 8 mėnesių, jeigu prieglobstį gavęs užsienietis dalyvauja ir vykdo socialinės integracijos programą. Jeigu per nustatytą laikotarpį užsieniečiui, gavusiam prieglobstį, dėl objektyvių priežasčių nepavyksta pasirengti integracijai savivaldybės teritorijoje, šis laikotarpis gali būti tęsiamas iki 12 mėnesių, pažeidžiamoms grupėms integracijos laikotarpis gali būti pratęstas iki 18 mėn. Vadinas, prieglobstį gavę užsieniečiai, dalyvaujantys socialinės integracijos programoje, Ruklos priėmimo centre gali gyventi nuo 12 iki 18 mėn. Prieglobstį gavę užsieniečiai aprūpinami būtiniausiais baldais ir inventoriu, kambaryje gali turėti savo asmeninių daiktų. Pasibaigus integracijai Pabėgėlių priėmimo centre, užsieniečiai, gavę prieglobstį, savivaldybių teritorijoje turi būti apgyvendinami per 60 dienų nuo sutarties dėl paramos integracijai teikimo su integraciją įgyvendinančia institucija pasirašymo dienos. Užsieniečiai turi patys susirasti gyvenamąjį plotą su integraciją įgyvendinančios institucijos parama. Bagažo pervežimą iki gyvenamosios vietos savivaldybių teritorijoje organizuoja Pabėgėlių priėmimo centras. Pašalpa gyvenamųjų patalpų nuomai, būsto šildymui, šaltam bei karštam vandeniui, dujoms, elektros energijai ir kitoms komunalinėms paslaugoms

<sup>8</sup> Prieiga per internetą: <http://www.rppc.lt/13820/es-parama/ivykdyti-projektai/2009-2010-m.html> [žiūrėta: 2012-02-01]

kartu su kitais mokesčiais prieglobstį gavusiems užsieniečiams skiriama pagal šiuos normatyvus:

- iki 2 valstybės remiamų pajamų sumos per mėnesį – vienam asmeniui arba 2 asmenų šeimai;
- iki 3 valstybės remiamų pajamų sumos per mėnesį – 3 ir daugiau asmenų šeimai.

Integraciją įgyvendinanti institucija savivaldybių teritorijoje perveda pašalpą gyvenamojo ploto nuomai, būsto šildymui, šaltam bei karštam vandeniui, dujoms, elektros energijai ir kitoms komunalinėms paslaugoms apmokėti į prieglobstį gavusio užsieniečio asmeninę sąskaitą (Valstybės žinios. 2009, Nr. 83–3449).



#### Užsienio šalių patirtis

Anglijoje, Airijoje ir kitose Europos šalyse nuo to momento, kai suteikiamas prieglobstis, asmuo įgyja tokias pat pareigas, teises, kaip ir priimančios visuomenės nariai, įsigyjant būstą. Šiose šalyse prieglobstį gavę užsieniečiai turi teisę pirkti, nuomotis būstą ir pretenduoti į socialinio būsto gavimą ([http://languages.refugeecouncil.org.uk/pdf/English/leaflet\\_housing\\_English.pdf](http://languages.refugeecouncil.org.uk/pdf/English/leaflet_housing_English.pdf); Housing, 2003).

Anglijoje, Lietuvoje ir kitose Europos šalyse, tuo metu, kai nagrinėjamas prašymas dėl prieglobsčio suteikimo, prieglobsčio prašytojai apgyvendinami priėmimo centruose. Pavyzdžiui, Anglijoje, kai tik suteikiamas prieglobstis – pabėgėlio statusas, papildoma apsauga, – prieglobstį gavęs užsienietis turi pradėti intensyviai ieškoti naujo būsto, nes priėmimo centre gali gyventi tik 28 dienas. Anglijoje prieglobstį gavęs asmuo finansinę paramą būsto nuomai gali gauti tuo atveju, jeigu priklauso socialiai remiamų asmenų grupei.

Tuo tarpu Skandinavijos šalyse (Norvegijoje, Švedijoje) centrinė valdžia skiria finansavimą savivaldybėms, kurios padengia pabėgėlių apgyvendinimo ir integracijos į darbo rinką išlaidas pirmuosius dvejus metus. Nuo 1990 m. Norvegijos ir Švedijos integracijos politika buvo paremta strategija, jog prieglobstį gavę užsieniečiai turi būti apgyvendinami atokiose savivaldybėse nuo didžiųjų miestų, vengiant pabėgėlių sutelktumo vienoje teritorijoje ir užkertant kelią atskirų socialinės atskirties etninių grupių formavimuisi miestuose. Kai kurie mokslininkai ir politikos atstovai teigia, jog Švedijos ir Norvegijos pabėgėlių integracijos politika – apgyvendinimo atokiose savivaldybėse – nepasiteisino, nes vyksta pabėgėlių antrinė migracija: iš užmiesčio į miestą. Antrinės migracijos priežastys: prieglobstį gavusių užsieniečių socialinės integracijos ribotumas, pabėgėliai susiduria su sunkumais įsidarbinimo srityje, turi troškimą gyventi multikultūrinėje miesto aplinkoje, šalia giminių, draugų ir savo

*etninės bendruomenės. Pastaraisiais metais Švedijoje vyksta pokyčiai ir atsiranda liberalumo integracijos politikoje, kuri apima apgyvendinimo sritį. Gavę prieglobstį užsieniečiai gali patys valdyti savo įsikūrimo (būsto paieškos) procesą, gaudami finansinę paramą. Tuo tarpu Norvegijoje vykdoma griežta apgyvendimo politika savivaldybių lygmenyje. Jeigu prieglobstį gavęs asmuo atsisako gyventi siūlomoje savivaldybėje ir įsikuria jam tinkamoje vietoje, pararanda teisę gauti finansavimą būsto nuomos išlaidoms padengti, mokymuisi ir kitoms reikmėms (Valenta, Bunar, 2010).*

Integruodamiesi į naują visuomenę pabėgėliai susiduria su gyvenamosios vietos paieškos, įsikūrimo problemomis, nepriklausomai nuo to, kokioje valstybėje jiems suteiktas prieglobstis. Europos Sąjungos šalyse prieglobstis suteikiamas dažniausiai 3–6 mėn. laikotarpį. Pastebėtina, jog per tokį trumpą laiką priimančios šalies kalbos prieglobstį gavę užsieniečiai nesugeba išmokti. Priimančios šalies kalbos nemokėjimas, skaitymo, rašymo, supratimo įgūdžių, žinių apie priimančiosios visuomenės kultūrą stoka, psichinės sveikatos problemos (potrauminio streso sutrikimai), šeimos narių ir artimųjų nebuvimas, gimtinės ilgesys, priimančios visuomenės narių negatyvus nusiteikimas pabėgėlių atžvilgiu apsunkina gyvenamojo būsto paieškas. Socialinis darbuotojas, dirbantis su prieglobstį gavusiais užsieniečiais ir siekiantis patenkinti jų apgyvendinimo, būsto poreikius, turėtų taikyti mikro, mezo, makro lygmens intervencijas.

**Socialinio darbuotojo mikro lygmens intervencijos** (Refugee Housing, 2003; Hernández–Plaza, Alonso–Morillejo, Carmen Pozo–Muñoz, 2006):

- *Prieglobstį gavusio asmens informavimas.* Socialinis darbuotojas prieglobstį gavusiam užsieniečiui turi suteikti informaciją apie būsto suteikimo sistemą, nekilnojamojo turto rinką konkrečioje prieglobsčio šalyje, nuomai ir komunaliniams patarnavimams skiriamas lėšas, saugius ir kriminogeninės padėties rajonus konkrečioje savivaldybėje, efektyviausius būsto nuomos būdus (skelbimai, agentai, tarpininkai ir kt.), būsto nuomos kainas, pagrindines sąlygas, kurias turėtų aptarti su nuomininku (iki sutarties sudarymo, būsto nuomos sutarties sudarymo metu, sudarius nuomos sutartį), socialinio būsto gavimo galimybes ar kitas alternatyvas. Prieglobstį gavusiam užsieniečiui įsikūrus naujame būste, socialinis darbuotojas turėtų suteikti informaciją apie gyvenamosios vietos infrastruktūrą (formalaus ir neformalaus ugdymo institucijos: darželiai, mokyklos, būreliai, kalbos kursai, bažnyčia, poliklinika, ligoninė, policija, parduotuvės ir t. t.).
- *Socialinis tarpininkavimas.* Socialinis darbuotojas gali tarpininkauti tarp pabėgėlio ir nuomininko, vedant derybas dėl nuomos kainos, pasirašant nuomos sutartis,

susipažįstant su kaimynais, kilus nenumatytiems ginčams ar konfliktams tarp prieglobstį gavusio užsieniečio ir nuomininko, kaimynų. Socialinis tarpininkavimas naudingas, nes atlieka šias funkcijas: informacijos suteikimo, patarimo, instrumentinės paramos.

**Socialinio darbuotojo mezo lygmens intervencijos** (Refugee Housing, 2003; Hernández–Plaza, Alonso–Morillejo, Carmen Pozo–Muñoz, 2006):

- *Prieglobstį gavusių užsieniečių atskirų grupių, pabėgėlių bendruomenių konsultavimas.* Per konsultacijas gali būti identifikuojami prieglobstį gavusių asmenų individualūs poreikiai, susiję su būsto paieška, nuoma, gali būti nustatyta bendravimo su kaimynais formos, raiška, dažnis. Atskirų pabėgėlių grupių konsultavimas gali būti naudingas, nes suteikia galimybę pabėgėlių bendruomenei aktyviai ieškoti tinkamų problemos sprendimo būdų, lavina ir tobulina socialinius įgūdžius, reikalingus bendraujant su kitomis etninėmis bendruomenėmis ir valstybinių institucijų atstovais, puoselėja moralę ir dvasinę pajautą tarp pabėgėlių bendruomenės narių, kuria pasitikėjimą tarp paslaugas pabėgėliams teikiančių institucijų ir pabėgėlių bendruomenės.

**Socialinio darbuotojo makro lygmens intervencijos** (Sutton, 1999; Refugee Housing, 2003):

- *Socialinių kampanijų inicijavimas ir organizavimas,* siekiant ugdyti sąmoningumą, toleranciją tarp priimančiosios visuomenės ir prieglobstį gavusių asmenų konkrečioje gyvenamojoje vietoje, skatinti tarpusavio bendradarbiavimą ir kt.

### 3.1.4. Socialinės apsaugos problemos ir jų sprendimo būdai

Lietuvoje prieglobstį gavusiam užsieniečiui, dalyvaujančiam integracijos programoje, Pabėgėlių priėmimo centre skiriama piniginė pašalpa maitinimui ir smulkioms išlaidoms. Kas mėnesį pagal nustatytą tvarką mokamos maitinimuisi ir smulkioms išlaidoms skirtos pašalpos. Maistpinigiai ir smulkios išlaidos priklauso nuo minimalaus pragyvenimo lygio (toliau – MGL) dydžio Lietuvoje.

Taip pat Ruklos pabėgėlių priėmimo centre prieglobstį gavę užsieniečiai pagal galimybę aprūpinami drabužiais ir avalyne, nevirsijant nustatytų normatyvų. Užsienietis turi kreiptis į socialinį darbuotoją dėl reikiamų rūbų ir avalynės išdavimo, o gavęs rūbus arba avalynę, privalo pasirašyti daiktalapyje.<sup>9</sup> Prieglobstį gavusiems užsieniečiams

<sup>9</sup> Prieiga internete: <http://www.rppc.lt/files/323/pradine%20integracija.pdf> [žiūrėta: 2012-02-29]

7 lentelė

**Maistpinigiai ir smulkios išlaidos**

(Prieglobstį gavusių užsieniečių socialinės integracijos programa, 2011)

| Šeimyninė padėtis            | Maistpinigiai | Smulkios išlaidos |
|------------------------------|---------------|-------------------|
| Vienišius                    | 1,1 MGL       | 0,2 MGL           |
| Sutuoktinis                  | 1,0 MGL       | 0,2 MGL           |
| Vaikas iki 18 metų           | 1,0 MGL       | 0,2 MGL           |
| Nelydimas nepilnametis asmuo | 1,1 MGL       | 0,2 MGL           |

taikomos ir kitos socialinės integracijos programoje numatytos priemonės, aprašytos šiame poskyryje. Vykdam socialinės integracijos programą savivaldybių lygmenyje, prieglobstį gavusiam užsieniečiui skiriama vienkartinė įsikūrimo pašalpa būtiniausioms reikmėms įsigyti. Ši pašalpa perdedama į užsieniečio sąskaitą. Vienkartinės įsikūrimo pašalpos dydis: suaugusiam šeimos nariui – 12 bazinių socialinių išmokų; vaikui iki 18 metų – 9 bazinės išmokos; šeimai – ne daugiau kaip 30 bazinių socialinių išmokų (Prieglobstį gavusių užsieniečių socialinės integracijos programa, 2011). Kiekvieną mėnesį prieglobstį gavęs užsienietis turi teisę gauti pinigines pašalpas būtiniausioms reikmėms – maistui, drabužiams, higienos reikmenims, visuomeniniam transportui ir kt. Mėnesinės pašalpos, skiriamos užsieniečiams, gavusiems prieglobstį, sudaro 60 procentų valstybės remiamų pajamų dydžio. Prieglobstį gavusiems užsieniečiams, turintiems mokyklinio amžiaus vaikų, 1 vaikui skiriama iki 1 bazinės socialinės išmokos dydžio pašalpa būtiniausioms mokyklinėms reikmėms įsigyti, taip pat vaikui iki 2 metų, jeigu nelanko ikimokyklinio ugdymo įstaigos, skiriama 0,75 bazinės socialinės išmokos dydžio pašalpa (Valstybės žinios. 2009, Nr. 83–3449).



**Užsienio šalių patirtis**

JAV, Anglijoje prieglobstį gavusiems užsieniečiams skiriama socialinė parama tuo atveju, jeigu jie priklauso socialiai remtinų asmenų grupei. Šiose šalyse taikoma analogiška socialinės paramos skyrimo tvarka, kaip ir priimančios šalies piliečiams. Socialinės paramos gavėjai turi atitikti visus paramos skyrimo tinkamumo kriterijus. Pavyzdžiui, JAV pabėgėliui, kuris atitinka visus paramos skyrimo tinkamumo kriterijus, gali būti skiriama talonų

maistui įsigyti pirmuosius septynerius gyvenimo JAV metus, vaikams gali būti skiriami pusryčiai ir pietūs mokykloje, vaikų maitinimas ir priežiūra vasarą, gali būti taikoma specialioji pieno programa, pagyvenusių, benamių vaikų maisto rėmimo ir kitos programos. Taip pat pabėgėliai, kaip kiti JAV piliečiai arba nuolatiniai gyventojai, kurių pajamos yra mažos, gali gauti papildomą paramą pinigais, laikina parama gali būti skiriama nepasiturinčioms šeimoms, auginančioms nepilnamečius vaikus (<http://www.visaus.com/benefits.html>).

Tuo tarpu Vokietijoje prieglobstį gavusiems užsieniečiams socialinė parama skiriama tokiais pačiais sąlygomis kaip ir Vokietijos piliečiams, remiantis Socialinės paramos federaliniu įstatymu. Parama teikiama mėnesinės pašalpos, vienkartinės išmokos ir pagalbos natūra (pavyzdžiui, parama drabužiais) formomis. Bazinė socialinė išmoka skiriama tam, kad prieglobstį gavęs asmenys galėtų įsigyti maisto, asmens higienos prekių, drabužių, avalynės, susimokėti už elektros energiją, transportą ir kt. būtinosioms reikmėms. Mėnesinės išmokos dydis – 276 eurai vienam suaugusiam asmeniui. Šeimos nariai ir vaikai gauna mažesnę piniginę paramą. Jeigu prieglobstį gavusio asmens kitos pajamos pakyla virš nustatytos normos (įskaitant vaiko ir būsto išlaikymo pašalpą), tuomet finansinė parama sumažinama iki leistinos normos. Apie 20 proc. bazinės socialinės išmokos priedas gali būti skiriamas asmenimis, priklausantiems pažeidžiamoms grupėms: nėščios moterys, vieniši tėvai, auginantys vaiką iki 7 metų arba du vaikus iki 16 metų, neįgalūs asmenys, asmenys, vyresni nei 60 metų, kurie gauna socialines išmokas. Vokietijoje prieglobstį gavusiems asmenims gali būti skiriamos vienkartinės išmokos baldų, drabužių, batų ar kitoms namų ūkio reikmėms įsigyti. Taip pat šeimos, auginančios vaikus, turi teisę gauti išmokas, skirtas vaikams. Išmokos dydis vaikui: pirmam ir antram vaikui skiriama po 138 eurus, trečiam – 133,5 euro, ketvirtam ir kiekvienam paskesniajam vaikui – 179 eurai (Gelder, 2003).

Socialinis darbuotojas, dirbantis su prieglobstį gavusiais užsieniečiais ir siekiantis patenkinti jų socialinius paramos poreikius, galėtų taikyti mikro, mezo, makro lygmens intervencijas.

**Socialinio darbuotojo mikro lygmens intervencijos** (Hernández–Plaza, Alonso–Morillejo, Carmen Pozo–Muñoz, 2006)

- *Prieglobstį gavusio asmens informavimas.* Socialinis darbuotojas turi suteikti informaciją apie priimančios šalies socialinės apsaugos sistemą, t. y. valstybinių institucijų ir nevyriausybių organizacijų teikiamą socialinę paramą prieglobstį gavusiems užsieniečiams. Prireikus socialinis darbuotojas turi padėti pabėgėliui užpildyti dokumentus, susijusius su socialinės paramos gavimu. Taip pat socialinis darbuotojas turėtų informuoti prieglobstį gavusius užsieniečius apie imigrantų

(pabėgėlių) asociacijas, profesines sąjungas ir bendruomenines organizacijas bei veiklą, skatinančią bendravimą tarp prieglobstį gavusių užsieniečių ir priimančiosios visuomenės gyventojų.

**Socialinio darbuotojo mezo lygmens intervencijos** (Sutton, 1999; Baršauskienė, Leliūgienė, 2001; Hernández-Plaza, Alonso-Morillejo, Carmen Pozo-Muñoz, 2006; Dubois, 2008):

- *Paramos grupių ir savipagalbos grupių inicijavimas ir vedimas.* Socialinis darbuotojas gali inicijuoti ir vesti paramos grupes, siekiant palengvinti prieglobstį gavusių užsieniečių adaptacijos problemas naujojoje aplinkoje. Paprastai paramos grupės sudaro nuo 6 iki 12 asmenų, kurie patiria panašius aplinkos stresorius ar problemas (šiuo konkrečiu atveju – kultūrinę įtampą ir stresą, susijusį su priverstinės migracijos patirtimi), grupės dalyviai gauna informaciją ir (arba) mokymus iš eksperto, suteikia tarpusavio pagalbą vieni kitiems, siekiant pagreitinti prisitaikymą prie naujos aplinkos. Paramos grupės skiriasi nuo savipagalbos grupių tuo, kad grupės uždarnos, yra vadovų ekspertų, užsiėmimai trunka fiksuotą laiką ir nevykdoma atstovavimo veikla. Socialinis darbuotojas gali inicijuoti prieglobstį gavusių užsieniečių savipagalbos grupių kūrimąsi, siekiant padidinti pabėgėlių etninį sąmoningumą, sustiprinti etninį identitetą, peržengti subordinaciją, sukurti naujus galios pagrindus. Savipagalbos grupės – tai mažos ir savanoriškos grupės, sudarytos iš panašių poreikių, pomėgių ir tikslų turinčių asmenų, kurių pagrindinis tikslas – teikti abipusę pagalbą ir spręsti bendras problemas. Migracijos srityje savipagalbos grupės susitelkusios į abipusius socialinės paramos mainus, ypač į informavimą ir patarimą, materialinę pagalbą, instrumentinę ir emocinę paramą. Šios grupės yra svarbus naujų socialinių ryšių šaltinis, galintis kompensuoti tiek formalios, tiek neformalios paramos sistemos trūkumus. Savipagalbos grupėse gali susiformuoti nauji tarpasmeninių santykių tinklai, galintys inicijuoti struktūrinius bei funkcinis socialinės paramos sistemos pokyčius. Savipagalbos grupės gali padidinti pabėgėlių bendruomenės tinklo dydį ir kontaktų dažnumą – kurti naujus saitų su tas pačias problemas, poreikius ir interesus turinčiais žmonėmis. Jos taip pat gali keisti tinklo sudėtį (įvedant naujus kontaktus su ne šeimos nariais), sumažinti tankį ir sklaidą (palengvinant bendravimą tarp bendruomenės narių) ir padidinti paramos mainų abipusiškumą. Tikimasi, jog ateityje savipagalbos grupės pakeis socialinės paramos sistemų funkcines ypatybes, mobilizuojant sudėtinis išteklius ir gerinant paramos kokybę bei efektyvumą.

**Socialinio darbuotojo makro lygmens intervencijos** (Dubois, 2008):

- *Atstovavimas* prieglobstį gavusių užsieniečių interesams, siekiant skatinti lygias galimybes socialinės apsaugos srityje, inicijuoti pokyčius politikoje, procedūrose ir socialinės paramos sistemoje.

### 3.1.5. Sveikatos, sveikatos priežiūros sistemos problemos ir jų sprendimo būdai

Prieglobstį gavę užsieniečiai neretai susiduria su įvairiomis sveikatos problemomis. Tai iliustruoja pateiktas pavyzdys.

|  | Užsienio šalių patirtis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                     | <p><i>Jungtinėje Karalystėje vienas iš šešių pabėgėlių turi sveikatos problemų, kurios daro didelę įtaką jų tolesnei gyvenimo kokybei. Du trečdaliai pabėgėlių yra patyrę nerimą (angl. k – anxiety), depresiją. Bendrosios medicinos praktikai nustatė, jog prieglobstį gavusių užsieniečių susirgimų priežastys yra susijusios su pagrįsta rasine įtampa, apie 30 procentų pabėgėlių buvo fiziškai ir psichologiškai kankinami, prieš pasiekiant saugią priimančiąją šalį (Philipp, 2010). JAV atliktas longitiudinis tyrimas atkleidė, jog potrauminio streso sutrikimus patiria apie 74 proc. atvykusių pabėgėlių. Po vienerių metų gyvenimo JAV potrauminio streso sutrikimus išgyveno 44 proc. pabėgėlių. Tik nežymus psichinės sveikatos pagerėjimas buvo siejamas su gyvenimo trukme saugioje šalyje, akultūrizacijos procesu, socialinės ir ekonominės paramos stabilumu, gydymu (Weine ir kt., 1998).</i></p> |

Žmonėms, patyrusiems sukrečiančius įvykius, gali būti būdingi šie požymiai: 1) nuolatinis traumos pasikartojimas sapnuose, prisiminimuose; 2) užuominų, situacijų, susijusių su trauma, vengimas; 3) padidėjęs dirglumas, baimingumas (Horowitz, 1997). Tai yra normalios streso reakcijos, ir tik tada, jei šie požymiai neišnyksta ilgesnį laiką ir reakcijos yra labai intensyvios, galima nustatyti potrauminio streso sutrikimą. 2000 metais Amerikos psichiatrijos asociacijos patvirtintuose diagnostikos kriterijuose (DSM-IV-TR) atsiranda nauji reikalavimai potrauminio streso sutrikimo diagnozei. A kriterijus apibrėžiamas taip: asmuo patyrė traumuojančią įvykį, pasireiškiantį dviem kriterijais. A1 kriterijus: asmuo patyrė, buvo liudininku ar susidūrė su įvykiu arba įvykiais, susijusiais su konkrečia sukrečiančia mirtimi ar rimtu sužalojimu, ar grėsme asmens ar kitų asmenų fiziniam integralumui. A2 kriterijus: sukrečiančio įvykio metu asmuo jautė stiprią baimę, siaubą ir bejėgiškumą. Pabėgėlių patirtys tiesiogiai susijusios ir su pabėgėlių vaikų sveikatos problemomis.

Pavyzdžiui, kai kurie vaikai iki atvykimo į prieglobstį suteikiančią šalį yra patyrę artimųjų, gimtųjų vietų, lūkesčių netektį, kankinimus, maisto nepriteklių, jiems nėra atliktos poliomiellito, hepatito B ar difterijos vakcinacijos. Šios neigatyvios priverstinės migracijos patirtys stabdo pabėgėlių vaikų fizinį, socialinį, psichologinį (kognityvinį) vystymąsi ir jų sveikatos rizikos veiksniai gali sukelti sveikatos problemų aplinkiniams. Taip pat migracijos patirtys gali sukelti pabėgėlių vaikams koncentravimosi, mokymosi, socialinės izoliacijos problemas, sunkumus kuriant socialinius ryšius (Kovats ir kt., 2006). Socialinis darbuotojas turi pasirūpinti, jog pabėgėliai ir jų vaikai gautų adekvačias sveikatos priežiūros paslaugas, t. y. atitinkančias jų individualius poreikius. Veiksmingos ir laiku suteiktos sveikatos priežiūros paslaugos gali užtikrinti pabėgėlių fizinės ir psichinės sveikatos pagerėjimą ir/ arba galutinį pasveikimą ir tokiu būdu palengvinti jų integracijos priimančioje visuomenėje procesą.

Potocky–Tripodi (2002) išskiria sveikatos priežiūros sistemoje egzistuojančias problemas ir prieglobstį gavusių užsieniečių problemas, susijusias su sveikatos apsaugos užtikrinimu: *sveikatos priežiūros struktūros neprieinamumas, finansinių išteklių ir kalbinių įgūdžių trūkumas, kultūros ir asmeniniai veiksniai*. Sveikatos priežiūros struktūros problemos apima apgyvendinimo patalpas, kurios yra nutolusios nuo svarbių sveikatos priežiūros infrastruktūros. Nors sveikatos priežiūra dažnai yra prieinama pabėgėlių priėmimo ir apgyvendinimo centruose, pabėgėliams gali tekti vykti į kitus miestus, siekiant gauti gydymą, atitinkantį jų poreikius, o jų finansinės galimybės dažnai būna labai ribotos.



#### Lietuvos patirtis

*Prieglobstį gavę užsieniečiai, gyvenantys Lietuvoje, taip pat susiduria su sveikatos priežiūros struktūroje egzistuojančiomis problemomis. Jeigu prieglobstį gavusiam užsieniečiui nėra pratęsiama papildoma apsauga Lietuvoje, bet išduodamas leidimas laikinai gyventi, toks leidimas nesuteikia teisės dirbti, sveikatos draudimo. Siekiant gauti laikiną leidimą gyventi Lietuvoje, prieglobstį gavęs užsienietis turi nusipirkti sveikatos draudimą už savo asmenines lėšas. Lietuvos draudimo bendrovės draudžia asmenis tik nuo nelaimingų atvejų. Susirgus, pvz., onkologine liga, sveikatos priežiūros paslaugos nebus apmokamos, užsienietis privalės susimokėti už sveikatos priežiūros paslaugas savo asmeninėmis lėšomis.*

Kalbinių įgūdžių trūkumas gali būti rimta kliūtis ir problema, siekiant gauti tinkamas sveikatos priežiūros paslaugas, nes pirmaisiais atvykimo mėnesiais pabėgėliai tik pradeda mokytis priimančios šalies kalbą, todėl jiems gali būti sunku išreikšti pagalbos lūkesčius, susijusius su sveikatos problemomis. Nuvykus į sveikatos priežiūros instituciją prieglobstį gavusiam užsieniečiui dėl kalbinių įgūdžių stokos gali būti sudėtinga susitarti dėl susitikimo su gydytoju, suprasti kryptį, kuria jis arba ji turi eiti ir atlikti tyrimus, perskaityti ir pildyti nustatytos formos dokumentus sveikatos priežiūros institucijoje. Pabėgėlių priėmimo ir apgyvendinimo centrų finansinės galimybės dažnai būna ribotos, todėl jie dažnai neturi vertėjų ir negali teikti vertėjo paslaugų. Dėl ribotų finansinių galimybių pabėgėlių priėmimo ir apgyvendinimo centrai negali apmokėti vaistų ir medicinos paslaugų, todėl negali patenkinti pabėgėlių specialiųjų sveikatos priežiūros poreikių. Svarbu pabrėžti, jog pabėgėliai atvyksta iš skirtingų kilmės šalių, jų kultūra skirtinga, todėl ligų ir gydymo suvokimas gali skirtis nuo priimančios šalies, kurioje jie gyvena, supratimo. Kai kurie pabėgėliai taiko jų kultūrai priimtinus tradicinius medicinos gydymo/si metodus ir atsisako profesionalios medicininės pagalbos. Tai vyksta todėl, kad kai kuriose pabėgėlių kultūrose pagal tam tikrų simptomų klasifikaciją galima diagnozuoti „liaudies ligas“ (angl. k. – *folk illnesses*). Tokiu atveju prieglobstį gavęs užsienietis jaučia tam tikrus ligos simptomus, tačiau mediciniškai sudėtinga nustatyti tokios ligos diagnozę. Sergantis pabėgėlis nesikreipia į formalias sveikatos priežiūros institucijas, nes ligos atveju juo rūpinasi šeimos nariai ir priima sprendimus, susijusius su gydymu. Gydymosi procesą gali inicijuoti ir vykdyti patys šeimos nariai arba gali kreiptis į bendruomenės „liaudies medicinos gydytoją“ (Potocky–Tripodi, 2002). Siekiant patenkinti pabėgėlių sveikatos priežiūros poreikius, siūloma:

1. Įtraukti pabėgėlius į bendrąją sveikatos priežiūros sistemą ir sudaryti jiems galimybes gauti analogiškas paslaugas tokiomis pat sąlygomis, kaip ir gauna priimančiosios visuomenės nariai;
2. Patenkinti pabėgėlių sveikatos priežiūros poreikius, vykdant specialius teisinius ir institucinius susitarimus. Daugelyje šalių pabėgėliai gali naudotis nemokama sveikatos priežiūros sistema. Pabėgėliai įprastai prieglobsčio šalyje yra patikrinami dėl ŽIV, tuberkuliozės, hepatito B ir kitų ligų, būdingų jų kilmės šaliai (Kovats ir kiti, 2006).

Socialinis darbuotojas, dirbantis su prieglobstį gavusiais užsieniečiais ir siekiantis patenkinti jų sveikatos ir sveikatos priežiūros poreikius, galėtų taikyti mikro, mezo, makro lygmens intervencijas.

**Socialinio darbuotojo mikro lygmens intervencijos** (Sutton, 1999; Potocky–Tripodi, 2002; Kovats ir kt., 2006):

- *Individualaus atvejo su klientu vadyba.* Pirma, socialinis darbuotojas turi identifikuoti prieglobstį gavusių užsieniečių sveikatos priežiūros poreikius. Pavyzdžiui, prieglobstį gavęs užsienietis nežino, kas ir kur gali suteikti sveikatos priežiūros paslaugas jo/jos gyvenamojoje vietoje. Antra, reikia planuoti, kokiais būdais galima patenkinti iškilusius sveikatos priežiūros poreikius. Trečia, įgyvendiname tai, ką suplanavome, t. y. suteikiame informaciją apie institucijas ir asmenis, teikiančius sveikatos priežiūros paslaugas gyvenamojoje vietoje. Tokiu atveju galima padėti susitarti dėl susitikimo su sveikatos priežiūros specialistu, pagal poreikį surasti finansinių resursų vertėjo paslaugoms suteikti, palydėti prieglobstį gavusį užsienietį į sveikatos priežiūros instituciją, padėti įsigyti reikiamų vaistų ir stebėti gydymosi eigą, koordinuoti tolesnius susitikimus su gydytoju. Paskutiniame (ketvirtajame) etape socialinis darbuotojas įvertina suteiktos pagalbos veiksmingumą.
- *Prieglobstį gavusio asmens ir jo/jos šeimos informavimas.* Socialinis darbuotojas turi suteikti informaciją apie priimančios šalies sveikatos priežiūros funkcionavimo sistemą, padėti pabėgėliui užpildyti dokumentus, siekiant gauti sveikatos priežiūros paslaugas, informuoti pabėgėlius tėvus, kad jų vaikai turi periodiškai lankytis pas šeimos gydytoją ir atlikti būtinus skiepus. Šeimoms, kilusioms iš šalių, kur praktikuojamas moterų genitalijų apipjaustymas, socialinis darbuotojas turi suteikti informaciją apie galimas sveikatos komplikacijas, paaiškinti apipjaustymo teisinės pasekmės prieglobsčio šalyje. Jaunoms pabėgėlėms moterims socialinis darbuotojas gali suteikti informaciją apie vaikų sveikatą ir priežiūrą. Daugelyje bendruomenių, iš kurių yra kilusios prieglobstį gavusios užsienietės, šios žinios yra perteikiamos iš vyresnių šeimos narių – moterų, o dažniausiai atvykusios vienos su vaikais į prieglobsčio šalį jos stokoja šios informacijos.
- *Prieglobstį gavusio asmens ir jo/jos šeimos<sup>10</sup> konsultavimas.* Socialinis darbuotojas gali konsultuoti pavienius asmenis ir šeimas, diskutuoti apie jų jausmus ir jų poveikį socialiniams santykiams ir kasdieniniam gyvenimui šeimoje ir socialinėje aplinkoje. Konsultuojant pabėgėlių šeimas rekomenduojama taikyti Goupal–McNicol daugiakultūrinį–daugiamodalinį–daugiasisteminį (toliau – MULTI–CMS) metodą, kuris padeda tiksliau įvertinti skirtingų etninį, kultūrinį ir lingvistinį pradą turinčių žmonių

10 Šeimos konsultavimo atveju socialinė pagalba teikiama mezo lygmenyje

poreikius. Svarbiausia daugiakultūrinio–daugiamodalinio–daugiasisteminio metodo prielaida yra ta, kad „kiekviena kultūros sąlygojama aplinkybių visuma sulaukia skirtingo atsako ir streso įveikos strategijos, svarbių asmenybės tobulėjimui“ (Goupaul–McNicol, 1997). Socialiniai darbuotojai turėtų atsižvelgti į daugelį etninių mažumų gyvenimo sričių, įskaitant šeimos sanklodą bei jos struktūrą, tradicines vertybes bei normas, šeimos dinamiką bei vaidmenis, socializacijos praktikas, stresą sukeliančius veiksnius, kurie daro įtakos psichologiniam vystymuisi, socialinės pagalbos sistemai ir elgsenai. Goupaul–McNicol sukūrė daugiakultūrinį–daugiamodalinį–daugiasisteminį metodą kaip konceptualią sistemą, kad suprastų imigrantų šeimas. Šio metodo idėja remiasi prielaida, jog elgesys negali būti suprantamas atskirai nuo kultūrinio konteksto, kuriame jis pasireiškia, parodo organizmo bei jo aplinkos sąveikos svarbą. Norėdami paaiškinti ir suprasti individo pasikeitimą, turime tirti žmones jų besikeičiančioje aplinkoje. Daugiakultūrinis–daugiamodalinis–daugiasisteminis metodas atspindi pastangas išplėsti daugiakultūrizmo sąvoką iki prisitaikančių šeimų ištyrimo. Asmuo turėtų būti vertinamas atsižvelgiant į rasinius, kultūrinius, religinius bei politinius skirtumus, kartu atsižvelgiant į skirtingas tradicijas, vertybes bei įsitikinimus, kurių vyraujančioji dauguma dažnai nevertina. Individo vertinimas, taikant daugiakultūrinį–daugiamodalinį–daugiasisteminį metodą, gali padėti socialinio darbo praktikai pakeisti kai kurias idealizuotas istorines ir homogenines etninės kultūros sąvokas. Šio pasikeitimo reikia dėl modernios visuomenės kultūrinių skirtumų ir heterogeninio konteksto, su kuriais susiduria daugelis šeimų, įskaitant mažumas. Prieglobstį gavusių užsieniečių šeimų tyrimą būtina traktuoti tokiu būdu, kuris tiksliai parodo esamas šių šeimų realijas, integruotas daugiakultūriniame būvyje, o ne homogeniniame kontekste. Daugiakultūrinis–daugiamodalinis–daugiasisteminis metodas pabrėžia daugelio modalumų sąveiką – elgsenos, poveikio, pojūčių, įsivaizdavimų, pažinimo, tarpasmeninių ir biologinių santykių. Daugiamodalinis vertinimas sutelkia dėmesį į elgseną, kuri paprastai asmeniui teikia laimės, ir į tai, kaip asmuo elgiasi, kai jis arba ji jaučia tam tikrus jausmus (poveikis), kaip ir kokie yra pojūčiai (pvz., kančios, skausmai) ir kokios įtakos turi elgsenai bei jausmams. Be to, tikslas yra ištirti, kaip asmuo supranta savo kūną bei savo paties įvaizdį, kaip asmens supratimas veikia jo emocijas ir kokie jo intelektualiniai interesai. Taip pat tirama, kas asmens gyvenime yra svarbiausi žmonės (tarpasmeniai santykiai) ir kaip jie veikia asmenį. Galiausiai daugiakultū-

rinis–daugiamodalinis–daugiasisteminis metodas sutelkia dėmesį į šias prielaidas: (1) veiksmingai intervencijai reikia socialinio darbo praktiko lankstumo, kuris jam arba jai leistų atsiriboti nuo skirtingų sistemų teorijų ir leistų jas inkorporuoti į bendrą pagalbos planą, ir (2) veiksmingai intervencijai reikia gilintis į daugybę sisteminių lygių, tokių kaip į individo, artimiausių giminaičių, tolesnių giminaičių, grupių, organizacijų ir bendruomenės. Pagal Goupaul–McNicol (1997), daugiasisteminis metodas turi dvi pagrindines ašis, kurių pagrindą labiau sudaro apskritimo, o ne linijškumo sąvoka. I ašis, pagalbos procesas, susideda iš pagrindinių intervencijos proceso sudedamųjų dalių: susitikimo, įsitraukimo, vertinimo, problemos sprendimo ir pagalbos suteikimo, reorganizuojant bei pakeičiant šeimos sistemas. Kiekviena sudedamoji dalis visais sistemos lygiais gali atsikartoti pagalbos proceso metu. II ašis, daugiasisteminiai lygiai, susideda iš tokių lygių, kuriais socialinio darbo praktikas gali suteikti pagalbą, pavyzdžiui, individo, artimiausių giminaičių, tolesnių giminaičių, ne kraujo giminaičių, draugų, bažnyčios, bendruomenės, socialinių paslaugų tarnybų ir kitų išorinių sistemų. Atkreiptinas dėmesys, jog per konsultacijas pastebėjęs potrauminio streso simptomus, socialinis darbuotojas turi nukreipti prieglobstį gavusį užsieniečių pas psichologą arba psichiatrą.

**Socialinio darbuotojo mezo lygmens intervencijos** (Potocky–Tripodi, 2002; Corvo, Peterson, 2005; Kovats ir kt., 2006).

- *Šviečiamojo pobūdžio seminarų, diskusijų organizavimas pabėgėlių bendruomenėms, atskiroms jų grupėms sveikatos klausimais*, pavyzdžiui, moterų sveikata, šeimos planavimas, kontracepcija, vaikų priežiūra ir maitinimas, lytiškai plintančios ligos (ŽIV/AIDS). Socialiniai darbuotojai gali kviesti sveikatos priežiūros arba visuomenės sveikatos specialistus arba pačius pabėgėlius, turinčius atitinkamą išsilavinimą.
- Socialiniai darbuotojai turi gebėti rasti kūrybiškus sprendimus ir pasitelkti bendruomenės (priėmimo ir apgyvendinimo centrų, savivaldybių) išteklius, siekiant patenkinti prieglobstį gavusių užsieniečių sveikatos priežiūros poreikius. Socialiniai darbuotojai ypatingą dėmesį turėtų skirti *socialinių tinklų plėtrai ir bendradarbiavimui* su sveikatos priežiūros paslaugas teikiančiomis organizacijomis ir kartu ieškoti papildomų resursų bendruomenės ribose.

**Socialinio darbuotojo makro lygmens intervencijos** (Potocky–Tripodi, 2002; Corvo, Peterson, 2005; Kovats ir kt., 2006).

- Nors finansavimo mechanizmai formuojami politinių ir ekonominių jėgų, yra svarbu pabrėžti, jog socialiniai darbuotojai turi daryti politinę įtaką, vykdyti lobistinę veiklą, *organizuojant šviečiamojo pobūdžio renginius politikos formuotojams ir sveikatos priežiūros paslaugų teikėjams*, siekiant gerinti prieglobstį gavusių užsieniečių gyvenimo ir teikiamų sveikatos priežiūros paslaugų kokybę.
- *Atstovavimas* prieglobstį gavusių užsieniečių interesams, siekiant patenkinti jų individualius sveikatos priežiūros poreikius ir inicijuoti reikalingus politinius pokyčius sveikatos priežiūros sistemoje.
- *Dalyvavimas* sveikatos programų rengimo ir tobulinimo procesuose, kad jos atitiktų prieglobstį gavusių užsieniečių poreikius sveikatos priežiūros srityje.

### 3.1.6. Visuomenės netolerancijos problema

Lietuvoje 2008 m. atliktas tyrimas „Galimų diskriminacijos apraiškų, naujai numatytų Lietuvos Respublikos lygių galimybių įstatyme, bei visuomenės tolerancijos įvairioms socialinėms grupėms vertinimas ir lyginamoji analizė“ (<http://www.socmin.lt/index.php?1606775163>). Atliekant šį tyrimą buvo apklausta 1040 nuolatinių Lietuvos gyventojų (amžius 15–74 m.), buvo nustatyta, jog trečdalis Lietuvos gyventojų yra linkę vengti kaimynystės su Jehovos liudytojais (34,8 proc.), čečėnais (31,9 proc.), musulmonais (31,3 proc.) ir pabėgėliais (31 proc.). Tyrimas parodė, jog maždaug ketvirtadalis nenorėtų kaimynystėje gyventi su hinduistais, budistais (24,7 proc.), juodaodžiais (24 proc.) ir kinais (22,8 proc.), o tarp ketvirtadalio ir penktadalio Lietuvos gyventojų nenorėtų vienoje darbovietėje dirbti su Jehovos liudytojais (26,8 proc.), čečėnais (25,7 proc.), pabėgėliais (25,6 proc.), musulmonais (24,1 proc.) ir hinduistais, budistais (20,9 proc.). Taip pat tyrime dalyvavusių Lietuvos gyventojų buvo klausama, kaip per pastaruosius 5 metus pasikeitė jų požiūris į Lietuvoje gyvenančių žmonių grupes. Maždaug ketvirtadalis gyventojų teigė, kad jų nuomonė apie šias grupes pablogėjo: Jehovos liudytojus (27,7 proc.), pabėgėlius (26,6 proc.) ir čečėnus (24,4 proc.) bei asmenis su psichikos negalia (23,8 proc.). 2009 m. Lietuvoje atliktas Vartotojų instituto reprezentatyvus sociologinis visuomenės nuomonės tyrimas „Tolerancija visuomenės ir pabėgėlių akimis“ parodė, jog dalis Lietuvos gyventojų netolerantiški pabėgėlių atžvilgiu, nes: pabėgėlius išlaiko valstybė (61 proc.), pabėgėliai nemoka lietuvių kalbos (51 proc.), netolerancijos priežastimi įvardijo kitą rasę (44 proc.), kitą tikėjimą (39 proc.), pabėgėliai užima mums reikalingas darbo vietas (34 proc.) (Pabėgėlis daugiakultūriškumo kontekste, 2009). Panašią nuomonę apie pabėgėlius turi

ir kitos Rytų Europos šalys, tačiau problema išlieka aktuali. Siekdami ugdyti visuomenės sąmoningumą, toleranciją pabėgėliams, socialiniai darbuotojai ir kitų sričių darbuotojai, dirbantys tiek valstybiniame, tiek nevyriausybiname sektoriuje, turėtų taikyti **šias makro lygio intervencijas:**

- Pabėgėlių fotografijų parodų viešosiose erdvėse organizavimas  
(<http://nemoo.wordpress.com/2009/04/05/photo-exhibition-of-immigrants-faraway-hopes-nearby/>).
- Viešų diskusijų, debatų tarp pabėgėlių ir visuomenės narių formalaus ir neformalaus ugdymo ir kitose įstaigose organizavimas  
(<http://www.tja.lt/index.php/projektai/projektai-lietuvoje/188-projektas-pabgli-integravimas-visuomen-taikant-aktyvius-socializacijos-metodus-ubaig-pirmuosius-projekto-gyvendinimo-metus>).
- Dokumentinių filmų apie pabėgėlių integracijos galimybes kūrimas ir viešinimas formalaus ugdymo įstaigose  
(<http://www.tja.lt/index.php/projektai/projektai-lietuvoje/242-socialinio-dialogo-pltra-tobulinant-pgu-sistem>).
- Radijo, televizijos laidų kūrimas ir transliavimas apie prieglobstį gavusių užsieniečių integracijos problemas visuomenei (<http://lt-lt.facebook.com/kitokie>).



#### Grupinė užduotis ir klausimai diskusijai:

- Su kokiomis problemomis susiduria prieglobstį gavę užsieniečiai Lietuvos švietimo sistemoje?
- Kokiomis pagalbos priemonėmis būtų galima didinti švietimo paslaugų prieinamumą pabėgėliams Lietuvoje?
- Kokio lygio intervencijas turėtų taikyti socialinis darbuotojas, siekiantis padėti pabėgėliui integruotis į Lietuvos darbo rinką?
- Aptarkite, kuo Lietuvos prieglobstį gavusių užsieniečių integracijos politika apgyvendinimo klausimais panaši į Norvegijos integracijos politiką ir kuo skiriasi.
- Aptarkite, ar pabėgėliams ir papildomą apsaugą turintiems prieglobstį gavusiems užsieniečiams taikomos analogiškos socialinės apsaugos garantijos Lietuvoje.

- Aptarkite pabėgėlių fizinės ir psichinės sveikatos problemas, remdamiesi elektroniniais šaltiniais.
- Kokio lygio intervencijas turėtų taikyti socialinis darbuotojas, dirbantis su prieglobstį gavusiais užsieniečiais, turinčiais psichinės sveikatos problemų?
- Remdamiesi atlikta spaudos turinio analize, aptarkite Lietuvos žiniasklaidos suformuotą pabėgėlių įvaizdį Lietuvoje.

## LITERATŪRA

1. Bartkevičienė, A. Intervencijos sampratos teorinis diskursas socialinio darbo su migrantais kontekste. *Profesinės studijos: teorija ir praktika*. 2011/8, 73–77.
2. Baršauskienė, V., Leliūgienė, I. (2001). Sociokultūrinis darbas bendruomenėje. Užsienio šalių patirtis. Monografija. Kaunas: Technologija.
3. Corvo, K., Peterson, J. Post-Traumatic Stress Symptoms, Language Acquisition, and Self-Sufficiency : A Study of Bosnian Refugees. *Journal of Social Work*. 2005, 5: 205, 205–219.
4. DuBois, B., Miley, K. K. (2008). Social work An Empowering Profession. Pearson Education, Inc: United States of America.
5. Dryden–Peterson, S. (2011). Refugee Education. A global Review. Ontario Institute for Studies in Education. University of Toronto. Prieiga per internetą: <http://www.unhcr.org/4ebd3dd39.html> [žiūrėta: 2012-03-13]
6. Garvin, D. C., Gutierrez, M. L., Galinsky, J. M. (2003). Handbook of social work with groups. New York: The Guilford Press.
7. Gelder, A. L. (2003). Overview of Germany's Asylum System. Prieiga internete: [http://www.uniya.org/research/asylum\\_germany.pdf](http://www.uniya.org/research/asylum_germany.pdf) [žiūrėta: 2012-03-19]
8. Goupaul–McNicol, S.A. (1997). A multicultural/multimodal/multisystems approach to working with culturally different families. Westport, CT: Praeger.
9. Haynes, K. S., Mickelson, J. S. (1991). Affecting change: Social workers in the political arena. Longman: New York.
10. Hernández–Plaza, Alonso–Morillejo, Carmen Pozo–Muñoz. Social Support Interventions in Migrant Populations. *British Journal of Social Work*. 2006, 36, 1151 – 1169.
11. Hoyos, G., Hoyos, A., Anderson, C. Sociocultural dislocation, beyond the Dual perspective. *Social work*. 1986, 31, 63.
12. Horowitz, M. J. (1997). Stress response syndromes. London: Jason Aronson Inc.
13. Kovats ir kt. (2006). Practical social work with refugees. A human rights approach. Menedek: Hungarian Association for migrants.
14. Lum, D. (2000). Social work practice and people of color: A process – stage approach (4 th ed.) Pacific Grove, CA: Brooks/Cole.
15. Pabėgėlis daugiakultūriškumo kontekste, 2009. Vartotojų institutas. Lietuvos žurnalistų sąjunga: Kriventa. Prieiga internete: [http://www.vartotojai.lt/public/file/pabegeliai/knyga\\_pabegeliai\\_2009.pdf](http://www.vartotojai.lt/public/file/pabegeliai/knyga_pabegeliai_2009.pdf) [žiūrėta: 2012-03-27]
16. Peisker, C., Tilbury, F. (2007). Refugees and Employment: The effect of visible difference on discrimination. Final report. Centre for Social and Community Research Murdoch University. Prieiga internete: [http://www.cscr.murdoch.edu.au/\\_docs/refugeesandemployment.pdf](http://www.cscr.murdoch.edu.au/_docs/refugeesandemployment.pdf) [žiūrėta: 2012-03-27]
17. Philipp, R. Public health support for refugees and asylum seekers. *Perspectives in Public Health*. 2010, 130: 67, 67–69.
18. Potocky–Tripodi, M. (2002). Best practices for social work with refugees and immigrants. New York: Columbia University Press.

19. Prieglobstį gavusių užsieniečių socialinės integracijos programa. Informacinė medžiaga prieglobstį gavusiems užsieniečiams. (2011). Pabėgėlių priėmimo centras: V3 studija.
20. Prieglobstį gavusių užsieniečių pradinė integracija Pabėgėlių priėmimo centre. Informacinė medžiaga prieglobstį gavusiems užsieniečiams. Prieiga internete: <http://www.rppc.lt/files/323/pradine%20integracija.pdf> [žiūrėta: 2012-03-01]
21. Refugee housing. (2003). The Department of the Environment and Local Government and The City and County Managers Association. Prieiga internete: <http://www.environ.ie/en/Publications/DevelopmentandHousing/Housing/FileDownload,2058,en.pdf> [žiūrėta: 2012-02-27]
22. Sutton, C. (1999). Socialinis darbas, bendruomenės veikla ir psichologija. Vilnius: VU Specialiosios psichologijos laboratorija.
23. Tomlinson, F., Egan, S. From marginalization to (dis)empowerment: Organizing training and employment services for refugees. *Human Relations*. 2002, 55 (8), 1019–1043.
24. Tyrimas „Galimų diskriminacijos apraiškų, naujai numatytų Lietuvos Respublikos lygių galimybių įstatyme, bei visuomenės tolerancijos įvairioms socialinėms grupėms vertinimas ir lyginamoji analizė“. Prieiga internete: <http://www.socmin.lt/index.php?1606775163>. [žiūrėta: 2012-03-01]
25. Valenta, M., Bunar, N. State Assisted Integration: Refugee Integration Policies in Scandinavian Welfare States: the Swedish and Norwegian Experience. *Journal of Refugee Studies*. 2010, 23 (4), 463–483.
26. Valtonen, K. Social Work with Immigrants and Refugees: Developing a Participation-based Framework for Anti–Oppressive Practice. *British Journal of Social work*. 2001, 31, 955–960.
27. Valtonen, K., (2008). Social Work and Migration: Immigrant and Refugee Settlement and Integration. Farnham, Surrey: Ashgate Publishing Limited.
28. Weine, S. M., Vojvoda, D., Becker, D. F., McGlashan, T. H., Hodzic, E., Laub, D., Hyman, L., Sawyer, M., Lazrove, S. PTSD Symptoms in Bosnian Refugees One Year After Resettlement in the United States. *American Journal of Psychiatry*. 1998, 155(4): 562–4.
29. Zastrow, C. (2001). Social work with groups. Brooks/Cole: Thomson learning.
30. Prieiga internete: [http://languages.refugeecouncil.org.uk/pdf/English/leaflet\\_housing\\_English.pdf](http://languages.refugeecouncil.org.uk/pdf/English/leaflet_housing_English.pdf). [žiūrėta: 2012-02-28]
31. Prieiga internete: <http://www.visaus.com/benefits.html> [žiūrėta: 2012-02-28]
32. Prieiga internete: <http://nemoo.wordpress.com/2009/04/05/photo-exhibition-of-immigrants-faraway-hopes-nearby/> [žiūrėta: 2012-03-05]
33. Prieiga internete: <http://www.tja.lt/index.php/projektai/projektai-lietuvoje/188-projektas-pabgli-integravimas-visuomen-taikant-aktyvius-socializacijos-metodus-ubaig-pirmuosius-projekto-gyvendinimo-metus> [žiūrėta: 2012-03-06]
34. Prieiga internete: <http://www.tja.lt/index.php/projektai/projektai-lietuvoje/242-socialinio-dialogo-pltra-tobulinant-pgu-sistem> [žiūrėta: 2012-03-12]
35. Prieiga internete: <http://lt-lt.facebook.com/kitokie> [žiūrėta: 2012-03-13]

IV

SOCIALINIO DARBUOTOJO  
TARPKULTŪRINĖ  
KOMPETENCIJA DARBE SU  
PRIEGLOBTŲ GAVUSIAIS  
UŽSIENIEČIAIS



## 4.1. KULTŪROS SAMPRATA IR POŽYMIAI

Kiekvienas žmogus gimsta tam tikroje kultūrinėje bendruomenėje, nuo pat vaikystės mokymasis kalbos, papročių, elgesio būdų, perimdamas tos bendruomenės vertybes, požiūrius, supratimą ir kt. Vaikai iš suaugusiųjų gauna „geriausių“ patarimų, kaip sėkmingai pritapti jų pačių visuomenėje, kur aiškiai apibrėžta, kas yra gerai ir kas blogai, kas teisinga ir neteisinga, kas priimtina ir kas nepriimtina (Pilinkaitė-Sotirovič, 2009). Socialiniam darbuotojui, bendraujančiam su prieglobstį gavusiais užsieniečiais, svarbu suvokti ne tik bendrą kultūros sampratą, išmanyti jos turinį, bet iš esmės pažinti tą kultūrą, iš kurios yra atvykęs žmogus. Kuo daugiau žinių turima apie savo ir kitą kultūrą, tuo lengviau suprasti užsienietį, padėti jam prisitaikyti svetimose šalyje, pasirinkti efektyvias socialinio darbo strategijas bei metodus, užmegzti ir palaikyti adekvatų tarpusavio ryšį.

Veiksmažodį *colere*, iš kurio kilęs žodis „kultūra“, *cultura*, romėnai vartojo kuo plačiau sioms žmogaus veiklos sritims – nuo žemės dirbimo iki dievų garbinimo – apibūdinti. Lot. *cultura* (*apdirbimas, ugdymas, auklėjimas, lavinimas, vystymas, tobulinimas, garbinimas*) – žmogaus bei visuomenės veiklos produktai, jos formos ir sistemos, kurių funkcionavimas leidžia kurti, panaudoti ir perteikti materialines ir dvasines vertybes; tobulumo laipsnis, pasiektas kurioje nors mokslo ar veiklos srityje (Tarptautinių žodžių žodynas, 2001). Lygiai taip ir lietuviškas žodis „kultūra“ aprėpia toli vieną nuo kitos esančias reikšmes – nuo „kultūros renginio“ iki elgesio ar kalbos „kultūros“, nuo regiono ar miesto „kultūros“ iki kultūrinio kanono ar kultūros paveldo. Kultūra – didelės žmonių grupės puoselėjami ir naujoms kartoms perduodami ilgalaikiai elgesio modeliai, idėjos, nuostatos ir tradicijos. Žmogaus raiškos ir santykio su jo aplinka visuma, jo santykis su kitais žmonėmis artimoje socialinėje aplinkoje bei visuomenėje<sup>11</sup>.

### Klausimai diskusijai

- Kodėl žmonės mąsto, elgiasi ir jaučiasi būtent taip, kaip jaučiasi, elgiasi ir mąsto?
- Kiek svarbus ir naudingas atsakymo į šį klausimą radimas mūsų gyvenime?
- Kokia Sokrato teiginio „Žmonės elgiasi neteisingai dėl to, kad nežino, kaip elgtis...“ pagrindinė mintis?



11 Priegla internete: ([www.scribd.com/doc/.../xiv-kulturos-politika](http://www.scribd.com/doc/.../xiv-kulturos-politika)). Žiūrėta: 2010-10-12.

Sąvokos *kultūra* supratimas yra palyginti sudėtingas dalykas. Laumenskaitė straipsnyje „Kas yra kultūra“ (1998) mini esant per 200 šio verbalinio objekto aiškinimų ir apibrėžimų. Plačiausias *kultūros* apibūdinimas: *kultūra yra žmogaus kūrybos sritis*. Šiuo atveju žmogaus kūrybos sritis atskiriama nuo gamtos. Kas sudaro žmogaus kūrybos sritis? Žinoma, pirmiausia galvojama apie daiktus, t. y. materialinę kultūrą. Tačiau dauguma kultūrologų teigia, jog svarbiausia – ne daiktas, o į jį įdėta žmogaus dvasia, nes daiktuose visada atsispindi juos kūrusių asmenų vidaus pasaulis. Šie tyrinėtojai į pirmą vietą iškelia dvasinę kultūrą. Dar kiti kultūrą vadina žmonių elgsenos, bendravimo (papročių), tikėjimo, kūrybos būdus, t. y. dvasinę ir materialinę gyvenimo būdą (žr. 8 lentelę).

8 lentelė

### Kultūros apibūdinimų įvairovė

| Autoriai/šaltinis                               | Apibrėžimas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Liubininė, 2002                                 | Kultūra – tai būdas, kaip žmonės gyvena, ką jie daro su savimi ir savo pasauliu. Tai bendros nuomonės, tikėjimai, supratimai ir jautimai, kurie ilgainiui susiformavo socialinėse grupėse.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Šalčiuvienė, 2004                               | Išmokta elgsena, įkūnyta ir perduota simboliais, išraiška, veiklama ne įgimtų, bet įgytų vertybių visumos, bendros vienai žmonių grupei ir turinčios įtakos grupės gyvenimo būdai, jos suvokimams (įsitikinimams ir požiūriams) bei elgsenai, ir atskirianti vieną žmonių grupę nuo kitos.<br><br>Kultūra įvardijama kaip žmogaus sukurta „antroji gamta“, esanti virš pirmosios, natūraliosios, gamtos. Plačiąja prasme – visa tai, kas sukurta žmonių visuomenės fiziniu ir protiniu darbu.                                                                                                                                                     |
| Kvieskienė, Indrašienė, Petronienė, Suboč, 2007 | Kultūra yra žmogaus kuriama vertybių ir normų sistema, padedanti jam pažinti bei įprasminginti tikrovę. Žmonių bendruomenės ar grupės gyvenimo būdas, mąstymo stereotipai, įsitikinimai, elgesys, papročiai, tradicijos, apeigos, apranga, kalba, taip pat menas, muzika ir literatūra.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Aleknaitė-Bieliauskienė, 2008                   | Kultūra – tai vertybių sistema, aprėpianti visa, kas žmogaus sukurama tiek materialiojoje, tiek dvasinėje sferose, įskaitant tikėjimą, mitinį pasaulį, papročius, žinias, mokslą, meną, moralines, dorovines normas, pačias įvairiausias švietimo formas, teisę, žmogaus įpročius, poelgius, santykius, žmogui veikiant sukurtą materialųjį daiktiškąjį pasaulį. Kultūra yra žmogaus gyvenimo visuomenėje būdą įvardijanti ir formuojanti sfera, kokybinis jos matmuo, persmelkiantis buitį, kūrybiškumo pasireiškimą, savasties įprasminimą veikloje, politiką bei ekonomiką, ugdymą, meninę raišką, pačias įvairiausias žmogaus veikimo sferas. |

Taigi kultūra – tai tautos sukurtos materialinės ir dvasinės vertybės, apimančios, pasak Vėliaus ir Saukos (1992), 1) žmonių rankų suformuotą kraštovaizdį, architektūrą, vilkėseną, maistą, 2) pasaulėjautą ir pasaulėžiūrą, religiją ir mitologiją, elgseną, papročius, etiką ir moralę, tradicinę meninę kūrybą (tautodailę, tautosaką, muziką...), tradicinę patirtį ir žinias, nes visa tai, Laumenskaitės (1998) žodžiais tariant, yra kūryba.

Pateikti apibūdinimai sąlyginai leidžia išskirti pagrindinius požymius, apibrėžiančius kultūrą: a) kultūra, nustatydama vertybes, prielaidas, lūkesčius, formuoja nuostatas ir veikia sprendimus/elgesį; b) nustato galimybes ir ribas; c) formuoja pasaulėžiūrą suprasti tikrovės reiškinius; d) padeda suprasti ir įprasminti platesnį savo gyvenimo kontekstą.



**Parenkite sąvokos „kultūra“ koncepcijos žemėlapij, vadovaudamiesi šiomis pagrindinėmis taisyklėmis (Balevičienė ir kt. 2003):**

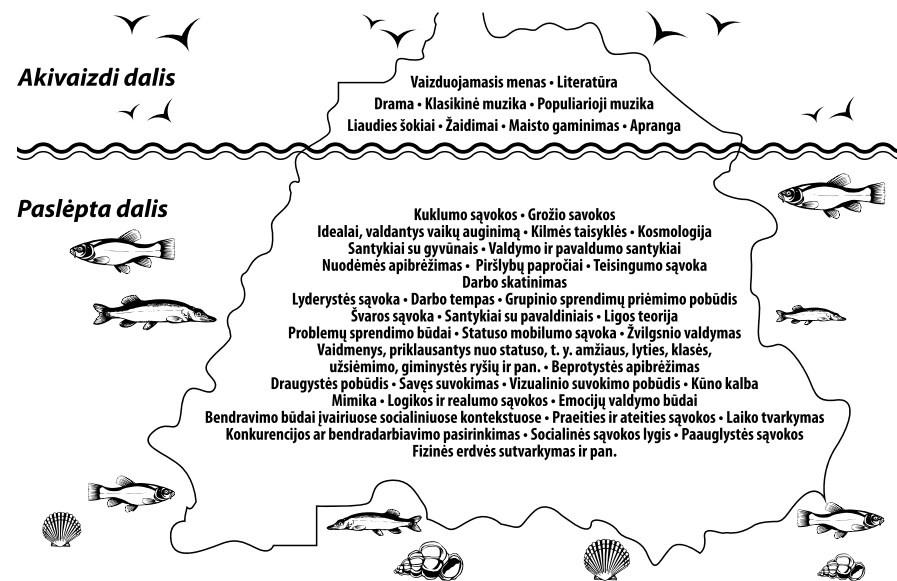
*Koncepcijų žemėlapis* – tai schema, vizualiai atspindinti supratimą apie supantį pasaulį (įvykius, objektus) arba tam tikrą jo dalį. *Koncepcijų žemėlapio elementai*: a) koncepcijos/sąvokos; b) teiginiai; c) hierarchiniai lygmenys; d) persikryžiuojantys ryšiai; e) pavyzdžiai. Koncepcijos arba sąvokos – pagrindiniai žmogaus mąstymo elementai, tai objektų ar įvykių reguliarumas, išreikštas simboliu ar terminu. Žemėlapyje koncepcija apibraukiama rėmeliu arba ovalu. Dvi koncepcijos jas siejančiu vienu žodžiu sujungiamos į teiginį. Teiginys yra prasminis ryšys tarp dviejų koncepcijų, sujungtų rodykle ir jungiamuoju (-iais) žodžiu (-iais), pvz., *yra, kada, tada, turi* ir pan.

*Žemėlapio rengimo schema*: 1) pateikiama tema (koncepcija-sąvoka); 2) žinomų sąvokų identifikavimas; 3) sąvokų skirstymas į bendriausias, ne tokias bendras ir specifines – sąvokų hierarchijos struktūra (gera hierarchinė struktūra prasideda nuo bendros, daugelį reikšmių apbrėpiančios sąvokos). Susikryžiuojantys ryšiai ir pavyzdžiai: a) paaiškinami nauji skirtingų sąvokų ar teiginių rinkinių ryšiai; b) gali būti sujungiami skirtingi hierarchiniai lygiai; c) pavyzdžiai koncepcijos specifikai iliustruoti. Jie nėra koncepcijos, todėl neapibraukiami.

*Pagrindinės taisyklės*: 1) koncepcijų žemėlapis visada turi hierarchiją; 2) koncepcijos turi būti sujungtos rodyklėmis, žyminčiomis, kuria kryptimi skaitomas teiginys; 3) koncepcijas jungiančios rodyklės įvardijamos vienu ar keliais žodžiais, tokiu būdu sukuriamas prasminis teiginys; 4) konkreiti koncepcija žemėlapyje gali būti pažymėta tik vieną kartą; 5) kuo daugiau ryšių (rodyklių) turi koncepcija, tuo ji svarbesnė.

Kultūra – multiautorinė teorija, reikalinga ryšiams tarp žmonių, daiktų ir idėjų palaikyti, *bendravimo* aspektu. Mat vienydama skirtingus asmenis, idėjas, praktikas ir vietas, kultūra reikalauja bendravimo, būtino visiems šiems skirtingiems elementams sujungti. Kultūra – tai *praktika*, motyvuojanti elgesį pagal tam tikras taisykles. Ji – dinaminis *procesas*, nes žmonės nuolat atlieka įvairias užduotis, darbus, keičia savo požiūrį ir idėjas, permąsto nusistovėjusias praktikas ir pateikia naujų išvalgų, migruoja, keliauja, išmoksta naujų kalbų ir pan. (Aleksiejūnė ir kt., 2010).

Kultūros esmei suvokti dažnai pasitelkiami įvairūs modeliai. Vienas iš jų – klasikinė ledkalnio metafora (žr. 4 pav.), simbolizuojanti pirminį svetimos kultūros suvokimą: virš vandens iškilusi tik ledkalnio viršūnė, tačiau pagrindinė, nematoma jo dalis slepiasi po vandeniu (Jonušas, 2011).



Šaltinis: AFS Orientation Handbook (1984) t. IV, p. 14.

**4 pav. Kultūros kaip ledkalnio metafora<sup>12</sup>**

<sup>12</sup> „T-Kit“ apie organizacijų valdymą. Mokymo vadovas (2000). Europos Taryba ir Europos Komisija: Europos Tarybos leidykla, p. 13.

Metaforos (4 pav.) struktūra vizualizuoja, kad matomos kultūros dalykai yra tik nematomų dalykų išraiška. „Ledkalnio viršūnė“ apima literatūrą, spaudą, bendravimo kultūrą, architektūrą, valgymo papročius, muziką, kalbą ir kt. Povandeninę (neformaliąją, „šešėlinę“) „kultūrinio ledkalnio“ dalį sudaro vertybės, gamtos ir laiko sampratos, grožio koncepcija, tradicinio tabu sistema elgesyje ir kalboje, emocijų kontrolė ir pan. Paprastai pradiniam kitos kultūros pažinimo etape susipažįstama tik su „viršūne“ ir vertinama tik tai, kas akivaizdžiai matoma. Tačiau kultūra yra kur kas daugiau nei formaliai deklaruojama ir išreiškiama.



### Savireprezentacinis/psichogimnastinis pratimas „Kultūriniai marškinėliai“\*

Daugelis dėvime marškinėlius su piešiniais ar užrašais, simboliais ar ženklais. Jei tai nupiešta ant krūtinės, jį mato žmonės, ateinantys iš priekio, su kuriais bendraujame, ir pan. Piešinius ar simbolius ant nugaros mato žmonės, esą už mūsų. Todėl nežinome, ar jie žvelgia į tuos piešinius ir/ar užrašus, ar pastebi, kas ten pavaizduota.

Ant lapuose pateiktų marškinėlių kontūrų nupieškite piešinius, simbolius, užrašus ar jų derinį, kurie atspindėtų jus kaip tam tikros kultūros atstovus. Marškinėlių priekyje pateikite esminius jūsų kultūrą atspindinčius dalykus, apie kuriuos žino kiti žmonės. Galite padalyti marškinėlių kontūrus į keturias lygias dalis ir jose vaizduoti:

- 36) Pagrindines kultūros vertybes ar normas.
- 37) Taisykles ar etiketo ypatybes.
- 38) Papročius (ritualai, simboliai).
- 39) Elgsenos ir bendravimo ypatybes.

Marškinėlių nugaroje pavaizduokite tai, kas iš karto nepastebima jūsų kultūroje, arba tai, ko kiti žmonės nežino ar jūs vengiate rodyti aplinkiniams.

Pristatykite save kaip tam tikros kultūros atstovą, apibūdindami savo puošybos elementus.

\* Užduotis modifikuota pagal Sturlienę N. (2007). Paauglių socialinių įgūdžių ugdymo programa „Tiltai“. Kaunas: Arx Baltica spaudos namai.

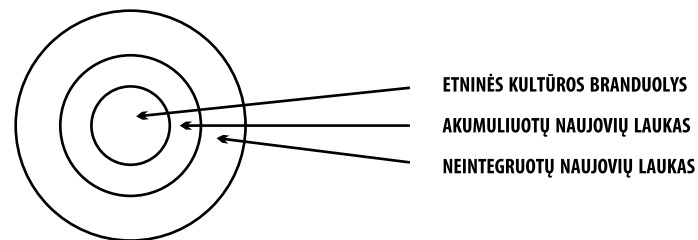


*Aptarimas:* Kaip sekėsi piešti? Kurį elementą buvo sunkiau piešti? Kodėl? Kuriuos jūsų kultūros bruožus atspindi konkretus piešinys?

Kultūra gali būti suprantama kaip kelių dimensijų (sistemos, raiškos, tapatumo, funkcijos) darinys (Baumer, 2002, cit. Sakalauskienė, 2007):

- *Sistema:* tam tikros žmonių bendruomenės (bendrijos/grupės) vertybės, simboliai, ritualai, papročiai, elgesio būdas, mokymosi procesas.
- *Raiška:* elgesys (pasisveikinimas, problemų sprendimas ir pan.), jausmai (džiaugsmas, susirūpinimas ir pan.), daiktai (apranga, pastatai ir pan.), mąstymas (nuostatos, nuomonės ir pan.).
- *Tapatumas:* nacija, religija, lytis, karta, veikla, profesija, subkultūra.
- *Funkcijos:* orientacija, elgesio valdymas, komunikacija, gyvenimas kartu, identitetas, atsiribojimas.

Visuomenės kultūros pagrindą sudaro to krašto etninė kultūra su trimis (žr. 5 pav.) kultūros proceso pagrindiniais laukais (Čėpienė, 1992).



5 pav. Pagrindiniai visuomenės kultūros laukai

Etninės kultūros branduolys žymi kiekvienos tautos kultūros pagrindą kaip šiandieninės kultūros paveldą, kuriame sukauptos ilgaamžės žmogiškosios vertybės, geriausias tautos patyrimas. Šį branduolį nuolat papildo naujovės iš akumuliacijos (kaupimo, telkimo) lauko. Čia susikaupia tie nauji kultūros elementai, kurie prigijo tautos gyvenime ir ateinančiai kartai bus perduoti kartu su etninės kultūros branduoliu. Neintegruotų naujovių, arba pakaitų, laukas – tai savos ir svetimų kultūrų naujovės, kurios galbūt prigis gyvenime ir pereis į akumuliacijos lauką, o gal nepastebėtos išnyks. Neintegruotų naujovių lauką turtina tiek žmonės, tiek idėjos, plintančios iš skirtingų pasaulio kraštų, o tai reiškia, kad įvairūs gyvenimo būdai ir stiliai kasdieniame gyvenime daro įtaką bendrai tautos kultūrai (Liubinienė, 2002). Šiuolaikinėje visuomenėje yra trys pagrindinės kultūrą formuojančios institucijos: šeima, ugdymo įstaigos ir žiniasklaida.

#### Klausimai diskusijai ir individuali užduotis



- Aptarkite, kaip ir kokiais būdais kiekviena kultūros perėmimo institucija – šeima, ugdymo įstaiga, žiniasklaida – perduoda kultūros ypatybes.
- Kokie dar galimi kultūrinių savitumų perdavimo būdai ir priemonės?
- Naudodamiesi skirtingais informacijos šaltiniais, pateikite konkrečių pavyzdžių, kurie iliustruotų kultūros perdavimo procesą.

Pagrindiniai elementai, apibūdinantys tam tikrą kultūrą ir kartu atskiriantys vieną nuo kitos, – simboliai, vertybės, normos, sankcijos (Liubinienė, 2002).

*Simbolis* – daiktas, jo vaizdas, savybė, turintis visuomenei suprantamą kurios nors abstrakčios sąvokos, idėjos reikšmę. Sutartinis ženklas, t. y. daikto, reiškinio pavadinimo pakeitimas sąlyginiu ženklu, kuo nors primenančiu aptariamąjį. *Kalba*, kaip simbolis, sudaro kultūros pagrindą. *Kalba* – simbolių sistema, kuria žmonės formuoja minčių ryšius ir bendrauja vieni su kitais. Kiekviena skirtingų užsienio kultūrų bendruomenė turi savo kalbą, o kiekviena išsivysčiusi būtybė yra pajėgi įsisavinti gimtąją kalbą ir ją vartoti. Kalba yra dviejų raiškos formų: sakininė ir rašytinė. Žmonių verbalinis bendravimas – tai kalbėjimas (komunikacija), kai pasikeičia mintimis. Tiesa, bendrauti galima ir nežodiniu būdu, t. y. gestais (Pikūnas, Palujanskienė, 2000).

Kultūros esmė atskleidžiama jos turiniu, kurio pagrindą sudaro vertybės. *Vertybė* – tai poreikių, interesų, norų, troškimų objektai, sukeliantys vertinimo jausmus ir sprendimus. Vertybė – tai abstraktus, bendras elgesio principas, standartas, pateisnantis konkrečius veiksmus ir tikslus. Vertybes asmuo perima socializacijos procese, susitapatindamas su jomis emociškai – internalizuodamasis. Tokios nuo vaikystės įdiegtos dominuojančios kultūros vertybės sąlygoja konkrečios tautos žmonių pasaulėžiūrą ir pasaulėvaizdį. Prigimtinės vertybės (pagarba, mandagumas, etika ir pan.) būdingos visoms kultūroms, tačiau kaip jos išreiškiamos – tai jau kultūros padarinys (Pilinkaitė-Sotirovič, 2009). Vertybės yra pageidautini tikslai, pagrindiniai individo gyvenimo principai, tačiau nevienodai svarbūs konkrečiam individui. Jos susiformuoja žmogaus socializacijos procese, todėl tam tikros žmonių grupės vidinės internalizuotos vertybės (vertybinės orientacijos) priklauso nuo visuomenėje paplitusių vertybių. Patirtis suformuoja tam tikrus psichikos darinius – požiūrius, dispozicijas, lemiančias asmens elgesio kryptį (Ralys, 2011). Socialiniam darbuotojui, bendraujančiam su prieglobstį gavusiais užsieniečiais, svarbu puoselėti šias daugiakultūrines vertybes: a) individualią saviraišką; b) asmeninę transformaciją; c) atvirumą ir solidarumą; d) lytinę ir rasinę lygybę; e) didesnę toleranciją etniniam, kultūriniam ir religiniam skirtingumui (Nikiforova, 2009). Čia kyla elgesio kultūros supratimo problema. Supratimas, kodėl žmonės taip elgiasi, kaip jie elgiasi, neįmanomas be pagrindinių elgesio kultūros principų (*pagarbos, palankumo ir dėmesingumo* kitam žmogui) išmanymo. Žmonių, priklausančių kitoms kultūroms, elgesys, mūsų akimis vertinant, gali atrodyti keistas, bet jiems jis yra reikšmingas, ir atvirkščiai. Priežastis, dėl kurios *bet koks* elgesys yra prasmingas, yra ta, kad taip besielgiantis žmogus tuo tiki ar tai brangina. Mat elgesio kultūra, arba visuma žmonių elgesio formų, yra pagrįsta „*dorove* ir estetiniu skoniu, susijusiu su *papročiais* ir tradicijomis“ (Žemaitis, 2005, p. 103).

Visuomenė negalėtų normaliai egzistuoti, jeigu jos nariai nepripažintų bendrų elgesio normų ir taisyklių. *Norma* – pripažintos privalomos taisyklės, nuostatos, kuriomis vadovaujasi konkrečios kultūros atstovai. Pačios svarbiausios normos, apibrėžiančios draudimus (žmogžudystės, kraujomaišos ir pan.), vadinamos morale. Kiekvienoje kultūroje egzistuoja ir *sankcijos* – pripažinimas ko teisėto, leidžiamo, patvirtinimas, leidimas. Sankcijos atlieka *poveikio* ir *kontrolės funkciją*, taikant įvairias priemones.



### Individuali užduotis\*

Pateiktų grafų kairėje pusėje nurodytas vertybes ir/ar įsitikimus sujunkite su tai atspindinčiu elgesiu dešinėje, pagrįsdami savo pasirinkimą.

- |                                                        |                                                                           |
|--------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| • Atvirumas                                            | • Nepadėjimas šalia sėdinčiajam per egzaminą                              |
| • Šeimos svarba                                        | • Atviras prieštaravimas kažkam per susitikimą                            |
| • Išorinė kontrolė                                     | • Senyvo darbuotojo, kurio pasiekimai menki/prasti, neatleidimas iš darbo |
| • Atitikimas aplinkai                                  | • Sutikimas su siūlymu, kuris, jūsų nuomone, yra neteisingas              |
| • Pagarba dėl amžiaus                                  | • Keistulio pakvietimas darbe pietauti kartu                              |
| • Neoficialumas                                        | • Valdžios nuomonės klausymas tuo klausimu, kuriuo jūs esate ekspertas    |
| • Pagarba valdžiai                                     | • Nuolaidus sutikimas su tvirtinimu, kad kažkas negali būti pakeista      |
| • Išsisukinėjimas                                      |                                                                           |
| • Savarankiškumas/pasitikėjimas savimi                 |                                                                           |
| • Egalitarizmas (teorija, skelbianti visuotinę lygybę) |                                                                           |
| • Santūrus kalbėjimas                                  |                                                                           |
| • Prašymas kitiems asmenims vadinti jus vardu          |                                                                           |
| • Atsiprašymas iš darbo dėl tetos laidotuvių           |                                                                           |

\* Culture Matters: The Peace Corps Cross-Cultural Workbook (1997). By Craig Storti, Laurette Bennhold-Samaan, Peace Corps (U.S.). Washington: Peace Corps Information Collection and Exchange.

## 4.2. PROTO PROGRAMAVIMO PROCESAS

Kiekvienas naujagimis patenka į tam tikrą kolektyvinio *proto programavimo* procesą, kuris suteikia asmeniui priklausomumo jausmą vienai bendruomenei ir leidžia atskirti kitas žmonių grupes, pvz., etnines, rasines, religines, amžiaus, lyties ir kt. (Pilinkaitė-Sotirovič, 2009).

Hofstede (1997, cit. Aleksejūnė ir kt., 2010) kultūrą pavadino *kolektyviniu proto programavimu*, atskiriančiu vienos grupės žmones nuo kitų. Individas socializacijos procese iš aplinkos perima tam tikrus modelius, kurie veikia jo mąstymo būdą, jausmus ir elgesį. Proto programos – tai proto struktūros, lemiančios pasaulio suvokimą. Jei individui vaikystėje ir jaunystėje „užprogramuojamos“ tam tikros vertybės ir požiūriai,

jis traktuojamas kaip tos „kultūros nešėjas“, t. y. tam tikras kultūros vertybes bei normas puoselėjantis ir skleidžiantis asmuo. Kadangi vertybės yra pagrindiniai proto programų komponentai, jos ir sudaro kultūros pagrindą (Pruskus, 2004, p. 37–38) arba etnokultūros branduolio esmę. Individo proto programavimo idėja apima tris esminius požymius:

- kultūriniai modeliai, veikiantys mąstymą, jausmus ir elgesį;
- „užprogramuojamos“ vertybės, normos ir požiūriai;
- vertybės – kultūros pagrindas.

Darbo multikultūrinėje aplinkoje sėkmei itin svarbu suvokti kitų kultūrų atstovų elgsenos panašumus ir skirtumus, t. y. perprasti ir lyginti *vertybes*. Vertybių orientacijos yra bendri, plačiai paplitę bei turintys įtakos žmogaus elgesiui susisteminti principai, liečiantys pagrindines žmonių problemas. Savo šalies kultūros ypatumų išmanymas yra vienas iš svarbiausių tarpkultūrinės kompetencijos, susijusios su gebėjimu pastebėti, suprasti bei toleruoti kultūrų įvairumą, elementų (Diskienė, 2009).

### Klausimai diskusijai



- Kokiomis filosofinėmis, psichologinėmis ar sociologinėmis teorijomis gali būti paaiškintas kultūrinių vertybių, papročių, elgsenos modelių perėmimas? Pvz., kaip tai būtų paaiškinta A. Bandūros socialinio išmokymo teorijoje? Kurias teorijas dar prisimenate? Kaip remdamiesi jomis aiškintumėte šį reiškinį?

*Kolektyvinis programavimas* apibūdina procesą, kuriam vykstant individui, nuo gimimo augančiam konkrečioje kultūroje, diegiama savita jos pažiūrų, žinių sistema, lūkesčiai, suvokimas ir elgsenos modeliai. Kaip rašyta anksčiau, kultūrą sudaro materialūs ir nematerialūs dalykai (idėjos, tikėjimas, simboliai), kuriuos, kaip etnokultūros branduolį, tėvai ir mokytojai perduoda vaikams, patardami, kaip sėkmingai pritapti visuomenėje, ir apibrėždami, kas yra gerai ar blogai, kas teisinga, klaidinga ar nepriimtina. Kolektyvinis proto „programavimas“ prasideda aplinkoje, kurioje žmogus socializuojasi. *Socializacija* dar vadinama *inkultūracijos* terminu, t. y. procesu, kai visuomenės kultūra mikroaplinkos ir makroaplinkos sąlygomis perduodama jaunajai kartai, siekiant formuoti individualybę, perimančią tam tikras kultūros tradicijas ir socialines normas. Kvieskienė (2003) ir Juodaitytė (2002) socializaciją apibrėžia kaip „ilgalaikį ir daugkartinį procesą, apimančią individo įsijungimą į visuomenę, perėmimą jos sukurtos kultūros ir individo socialinio statuso bei socialinių vaidmenų raidą“ (p. 38–39). Asmuo įgyja mąstymo, emocijų raiškos

ir elgesio kompetencijų, t. y. pradeda formuotis mąstymo, jausmų, elgesio, kartu ir kalbos kultūra. Šeima ir mokykla yra pirmosios socializacijos institucijos, formuojančios vertybinių orientacijų ir nuostatų pagrindus, tarpasmeninių santykių modelius ir kasdienės praktikas. Įdiegtos ir išmoktos etninės nuostatos tampa įsitikinimų pagrindu, kurių neįmanoma nepaisyti.

Socialinis-kultūrinis kontekstas, kuriame žmogus veikia, sudaro sąlygas saviraiškai. Kultūra, nustatydamas vertybes, prielaidas ir lūkesčius, formuoja individo nuostatas ir veikia jo sprendimus, apibrėžia galimybes ir ribas, neišvengiamai veikiančias gyvenimą.



#### Klausimai diskusijai

Paanalizuokite Lemme (2003) citatą:

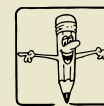
**„...mes taip suaugę su savo kultūrai būdinga mąstysena ir elgsena, kad dažnai neabejojame, jog ir kiti žmonės mato pasaulį taip, kaip mes...“**

Žmonėms būdingas etnis egocentrizmas, kuris greičiausiai suvokiamas susidūrus su kitų kultūrų ypatumais (Lemme, 2003). Pagrindinis egocentrizmo tikslas – savojo etaso, t. y. gyvos papročių palaikomos dorovinės dvasios, iškėlimas. Egocentrikas, kaip teigia Žemaitis (2005, p. 100), gali kartais elgtis ir kaip egoistas (savanaudiškas žmogus, elgsės, kai savi interesai tenkinami kitų asmenų sąskaita), „bet ne todėl, kad jis būtinai savo interesus priešintų kitų interesams, bet dažniausiai dėl to, kad jis svetimų interesų nemato ir nesuvokia“.

*Etnocentrizmas* – tai asmens arba grupės nuostata socialinius reiškinius, procesus ir įvykius, požiūrį į kitas socialines grupes ir tautas formuoti remiantis išskirtinai savo tautine kultūra ir patirtimi. Etnocentrinė pasaulėžiūra ir nuostatos prieštarauja moderniam tautinės tapatybės suvokimui ir rodo supaprastintą, siaurą požiūrį į save patį ir socialinę aplinką (Aleksiejūnė ir kt., 2010, p. 48–49).

Socialinis darbuotojas, bendraudamas su kitos kultūros asmeniu, pastarojo dorovines vertybes, požiūrį ir kt. gali būti linkęs vertinti savos kultūros vertybių, papročių, taisyklių ir normų požiūriu, o tai ir yra etnocentrizmas – savo kultūros garbinimas (Paukštė ir kt., 2009).

Etnocentrizmas tampa pavojingas tada, kai žmonės puoselėja tik savo kultūrą ir kategoriškai nepripažįsta kitų kultūrų, laikydami jas svetimomis ar žemesnėmis, kai kitų



#### Išsiaiškinkite ir įsivertinkite asmeninį etnocentrizmo laipsnį\*

Įvertinkite žemiau išdėstytus teiginius: 5 – visiškai sutinku; 4 – sutinku; 3 – nei sutinku, nei nesutinku; 2 – nesutinku; 1 – visiškai nesutinku.

##### TEIGINIAI:

1. Dauguma kitų kultūrų yra atsilikusios mano kultūros atžvilgiu.
2. Mano kultūra turėtų būti modelis kitoms kultūroms.
3. Kitų kultūrų žmonės elgiasi keistai, atsidūrę mano šalies kultūroje.
4. Kitų kultūrų gyvenimo stilius yra lygiai tiek pat vertingas kaip ir manosios.
5. Kitos kultūros turėtų orientuotis būti labiau panašios į mano kultūrą.
6. Aš nesidomiu kitų kultūrų vertybėmis ir papročiais.
7. Mano kultūros žmonės galėtų daug ko pasimokyti iš kitų kultūrų.
8. Dauguma žmonių iš kitų kultūrų tiesiog nežino, kas jiems būtų geriausia.
9. Aš gerbiu kitų kultūrų vertybes ir papročius.
10. Kitos kultūros yra protingos ir gerbia mano kultūrą.
11. Dauguma žmonių būtų daug laimingesni, jei gyventų taip, kaip mano kultūros žmonės.
12. Aš turiu daug skirtingų kultūrų draugų.
13. Mano kultūros žmonių gyvenimo būdas yra geriausias iš visų kitų kultūrų.
14. Kitų kultūrų gyvenimo būdas nėra toks patrauklus kaip mano kultūros.
15. Aš labai domiuosi kitų kultūrų vertybėmis ir papročiais.
16. Apie žmones, kurie yra kitokie, sprendžiu remdamasis savo vertybėmis.
17. Gyvenimo stiliumi panašūs į mane žmonės yra dori.
18. Aš nebendradariauju su žmonėmis, kurie yra kitokie.
19. Dauguma mano kultūros žmonių tiesiog nežino, kas jiems būtų geriausia.
20. Aš nepasitikiu žmonėmis, kurie yra kitokie.
21. Man nepatinka bendrauti su kitų kultūrų žmonėmis.
22. Aš labai gerbiu kitų kultūrų vertybes ir papročius.

##### SUSKAIČIUOKITE SAVO ĮVERTIUS:

1. žingsnis: susumuokite skalės 4, 7 ir 9 pozicijos balus.
2. žingsnis: susumuokite skalės 1, 2, 5, 8, 10, 11, 13, 14, 18, 20, 21 ir 22 pozicijos balus.
3. žingsnis: iš skaičiaus 18 atimkite pirmo žingsnio rezultatą.
4. žingsnis: sudėkite antro ir trečio žingsnio rezultatus ir gausite galutinį jūsų etnocentrizmo balą.

Kuo aukštesnis balas, tuo didesnis etnocentrizmo laipsnis. Aukštas etnocentrizmo laipsnis yra nuo 55 balų.

\* Culture Matters: The Peace Corps Cross-Cultural Workbook (1997). By Craig Storti, Laurette Bennhold-Samaan, Peace Corps (U.S.). Washington: Peace Corps Information Collection and Exchange.

tautų papročiai vertinami įtariai ir priešišškai vien todėl, kad jie kitokie, kai imamas agresijos, vien norint įrodyti savo pranašumą ir „nubausti“ ar „pamokyti“ tuos, kurie neatitinka kultūros normų (Jančaitytė ir kt., 2009).

### 4.3. KOMPETENCIJOS SAMPRATA. SOCIALINIO DARBUOTOJO TARPKULTŪRINĖ KOMPETENCIJA IR JOS TURINYS PROFESINĖS VEIKLOS SU PRIEGLOBTJ GAVUSIAIS UŽSIENIEČIAIS KONTEKSTE

Kompetencija apibrėžiama kaip žmogaus gebėjimai veikti, kuriuos sąlygoja individo žinios, mokėjimai, įgūdžiai, požiūriai, asmenybės savybės bei vertybės (Jucevičienė, Lepaitė, 2000). Taigi kompetencija, priešingai paviršutiniškam sąvokos supratimui, apima ne tik žinias ir įgūdžius, bet ir požiūrių bei asmeninių savybių visumą ir jų pokyčių veikloje įvertinimą, per visą gyvenimą mokantis iš įdėmios savistabos ir kritinio apmąstymo rezultatų. Asmens kompetenciją sudaro atitinkamas jai būtinų „elementų rinkinys“, t. y. žinios, gebėjimai, vertybės, įgūdžiai ir požiūrių įvaldymas bei panaudojimas įvairiomis kombinacijomis skirtingoms užduotims atlikti (Žydzūnaitė, 2005, p. 58). Socialinio darbuotojo profesinė kompetencija, apibūdinanti jo profesinę kvalifikaciją ir nulemianti praktinės veiklos sėkmę, yra pakankamai svarbus darbo kokybės veiksnys. Socialinės aplinkos, socialinių darbuotojų profesionalumo, profesinės veiklos ir klientų problemų sprendimo perspektyva gali kisti dėl laiko, socialinių sąlygų, kultūros pagrindo pokyčių (Indrašienė, Garjonienė, 2007).

Socialinio darbo profesinė veikla reikalauja šių specialiųjų kompetencijų: *konceptualumo* (profesinių žinių įsisavinimo), *instrumentalumo* (profesinių įgūdžių įgijimo), *integrovimo* (gebėjimo derinti teorines žinias su praktika) (Dirgėlienė, Kiaunytė, 2005). Neretai prieglobstį gavusiems asmenims reikia kompleksinės pagalbos – medicininės, socialinės, psichologinės, edukacinės, – kurioje ypatingą reikšmę įgyja dvasinis aspektas. Tai atspindi ir socialinio darbo tikslą – pažadinti žmogaus vidines galias, suteikti jam galių padėti sau, skatinti norą keistis. Kliento pasaulis ir aplinka nuolat kinta, todėl reikia sisteminio, holistinio požiūrio į žmogaus gyvenimo raidą, norint suprasti jo problemos priežastis ir rasti įgalinimo būdą.

Su skirtingų kultūrų asmenimis, teikiant jiems psichosocialinę pagalbą, dirbantiems socialiniams darbuotojams svarbi tampa *tarpkultūrinė kompetencija*, padedanti užmegzti

adekvačius tarpasmeninius santykius. Sąvoka *tarpkultūrinis* (tarp kultūrų) gali būti suprantama kaip dviejų (ar daugiau) skirtingų kultūrų sandūra, kurioje pasireiškia tarpkultūrinės kompetencijos būtinybė. Kaip nurodo Micheline Rey (Brander ir kt., 2004), sąvokos *tarpkultūrinis* priešdėlyje „tarp“ sutelkta visa žodžio prasmė, kuri reiškia: a) *sąveiką*; b) *mainus*; c) *barjerų sugriovimą*; d) *savitarpiškumą*; e) *objektyvų solidarumą*.



#### Užduotys diskusijai

- Pakomentuokite sąvokas: a) sąveika; b) mainai; c) barjerų griovimas; d) savitarpiškumas; e) objektyvų solidarumas.
- Kokią prasmę šios sąvokos įgyja tarpkultūriniame kontekste?

Siejant kultūros sampratą su tarpkultūrine, pirmoji sąvoka gali būti apibrėžiama ir kaip užprogramuota kolektyvinė sąmonė, vienos grupės individus skirianti nuo kitos grupės narių. Kultūra, kaip tikrovės modelis, žmonėms teikia visumą galimų interpretacijų, pagal kurias jie gali orientuotis įvairiose situacijose. Kita vertus, kultūra – tikrovės modelis, instruojantis žmones, kaip teisingai ir adekvačiai veikti. Vadinasi, kultūra leidžia žmonėms laisvai elgtis tam tikrų instrukcijų ir nurodymų ribose (Sakalausienė, 2007).

Tarpkultūrinė kompetencija skirtinguose šaltiniuose apibrėžiama labai panašiai (žr. 9 lentelę).

Tarpkultūrinės kompetencijos apibūdinimuose svarbiausias akcentas teikiamas gebėjimui suprasti kitą (ir savą) kultūrą bei gebėjimui tinkamai, adekvačiai bendrauti su kitos kultūros asmenimis. 10 lentelėje pateikiami gebėjimai, kurie skirtingų autorių išskiriami kaip esminiai ir reikalingi tarpkultūrinei kompetencijai susiformuoti (žr. 10 lentelę).

Socialinio darbuotojo darbą su prieglobstį gavusiais užsieniečiais galima apibūdinti kaip etinę ir etninę prasme jautrią praktiką. Pirmą kartą terminą „etninė prasme jautri socialinio darbo praktika“ pavartojo Schlesinger, Devore (1995), Devore, Schlesinger (1999), apibendrinami socialinio darbuotojo profesinę praktiką su kitos kultūros asmenimis. Etninė prasme jautrus ir kultūriškai kompetentingas socialinis darbas leido suprasti, kad, dirbant su kitos kultūrinės, etninės ar rasinės kilmės žmonėmis, yra reikalingos specializuotos žinios ir įgūdžiai.

9 lentelė

## Tarpkultūrinės kompetencijos (TK) apibrėžtis

(pagal Žydzūnaitę ir kt., 2010)

| Autorius/-iai                               | Tarpkultūrinė kompetencija (TK)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Petkevičiūtė, Budaitė (2005)                | Komunikacija tarp atskirų individų, kurie save identifikuoja kaip skirtingus nuo kitų, būtent kultūriniu pagrindu, t. y. nagrinėjama <i>interpersonali</i> (tarpasmeninė) komunikacija ( <i>face-to-face</i> ). Individo (ar organizacijos) gebėjimas efektyviai dirbti įvairialypėje aplinkoje.                                                                                                                                                                                         |
| Juknytė-Petrekienė, Pukelis (2007)          | Žinios ir gebėjimai, vertybės ir požiūriai, sudarantys galimybes sėkmingai gyventi ir efektyviai dirbti įvairialypėje kultūrinėje aplinkoje.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Mažeikienė, Virgailaitė-Mečkauskaitė (2007) | Tam tikrų žinių, įgūdžių ir nuostatų pagrindu įgytas individo gebėjimas efektyviai dirbti skirtingų kultūrų sąveikos kontekste. TK traktuojama kaip prielaida sėkmingam skirtingų kultūrų atstovų (kalbančių kita kalba, gyvenančių kitame kultūriniame kontekste ir pan.) bendravimui. TK – tai gebėjimas efektyviai ir priimtinu būdu integruotis į skirtingos kultūrinės kilmės individų grupę.                                                                                       |
| Grigaliauskienė, (2009)                     | Asmens kultūrinis jautrumas, kultūrinės žinios ir įgūdžiai, įgalinantys efektyviai dirbti įvairialypėje aplinkoje. TK galima priskirti tarpasmeninius, tarpkultūrinius ir profesinius gebėjimus.                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Barzelis, Barcytė (2009)                    | Žmogaus gebėjimas komunikuoti ir sąveikauti su kitos kultūros/grupės/bendruomenės žmonėmis (p. 83).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Palaimaitė, Radzevičienė (2009)             | Kultūrų kompetencija – tam tikrų komponentų rinkinys, kurį sudaro įvairios kilmės, įvairiai pasireiškiančios žinios, gebėjimai, savybės, nuostatos. Tai veikia pažintinius ir elgsenos procesus kultūriniame kontekste. Kompetencija suprantama kaip leidžianti individams (organizacijoms) mokytis ir įgyti patirties, kaip padedanti derinti įvairius tarptautiniu mastu organizacijos veiklą lemiančius įgūdžius, veiklos technologijas ir sėkmingai veikti šiuolaikinėmis sąlygomis. |
| Juknytė-Petrekienė (2010)                   | Viena svarbiausių šiuolaikiniams aukštųjų mokyklų absolventams reikalingų kompetencijų. Sėkmingos integracijos į šandienos darbo rinką bei prisitaikymo prie sparčiai besikeičiančių darbo rinkos sąlygų raktas, didinantis konkurencingumą tarptautinėje darbo rinkoje ir gebėjimą veikti tarpkultūrinėje aplinkoje.                                                                                                                                                                    |
| Paurienė (2010)                             | Sugebėjimas atpažinti kitų kultūrų aspektais išplėstas elgesio ribas, skirtumus ir bendrumus tarp kultūrų bei visa tai panaudoti sėkmingai interakcijai tarpkultūrinių susikirtimų situacijose. Taip pat charakteringa stipri elgesio orientacija į užduoties įvykdymą.                                                                                                                                                                                                                  |

10 lentelė

## Tarpkultūrinę kompetenciją sudarantys gebėjimai

(pagal Žydzūnaitę ir kt., 2010)

| Autorius/-iai        | Gebėjimai/ gebėjimų grupės                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Laužackas (2005)     | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Užsienio kalbų mokėjimas</li> <li>2. Komunikabilumas</li> <li>3. Kitų tautų mentaliteto žinojimas</li> <li>4. Tarptautinės ir kitų valstybių teisės išmanymas</li> <li>5. Pažintis su kitų šalių gyvenimu bei žmonių santykiais</li> <li>6. Lankstumas kitų sociokultūrinių gyvenimo ir veiklos sąlygų atžvilgiu</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Saulėnienė (2006)    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gebėjimas išsaugoti ir plėtoti Lietuvos kultūrą kaip daugialypį, tautinių mažumų patirtimi praturtintą darinį</li> <li>2. Gebėjimas įsijungti į pilietinės visuomenės kūrimą: suvokti švietimo demokratizavimo, decentralizavimo procesus, paaikškinti šalies konstitucinės demokratijos teoriją ir praktiką, skatinti ir palaikyti teisinių normų laikymąsi</li> <li>3. Gebėjimas gerbti ugdytinių socialinį, kultūrinį, religinį, kalbinį ir etninį identitetą</li> <li>4. Gebėjimas profesinėje veikloje vadovautis šiuolaikine švietimo paskirties samprata: kurti informacinę ir žinių visuomenę</li> <li>5. Gebėjimas integruoti pasaulio istorijos, geografijos, kultūros, jos kaitos žinias vertinant Europos Sąjungos šalių kultūrų įvairovės poveikį Lietuvai</li> <li>6. Gebėjimas dalyvauti visuomenės ir švietimo kaitos procesuose naudojant socialinių, gamtos mokslų, naujų technologijų pasiekimus</li> <li>7. Gebėjimas profesinėje veikloje atliepti modernėjančios visuomenės iššūkius</li> <li>8. Gebėjimas įvertinti namų aplinkos vaidmenį ir šeimos vertybių skirtumus, bendraujant su mokiniais ir jų tėvais</li> <li>9. Gebėjimas mokyti mokinius, remiantis pagarbos, nuoširdumo ir laisvės principais</li> <li>10. Gebėjimas profesinėje veikloje vadovautis asmens identiteto, bešališkumo ir atsakingumo vertybėmis</li> </ol> |
| Juchnevičiūtė (2007) | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sugebėjimas kurti ir išlaikyti santykius</li> <li>2. Sugebėjimas efektyviai ir tinkamai komunikuoti su kiek galima mažesniais nuostoliais ir iškraipymais</li> <li>3. Sugebėjimas susitarti ir kooperuotis su kitais</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

| Autorius/-iai                                           | Gebėjimai/ gebėjimų grupės                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                               |
|---------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Radzevičienė (2007);<br>Palaimaitė, Radzevičienė (2009) | <div><div>1. Verbalinė ir neverbalinė kompetencija</div><div>2. Kultūrinis išprusimas ir sąmoningumas</div><div>3. Atvirumas naujovėms ir kūrybiškumas</div><div>4. Tolerancija ir lankstumas</div><div>5. Adaptyvumas</div><div>6. Emocinė stiprybė ir emocinis išprusimas</div><div>7. Kultūrinė įžvalga ir gebėjimas prognozuoti</div><div>8. Savarankiškumas ir pasitikėjimas savimi</div><div>9. Elgsenos kompetencija, susijusi su įvairovės valdymu</div><div>10. Tarpasmeninės komunikacijos įgūdžiai</div></div> |                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                               |
| Palaimaitė, Radzevičienė (2009)                         | <div><div>1. Išmanyti kitų šalių verslo kultūros, papročių, tradicijų ir derybų strategijas</div><div>2. Analizuoti ir tolygiai suprasti skirtingą kultūrinį kontekstą, tapačiai reaguoti</div><div>3. Žinoti apie kitų šalių politikos ir verslo filosofiją ir tendencijas</div><div>4. Užmegzti ryšį su įvairioms kultūroms atstovaujančiais verslo ir politikos lyderiais</div><div>5. Efektyviai dirbti multikultūrinėse komandose ir (ar) multikultūrinėje aplinkoje</div><div>6. Daugiakalbystė</div></div>         |                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                               |
|                                                         | Žinios                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Įgūdžiai                                                                                                                                                                                   | Asmeninės savybės ir nuostatos                                                                                                                                                                                                |
|                                                         | <div><div>1. Užsienio kalbų mokėjimas</div><div>2. Informacija apie dabartinius įvykius</div><div>3. Projektų rengimo ir įgyvendinimo žinios</div><div>4. Darbo su jauniu specifikos išmanymas</div><div>5. Bendrosios žinios: kultūra, istorija, tradicijos</div></div>                                                                                                                                                                                                                                                  | <div><div>1. Bendradarbiavimo įgūdžiai</div><div>2. Komandinio darbo įgūdžiai</div><div>3. Gebėjimas greitai užmegzti ryšius</div><div>4. Kultūrinio bendradarbiavimo įgūdžiai</div></div> | <div><div>1. Tolerancija</div><div>2. Komunikabilumas</div><div>3. Atsakomybės jausmas</div><div>4. Lankstumas</div><div>5. Vadovavimasis lygiateisiškumo principu</div><div>6. Jautrumas kultūriniais skirtumams</div></div> |
|                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                               |

Darbo su įvairios kultūrinės kilmės klientais sritis vadinama *jautriu ir kultūriškai kompetentingu*, arba *tarpkultūriniu socialiniu darbu*. Abu terminai nėra adekvatūs, akcentuoja kiek skirtingus dalykus. Požiūriai susilieja, kai komentuojamas skirtingos kultūrinės kilmės klientų supratimas ir valorizacija<sup>13</sup>, sudarantys efektyvios, kokybiškos ir pagarbios intervencijos pagrindą. Socialiniams darbuotojams svarbu patiems išmanyti ir suprasti kliento kultūrą, vertybes, tikėjimo sistemas, tradicijas ir pasaulėžiūrą (Lum, 1999). Kontaktuojamas ir formuojamas santykius su klientu, socialinis darbuotojas turėtų skirti kliento *etinius* (angl. *etic*) ir *eminius* (angl. *emic*) tikslus. *Etiniai* tikslai kildinami iš prielaidos, kad visi žmonės kai kuriais svarbiais aspektais yra panašūs ir turi tam tikrų bendrų prioritetų ir vertybių. *Eminiai* tikslai gali būti suprasti kaip tikslai, atsirandantys dėl kliento kultūrinės kilmės. Mokslininkų pastebėta, jog socialinio darbuotojo dalykiškos įžvalgos į eminius tikslus lemia didesnę autentiškumą per intervencijas ir stiprina apsisprendimo ir pagarbos principus. Etniniai gebėjimai (kompetencija) apima šiuos komponentus (Devore, Schlesinger, 1999):

- savo kultūrinių ribotumų supratimą;
- atvirumą kultūriniais skirtumams;
- į klientą nukreiptą sisteminių mokymosi būdą su darbuotoju kaip su besimokančiuoju;
- tinkamą kultūrinių resursų panaudojimą;
- kitos tautos kultūros vientisumo pripažinimą;
- daugybės skirtingų gyvenimo būdų priėmimą.

Pastarieji teiginiai akcentuoja kontekstinio socialinio darbo praktikos ir atsižvelgimo į aplinką, įgalinant klientus, svarbumas. Tyrimais patvirtinta, kad siekiantys kompetentingai dirbti su kitos kultūros žmogumi, socialiniai darbuotojai turėtų daugiau žinoti apie savo klientų migracijos patirties socialines aplinkas ir kontekstus. Kultūrinė kompetencija apima ir žinias apie vietines intervencijas į klientų sistemą ir gebėjimą jas panaudoti planuojant ir teikiant paslaugas. Išskirtinas svarbus su etniniu jautrumu susijęs aspektas – žinios apie įsikūrusias bendruomenes vertingos socialiniam darbui efektyvinti bei požiūriams formuoti ir atitinkamoms pagalbos priemonėms pasirinkti.

Kultūrinei kompetencijai reikia holistinio požiūrio, paslaugų metu jungiančio biologinius, psichologinius ir vidinius dvasinius elementus, teikiančio galimybių spręsti kitas svarbias klientų problemas, pvz., depresiją, žemą savigarbą ar pan. Kultūriškai kompetentinga praktika apima (Boyle, Springer, 2001), nors tuo neapsiriboja: 1) žinias

13 Prancūzų kalbos žodis, reiškiantis „padaryti naudingą, naudoti, eksploatuoti“

apie kultūrą, istoriją, pasaulėžiūrą, vertybes ir tikėjimą; 2) bendravimo modelių ir tinkamos pokalbio technikos išmanymą; 3) įvairių rasinių/etninių grupių panašumus ir skirtumus, stiprybes ir silpnybes; kultūrinius lūkesčius; 4) pagalbos siekiančiojo elgesio supratimą bei 5) tradicinės, vietinės, dvasinės praktikos, tenkinančios prieglobstį gavusių užsieniečių poreikius, integravimo galimybes ir metodus. Kaip teigia mokslininkai (Chang-Muy, Congress, 2008), ugdantis tarpkultūrinius gebėjimus, neverta konkrečiai detalizuoti kiekvienos bendruomenės grupės, su kuria galbūt teks susidurti profesinėje veikloje, savitumus. Kultūrinė kompetencija – tai gebėjimai, žinios, įgūdžiai ir elgesys, reikalingi dirbant su kitos kultūros asmenimis. Problemų kelia termino *kultūrinė kompetencija* apimtys ribos, mat kultūra gali būti „sumažinta iki techninių įgūdžių, kuriuos socialinis darbuotojas gali tobulinti“ (Boyle, Springer, 2001). Savo kompetencijų įsivertinimas, esant sudėtingiems ir įvairiems kontekstams, kuriuose egzistuoja kultūra, nėra paprastas dalykas. Patartina kukliau vertinti asmenines savo, kaip socialinio darbuotojo, galimybes, suprasti kitas kultūras apimtys ir laiko prasme.

Socialinio darbuotojo tarpkultūrinė kompetencija turėtų apimti tris, bet viena nuo kitos priklausomas *dimensijas* (Mažeikienė, Virgailaitė-Mečkauskaitė, 2007<sup>14</sup>):

- *kognityvinę* (tarpkultūrinės žinios, t. y. teorinės žinios apie kitas kultūras, kultūrų bendrumus ir skirtumus);
- *afektyvinę* (tarpkultūrinis jautrumas, t. y. asmeninės savybės: atvirumas, pakantumas ir tolerancija, empatija ir asmens nusiteikimas tarpkultūriniais kontaktams);
- *komunikacinę*<sup>15</sup> – į elgesį orientuota (gebėjimai ir įgūdžiai sėkmingai komunikuoti ir deramai elgtis).

Kaip nurodo Barzelis ir kt. (2008<sup>16</sup>), tarpkultūrinę kompetenciją ir jos turinį sudaro 5 pagrindiniai elementai:

#### 1. Žinios apie:

- a) savo ir kitų kultūrų ypatumus;
- b) bendrus individo ir visuomenės sąveikos procesus;
- c) atskiras kitos kultūros žmonių grupes ir jų veiklą;
- d) savo ir kitų kultūrų asmenų ir jų grupių simbolius, vertybes, elgesio ypatumus;
- e) kitos kultūros žmonių/grupių normas ir tabu (pasisveikinimas, apranga, elgesys ir kt.).

<sup>14</sup> Remiantis L. Sercu (2004), Birenbaum (1996), H. C. Lane (2007)

<sup>15</sup> Gali būti traktuojama kaip elgesio dimensija, kadangi elgesys apima ir komunikavimo procesą

<sup>16</sup> Remdamiesi Byram (1997) ir Byram, Zarate, (1997)

Žinios apie sąveikos ypatumus siejamos su gebėjimu įveikti kultūrinį šoką ir pažinti kitas socialines grupes, jų vertybines nuostatas.

#### 2. Įgūdžiai:

##### 2.1 Interpretuoti ir susieti:

- a) interpretuoti kitos kultūros įvykius ir dokumentus;
- b) susieti interpretacijas su savo kultūros įvykiais, dokumentais;
- c) palyginti savo ir kitą socialinę grupę;
- d) naudotis strategijomis, padedančiomis lengviau suprasti ir pažinti kitų grupių elgesio modelius;

##### 2.2 Atrasti ir sąveikauti:

- a) įgyti naujų žinių apie kultūrą ir kultūrines praktikas (suvokimas ir gebėjimas lengvai perimti kitos kultūros patirtis);
- b) taikyti naujas žinias, nuostatas ir įgūdžius realaus laiko sąveikų sąlygomis (gebėjimas bendrauti su asmenimis iš kitos socialinės grupės, lankstumas ir supratingumas, streso mažinimo strategijų vartojimas, adekvačių elgesio modelių pasirinkimas, asmeninio elgesio kontrolė ir etika).

#### 3. Nuostatos:

- a) smalsumas ir atvirumas (noras bendrauti ir palaikyti tarpusavio santykius su kitos socialinės grupės nariais, mokymasis iš kitų socialinių grupių narių);
- b) adekvatus pasitikėjimas savąja ir kitomis kultūromis (stengimasis bendrauti kitoje socialinėje grupėje, vartojant jų kalbą ir elgiantis pagal jų priimtinas taisykles; neadekvačių emocijų valdymas).

4. *Kultūrinis sąmoningumas* (politinis išsiugdymas) – gebėjimas, remiantis daugeliu kriterijų, kritiškai vertinti perspektyvas, praktikas ir veiklos produktus savo ir kitose kultūrose bei šalyse. Komponentai:

- a) skirtumų tarp socialinių grupių, jų nuostatų ir vertybių suvokimas;
- b) savo neigiamų reakcijų į kitą socialinę grupę kritinis vertinimas;
- c) suvokimas, kaip esi matomas kitos socialinės grupės narių;
- d) suvokimas kaip konkretus – religinis, politinis ar kt. – kontekstas veikia santykius su kitais.

*Socialinio darbuotojo tarpkultūrinės kompetencijos turinį sudaro* gebėjimai efektyviai dirbti įvairialypėje kognityvinio, afektyvaus ir komunikacinio (elgesio) lygmenys aplinkoje.

*Kognityvinė dimensija* – orientuota į žinias, intelektualinius gebėjimus ir suvokimą, apimančią

savo ir kitų kultūrų pažinimą, panašumų ir skirtumų identifikavimą, atskirų kultūrų grupių charakteristikas ir specifiškumą. Šiai sričiai priskirtinas ir *kultūrinio lankstumo* elementas, aktualus sėkmingai adaptacijai kitoje kultūroje, apimantis pažintinių procesų funkcijas ir mechanizmus.

*Komunikacinė (elgsenos, bendravimo) dimensija* apima interpretavimo ir susiejimo, atradimo ir sąveikavimo įgūdžius, akcentuojančius gebėjimą aiškinti kitų kultūrų įvykius, juos susiejant su savo kultūros charakteristikomis, gebant perimti kitos kultūros patirtis ir jas pritaikyti. Pastaroji dimensija apima ir komunikacinius gebėjimus, t. y. tris jų grupes: a) *percepcinius* gebėjimus, siejamus su kitų kultūrų asmenų ir grupių elgesio, elgesio būdų (komunikacinių signalų) atpažinimu ir interpretavimu, elgesio priežasčių aiškinimu; b) *komunikacinius* gebėjimus, reikalingus tarpasmeniniams ryšiams užmegzti ir palaikyti tarpkultūriniame kontekste, verbalinei ir neverbalinei komunikacijai valdyti, pvz., neverbaliniams signalams pažinti, emocijoms tvardyti, reflektiviškai klausymuisi ir konfliktų sprendimui; c) *interakcinius* gebėjimus, susidedančius iš keturių – bendradarbiavimo, komandinio darbo, lyderystės ir tarpininkavimo – elementų.

*Afektivi dimensija* apima *nuostatas*, akcentuojančias atvirumą savai ir kitai kultūroms. Dar šiai dimensijai priskiriamos ir asmenybinės charakteristikos, t. y. konkrečios *asmenybės savybės ir vertybinės orientacijos*, aktualios socialiniam darbuotojui, dirbančiam su kitų kultūrų asmenimis.

*Kultūrinio sąmoningumo* elementas charakterizuojamas kaip gebėjimas kritiškai vertinti perspektyvas ir praktikas tiek savo, tiek kitų kultūrų kontekste. Šis elementas apima *kognityvinę*, kadangi kritiniam vertinimui aktualūs intelektualiniai gebėjimai, ir *afektyvią*, akcentuojančią jautrumą, toleranciją ir atvirumą kultūriniais skirtumams, dimensijas.

#### Darbas grupėje

Remdamiesi 10 lentelėje pateiktomis tarpkultūrinių gebėjimų grupėmis, pagal tris dimensijas (*kognityvią, afektyvią ir elgesio*) parenkite socialiniam darbuotojui reikalingų tarpkultūrinių gebėjimų modelį darbui su prieglobstį gavusiais užsieniečiais. Priskirtus gebėjimus iliustruokite konkrečiais pavyzdžiais, būtent, kokiose situacijose šis gebėjimas aktualus ir būtų reikalingas darbe su prieglobstį gavusiais užsieniečiais.

Siekiant pagerinti prieglobstį gavusio asmens socialinę gerovę, galima išskirti 5 pagrindines tarpkultūrinių gebėjimų grupes<sup>17</sup>: 1) *savirefleksiją*; 2) *kultūrinį supratimą*; 3) *kontekstą*; 4) *bendravimą*; 5) *bendradarbiavimą* (žr. 6 paveikslą).

| SAVIREFLEKSIIJA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | KULTŪRINIS SUPRATIMAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | KONTEKSTAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | BENDRAVIMAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | BENDRADARBIAVIMAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Identifikuoti asmenines vertybes ir įsitikinimus bei nustatyti asmeninį požiūrį į skirtingus kultūrinius įsitikinimus</li> <li>Naudoti savirefleksiją, siekiant įveikti šališkumą</li> <li>Atlikti kultūrinę savianalizę, siekiant nustatyti savo paties kultūros ypatybes</li> <li>Įvertinti organizacines ir profesines kultūras, kurioms priklausote</li> <li>Naudoti savirefleksiją, kaip būdą skirtumams sujungti, geresniam kultūrinių skirtumų supratimui</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Suprasti kultūrinius skirtumus</li> <li>Atpažinti ir sumažinti įtakos santykius, atsirandančius profesinėje veikloje, demonstruoti jautrumą, kai įtaka veikia kitų kultūrų klientus</li> <li>Įvertinti kultūras, siekiant nustatyti ir patenkinti skirtingus poreikius</li> <li>Suprasti ir reaguoti į kitokį klientų, kuriems įtaką gali daryti kultūra, elgesį</li> <li>Naudoti savirefleksiją, siekiant gerbti įvairių kultūrų skirtumus ir panašumus</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Atsižvelgti į daugelį socialinių faktorių, kurie gali daryti įtaką klientų elgesiui</li> <li>Atsižvelgti ir įvertinti migracijos įtaką individams</li> <li>Atsižvelgti ir spręsti kitų individualių faktorių, pvz., lyties, amžiaus ir socioekonominių kontekstų, sąveiką su identitetu</li> <li>Atsižvelgti į daugiakultūriškumo poveikį individo identitetui</li> <li>Vengti kultūrinio determinizmo ir nustatyti individualius poreikius</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Būti jautriam ir reaguoti į įvairias kultūrinės normos tiek per verbalinį, tiek per neverbalinį bendravimą</li> <li>Efektyviai bendrauti su kitos kultūros asmeniu (-imis)</li> <li>Būti jautriam ir įveikti galimas kliūtis, siekiant efektyvaus tarpkultūrinio bendravimo</li> <li>Teikti informaciją kultūriškai tinkamais ir tikslingais būdais</li> <li>Vengti daryti prielaidas ar sprendimus apie individus, grindžiant tai jų bendravimo stiliumi</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Įgyti pasitikėjimo ir formuoti santykius su kitų kultūrų individualiais</li> <li>Dirbti siekiant susitarimo su įvairių kultūrų individualiais ir šeimomis</li> <li>Suprasti kultūriškai ir lingvistiškai skirtingų klientų svarbą ir įtraukti juos į sprendimo priėmimo procesus</li> <li>Konsultuoti ir įtraukti bendruomenę</li> <li>Turėti įgūdžių, kaip palengvinti ryšius, įskaitant ir informacijos perdavimo būdų tobulinimą</li> <li>Turėti įgūdžių, reikalingų sukurti formaliams ir neformaliams bendradarbiavimo tinklams</li> </ul> |

6 pav. Tarpkultūrinių gebėjimų grupės

Savirefleksija gali būti traktuojama kaip savimonė, kuriai pasiekti reikia atrasti savo, kaip socialinio darbuotojo, stipriąsias vietas ir tobulėjimo sritis, susijusias su tarpkultūriniu darbu. Tai apima ir savo paties šališkumą kitos kultūros atžvilgiu, ir kultūrinės vertybes bei yra pirmas žingsnis, siekiant kultūrinių gebėjimų. Kad suprastum įvairias bendruomenes, individus ir grupes, pirmiausia reikia išmanyti savo paties kultūrą. Mokslininkų (Tesoriero, 2006 ir kt.) įrodyta, kad mūsų požiūriai (nesvarbu, ar mes juos suvokiame, ar ne) daro tiesioginį reikšmingą poveikį mus supantiems žmonėms. Kritinė savirefleksija prasideda nuo savo kultūros ir vertybių sistemų žinojimo, padedančio išvengti šališkumo arba daryti prielaidas dėl tariamai besiskiriančių kultūrų ir grupių. Per savirefleksiją socialiniai darbuotojai gali pagilinti ir plėtoti savo pačių kultūrinius įsitikinimus ir vertybes, apmąstyti

17 Queensland Health. Five Cross Cultural Capabilities for non-clinical staff. Division of the Chief Health Officer, Queensland Health. Brisbane 2010. Prieiga internete: <[http://www.health.qld.gov.au/multicultural/health\\_workers/CCC-non-clinical.pdf](http://www.health.qld.gov.au/multicultural/health_workers/CCC-non-clinical.pdf)>.

savo pačių kultūrinių normų ir praktikos „keistumą“, prieš įvardydami kitokią kultūrą arba kitokius veiksmus kaip keistus arba radikalai besiskiriančius nuo savosios. Taip išvengiama *egzoticizmo*<sup>18</sup> – tendencijos žiūrėti į kitas kultūras kaip mįslingas ir nesuderinamas su asmenine kultūra. Egzoticistai dažnai romantizuoja kitas kultūras arba kitą kultūrą traktuoja pernelyg supaprastintai (Five Cross Cultural Capabilities..., 2010).

Socialinio darbuotojo praktikoje savirefleksija apsaugo nuo išankstinių išvadų dėl kultūrinių skirtumų, neleidžia priimti neapgalvotų sprendimų dėl „kitokio“ elgesio ar veiksmų. Profesinėje veikloje su prieglobstį gavusiais asmenimis rekomenduojama nuolat savęs klausti šių dalykų:

- Koks kliento elgesys verčia mane jaustis nepatogiai?
- Kaip aš reaguojau, kai esu susierzinęs?
- Kokie mano išankstiniai nusistatymai kitos kultūros atžvilgiu?
- Kas neleidžia man suprasti kitą žmogų arba „pasijauti jo vietoje“?
- Kaip mano statusas galėtų veikti bendravimą su kitais?
- Kaip aš jaučiuosi, kai kiti sprendžia apie mane arba teigia ką nors apie mane, remdamiesi mano rase, kultūra, etniškumu, lytimi ar lytiškumu?

Savirefleksija leidžia darbuotojams atspindėti savo pačių kultūrinę kilmę, skatina analizuoti savo prielaidas, kaip efektyviau sumažinti takoskyras ar barjerus tarp skirtingų kultūrinių grupių. Bendravimo situacijose tai reiškia matyti save kitų akimis – atkreipti dėmesį į savo išvaizdą, bendravimo stilių, neverbalinį elgesį, prieinamumą ir atvirumą. Taip elgdamasis socialinis darbuotojas gali geriau suprasti, ką klientai (remiantis kultūrine ir asmenine mąstymo sistema) galvoja, jaučia ir kaip įprasmina pasaulį (Five Cross Cultural Capabilities..., 2010).



#### Individualios užduotys

- *Pagalvokite apie laiką, kai buvote su vienu ar grupe žmonių iš kitos šalies. Kokius pastebėjote kultūrinius panašumus ir skirtumus? Kuo remdamiesi išskyrėte tuos panašumus ir skirtumus?*

<sup>18</sup> Reikiantis nepažįstamą, svetimai (ypač tolimai) šaliai būdingą buities ar kultūros realiją.

- *Apibūdinkite savo kultūrą. Kaip pagal svarbą išdėstytumėte etniškumą, šeimą, darbą, ateitį, religiją, papročius ir pan.? Ar jūsų klientai iš kitų šalių laikosi tų pačių prioritetų? Pagrįskite.*
- *Apmąstykite tas sritis, kur dažniausiai išryškėja kultūriniai skirtumai, susiję su įsitikinimais ir vertybėmis. Ar jūsų, kaip socialinio darbuotojo, pasirinkimai skirsis nuo tų pasirinkimų, kuriuos priskirtumėte sau arba jums artimam žmogui, pvz., artimam draugui?*
- *Ką jūsų kūno kalba sako apie jus? Kaip kitos kultūros klientas galėtų interpretuoti jūsų pozą, akių kontaktą ir balso toną? Ar jūsų kūno kalba galėtų reikšti ką nors kita nei jūsų žodžiai?*
- *Kaip jūs vertinate asmeninę nepriklausomybę, šeimą, laisvę, prasmingą darbą, dvasingumą ir t. t. Kaip tai paveiktų jūsų santykius su klientais?*

Savirefleksijos būdu nustatomos savos kultūrinių vertybių ir tikėjimo sistemos, supratimas ir pripažinimas, kad esame tam tikros kultūros atstovai, kad kultūra gali paveikti profesinės veiklos rezultatus. Visose kultūrose egzistuoja nerašytos taisyklės. Kai jos nepakankamai suprantamos, galima įžeisti kitos kultūros asmenį ir pažeisti įsigalėjusią tvarką. Elgesys gali būti neteisingai interpretuojamas ir tai gali sukelti nesusipratimų (Five Cross Cultural Capabilities..., 2010). Svarbu gebėti suprasti kultūrą kontekste ir suprasti individualybę ar tam tikrą kliento ar žmonių grupės situaciją. Todėl reikia atsižvelgti į sociokultūrinių faktorių ir asmeninių patirčių, kurios išreiškia individualius *kultūrinio identiteto ir priklausymo* supratimus, kompleksą:

- Kultūra nėra statiška ar homogeniška: ji dinamiška ir gali įvairuoti, bėgant laikui ir mainantis vietai, arba tiesiog patiems žmonėms keičiantis per tam tikrą laiką.
- Kultūra yra sudėtingas ir dinamiškas reiškinys, tad nemažai skirtumų ar netgi nesutarimų tam tikros kultūros viduje, nepaisant dominuojančių normų ir vertybių.
- Kultūra ne visada lemia arba paaiškina elgesį. *Kultūrinis determinizmas* – tai įsitikinimas, kad kultūra pati savaime sąlygoja individo elgesį. Toks mąstymas kyla iš įsitikinimo, kad „taip elgiasi demonstruodami savo kultūrą...“ Svarbu gilintis ir bandyti suprasti daugelį faktorių, darančių įtaką elgesiui. Kultūra ne visada yra pats svarbiausias kintamasis.

Bendravimo ir bendradarbiavimo gebėjimai padeda įveikti kultūrinius ir kalbinius barjerus, kad būtų pasiektas bendras supratimas ir perduota informacija. Siekiant suprasti kitos kultūros asmenį, svarbu atsižvelgti į daugelį individualių, socialinių, ekonominių, psichologinių faktorių, kurie veikia kliento elgesį. Asmeninis kultūrinis jautrumas, nukreiptas kitam asmeniui pažinti, sudaro sąlygas įvairioms kitos kultūros normoms įvertinti bendraujant tiek verbaliniu, tiek neverbaliniu būdu (Five Cross Cultural Capabilities..., 2010).

Viena iš socialinio darbuotojo veiklos būtinybių – įgyti kitų kultūrų asmenų pasitikėjimą ir formuoti santykius, siekiant susitarimo, kultūriškai ir lingvistiškai suprantant nevienodų kultūrų klientų svarbą ir stengiantis įtraukti juos į sprendimo priėmimo procesus. Reikia turėti įgūdžių ryšiams palengvinti, kuriant formalius ir neformalius bendradarbiavimo tinklus, kad pabėgėliai sėkmingai prisitaikytų ir integruotųsi svetimose kultūrose. Socialiniai darbuotojai dažnai susiduria su neaiškių vaidmens ribų arba vaidmenų konfliktų dilema (Margalit, 1988). *Vaidmenų suderinamumas* – tai gebėjimas keisti įvairius profesinės svarbos aspektus, pvz., keisti mentoriaus, skatintojo, pedagogo arba patarėjo vaidmenis, kurių kaita priklauso nuo to, kaip geba išlaikyti atstumą su klientu, kaip socialiniai darbuotojai suvokia socialinio darbo organizacinę ir struktūrinę sistemą, kaip geba analizuoti savo gebėjimus. Be to, problemų sprendimas susijęs su socialinių darbuotojų pasitelkiamomis strategijomis dėl kultūrinių skirtumų išskylančioms problemoms įveikti. Susidūrus su konkrečia situacija, pirmas problemos sprendimo žingsnis – bandymas suprasti klientą, atsižvelgiant į jo gyvenimo situaciją, išsiauklėjimą, kultūrinę kilmę, bendravimo aplinkybes ir kt.

Taigi efektyvių veiklos rezultatų siekiantis socialinis darbuotojas turi būti sukaukęs pakankamai žinių apie skirtingų kultūrų elgsenos ypatumus, bendravimo ir bendradarbiavimo stilius. Būtina gebėti prisitaikyti prie bendravimo stilių, siekiant abipusio supratimo.



### Individuali užduotis\*

*Įsivertinkite savo gebėjimus bendrauti ir efektyviai dirbti su kitų kultūrų asmenimis: 1 – esate užtikrintas (-a), kad visuomet tai galite; 2 – manote, kad jums gali prireikti pagalbos; 3 – šioje srityje visiškai neturite patirties.*

#### Laikyti kitos kultūros žinojimą žmogiškojo elgesio faktoriumi

| Ar Jūs gebate/mokate ... ?                                                           | Kokie Jūsų gebėjimai šioje srityje? |   |   | Kaip galite tai įrodyti? |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|---|---|--------------------------|
|                                                                                      | 1                                   | 2 | 3 |                          |
| Kultūringai dirbti                                                                   |                                     |   |   |                          |
| Dirbti taip, kad žmonėms būtų sukuriamas kultūriškai ir psichologiškai saugi aplinka |                                     |   |   |                          |
| Konsultuojantis su kitų kultūrų asmenimis, peržiūrėti ir pataisyti darbo praktikas   |                                     |   |   |                          |

#### Prisidėti prie santykių, paremtų kultūriniais skirtumais, vystymo

| Ar Jūs gebate/mokate ... ?                                                                                 | Kokie Jūsų gebėjimai šioje srityje? |   |   | Kaip galite tai įrodyti? |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|---|---|--------------------------|
|                                                                                                            | 1                                   | 2 | 3 |                          |
| Išreikšti pagarbą kultūriniais skirtumams, bendraujant su klientais ir kolegomis                           |                                     |   |   |                          |
| Naudoti specifines strategijas šališkumui ir diskriminacijai šalinti bendraujant su klientais ir kolegomis |                                     |   |   |                          |

#### Efektyviai bendrauti su kultūriškai skirtingais žmonėmis

| Ar Jūs gebate/mokate ... ?                                                                                               | Kokie Jūsų gebėjimai šioje srityje? |   |   | Kaip galite tai įrodyti? |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|---|---|--------------------------|
|                                                                                                                          | 1                                   | 2 | 3 |                          |
| Išreikšti pagarbą kultūriniais skirtumams, bendraujant su klientais, jų šeimomis ir kitais asmenimis                     |                                     |   |   |                          |
| Konstruktiviai naudoti komunikaciją efektyviai vystant ir palaikanti santykius, taip pat įgyjant tarpusavio pasitikėjimą |                                     |   |   |                          |
| Egzistuojant kalbos barjerams, dėti visas pastangas, kad bendravimas būtų kuo efektyvesnis                               |                                     |   |   |                          |
| Kreiptis pagalbos į vertėjus ar kitus reikalingus asmenis                                                                |                                     |   |   |                          |

#### Spręsti tarpkultūrinius nesusipratimus

| Ar Jūs gebate/mokate ... ?                                                                  | Kokie Jūsų gebėjimai šioje srityje? |   |   | Kaip galite tai įrodyti? |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|---|---|--------------------------|
|                                                                                             | 1                                   | 2 | 3 |                          |
| Nustatyti konfliktinius klausimus                                                           |                                     |   |   |                          |
| Apsvarstyti kultūrinius skirtumus, jei atsiranda nesusipratimų ar sunkumų                   |                                     |   |   |                          |
| Stengtis delikačiai išspręsti konfliktą, atsižvelgiant į kultūrinius skirtumus              |                                     |   |   |                          |
| Esant sudėtingoms situacijoms/klausimams, ieškoti pagalbos – kreiptis į atitinkamus asmenis |                                     |   |   |                          |

- Su kolegomis aptarkite savo atsakymus ir pateiktus įrodymus. Pasidalykite patirtimi, kaip elgėtės kiekvienu atveju, kokie elgesio veiksmai lemdavo sėkmingą/nesėkmingą situacijos sprendimą? Į ką reikėtų atkreipti dėmesį ateityje? Kuriuos asmeninius gebėjimus darbui su kitos kultūros asmenimis turėtumėte dar patobulinti?

\* Culture Matters: The Peace Corps Cross-Cultural Workbook (1997). By Craig Storti, Laurette Bennhold-Samaan, Peace Corps (U.S.). Washington: Peace Corps Information Collection and Exchange.

## LITERATŪRA

1. Aleknaitė-Bieliauskienė, R. (2008). Sociokultūros – intelektinio kapitalo ir inovacinės politikos sąveikos paradigma: šiandienos aktualijos. *Socialinis darbas*, 7(2), 5–13.
2. Aleksejūnė, V., Pilinkaitė-Sotirovič, V., Valentinavičius, V., Viščinytė, M. (2010). Įvairovei atvira mokykla: kodėl ir kaip siekti kultūrų dialogo. Vilnius: Lygių galimybių plėtros centras.
3. Balevičienė, S., Jucevičienė, P., Stanikūnienė, B. (2003). Šiuolaikinio mokymosi metodai. Konceptijų žemėlapis ir „Vee“ diagrama. Kaunas: Žinių visuomenės institutas.
4. Barzelis, A., Barcūtė, Mažeikienė, N. (2008). TK ugdymas ir raiška kooperuotose studijose (service learning). In Kooperuotų studijų sociokultūrinė adaptacija Lietuvoje. p. 262–327. Šiauliai: Šiaulių universiteto leidykla.
5. Boyle, D.P., Springer, A. (2001). Toward a Cultural Competence Measure for Social Work with Specific Populations. *Journal of Ethnic and Cultural Diversity in Social Work*, 9 (3/4), 53–71.
6. Brander, P., Cardenas, C., Abad, J., Gomes, R., Taylor, M. (2007). Visi skirtingi – visi lygūs. Informalaus tarpkultūrinio ugdymo idėjos, ištekliai, metodai ir užsiėmimai darbui su jaunais ir suaugusiais žmonėmis. Vilnius: Jaunimo reikalų departamentas prie SADM.
7. Chang-Muy, F., Congress, E. P. (2008). *Social Work with Immigrants and Refugees. Legal Issues, Clinical Skills and Advocacy*. New York: Springer Publishing Company.
8. Čepienė I. (1992). Lietuvos etninės kultūros istorija. Kaunas: Šviesa.
9. Devore, W., Schlesinger, E. G. (1999). *Ethnic sensitive social work practice*. New York: Merrill.
10. Dirgėlienė, I., Kiaunytė, A. (2005). Supervizija Lietuvos socialinio darbo kontekste. *Acta Paedagogica Vilnensia*, 15, 240–254.
11. Diskienė, D. (2009). Vadovų vadybinės kompetencijos: būklė ir perspektyvos. Habilitacijos procedūrai teikiamų mokslo darbų apžvalga. Vilnius: Vilniaus universitetas.
12. Five Cross Cultural Capabilities for non-clinical staff. Division of the Chief Health Officer (2010). Queensland Health. Brisbane.
13. Indrašienė, V., Garjonienė, D.L. (2007). Socialinių darbuotojų kompetencijų vertinimas atestacijos metu. *Socialinis ugdymas*, 4(15), 67–82.
14. Jančaitytė, R., Valevičienė, N., Augutienė, R., Prakapas, R. (2009) Tarpkultūrinės kompetencijos didinimas bei įvairovės valdymo gebėjimų stiprinimas. Vilnius: Tarptautinės migracijos organizacijos Vilniaus biuras, Mykolo Romerio universitetas.
15. Jonušas, J. (2011). Tarpkultūrinio dialogo raiškos galimybės: kalbinė savimonė ir kontekstiniai ryšiai. *Mokslo ir technikos raida / Evolution of Science and Technology*, 3(1), 46–54.
16. Jucevičienė, P., Lepaitė, D. (2000). Kompetencijos sampratos erdvė. *Socialiniai mokslai*, 1 (22), 44–50.
17. Juodaitytė, A. (2002). Socializacija ir ugdymas vaikystėje. Vilnius: Petro ofsetas.
18. Kvieskienė, G. (2003). Socializacija ir vaiko gerovė. Vilnius: Vilniaus pedagoginis universitetas.
19. Kvieskienė, G., Indrašienė, V., Petronienė, O., Suboč, V. (2007). Mokinių kultūrinės edukacijos poreikių tenkinimas švietimo sistemoje. Tyrimo ataskaita. Vilnius: LR švietimo ir mokslo ministerija, Vilniaus pedagoginis universitetas.
20. Laumenskaitė, E., 1998-11-23, Kas yra kultūra? Literatūra ir menas.

21. Lemme, B.H. (2003). Suaugusiojo raida. Kaunas: Poligrafija ir informatika.
22. Liubinienė, V. (2002). Kultūra ir visuomenė. Kaunas: Technologija.
23. Lum, D. (1999). *Culturally competent practice*. Belmont, CA: Brooks/Cole Wadsworth.
24. Margalit, C.E. (1988). *Recognizing Cultural and Class Roles in Social Work*. New York: Center for the Study of Intercultural Learning.
25. Mažeikienė, N., Virgailaitė-Mečkauskaitė, E. (2007). The Experience of Measurement and Assessment of Intercultural Competence in Education. *Socialiniai mokslai*, 4 (28), 70–82.
26. Nikiforova, B. (2009). Multicultural Values and Borders. *LIMES: Cultural Regionalistics*, 1, 26–38.
27. Paukštė, V., Normantas, M., Normantienė, L. (2009). Požiūrio į užsienio produktus formavimo ypatumai. *Verslas, vadyba, studijos*, 109–121.
28. Pikūnas, J., Palujanskienė, A. (2000). Asmenybės vystymasis. Kaunas: Pasaulio lietuvių kultūros, mokslo ir švietimo centras.
29. Pilinkaitė-Sotirovič, V. (2009). Etniškumo aspektai šiuolaikiniame ugdymo procese. Prieiga internete: <http://www.gap.lt/main.php/id/610/lang/1>.
30. Pruskus, V. (2004). Multikultūrinė komunikacija ir vadyba. Vilnius: Vilniaus teisės ir verslo kolegija.
31. Ralys, K. (2011). Visuomenės vertybių analizė: filosofijos, religijos, edukologijos kontekste. *Pedagogika*, 101, 17–23.
32. Sakalauskienė, D. (2007). Šiaulių universiteto dėstytojų tarpkultūrinės kompetencijos struktūra ir raiška, dalyvaujant akademinį mainų programose. Magistro darbas. Šiauliai: Šiaulių universitetas.
33. Schlesinger, E.G., Devore, W. (1995). Ethnic sensitive social work practice: The state of the art. *Journal of Sociology and Social Welfare*, 23(1), 29–58.
34. Šalčiuvienė, V. (2004). Prekės ženklo įvaizdžio valdymas tarpkultūriniame kontekste. Daktaro disertacijos santrauka (socialiniai mokslai: vadyba ir administravimas). Kaunas: Kauno technologijos universitetas.
35. Tarptautinių žodžių žodynas (2001). Vilnius: Alma Littera.
36. Tesoriero, F. (2006). Personal Growth Towards Intercultural Competence Through an International Field Education Programme. *Australian Social Work*, 59 (2), 126–140.
37. „T-Kit“ apie organizacijų valdymą. Mokymo vadovas (2000). Europos Taryba ir Europos Komisija: Europos Tarybos leidykla.
38. Vėlius, N., Sauka, D. (1992). Etninės kultūros vieta tautinėje kultūroje. Lietuvos kultūros kongresas. Vilnius.
39. Žemaitis, V. (2005). *Etikos žodynas*. Vilnius: Rosma
40. Žydzūnaitė, V. (2005). Komandinio darbo kompetencijos ir jų tyrimo metodologija slaugytojų veiklos požiūriu. Monografija. Kaunas: Judex.
41. Žydzūnaitė, V., Lepaitė, D., Bubnys, R., Čepienė, A. (2010). Tarpkultūrinės kompetencijos (TK) ugdymo/si metodologija. Metodinis leidinys. Vilnius: Vilniaus kooperacijos kolegija.



V

PRIEGLOBSTĮ GAVUSIŲ  
SKIRTINGŲ KULTŪRŲ  
UŽSIENIEČIŲ ELGSENOS  
STILIŲ PAŽINIMAS

## 5.1. KULTŪROS ZONOS IR KULTŪRŲ KLASIFIKAVIMAS

Prieglobstį gavęs užsienietis visuomet priklausys konkrečiai kultūrai, pasižyminčiai tam tikrais bruožais ir ypatybėmis. Viena iš sėkmės prielaidų – kitos kultūros (-ų) pažinimas, todėl labai svarbu turėti pakankamai žinių apie kitas kultūras bei lavinti ir tobulinti savo bendravimo gebėjimus.

Pasak Hofstede (1984; cit. Čiburienė, Gusčinskienė, 2007), individas, nepriklausomai nuo to, kokiai kultūrai jis atstovauja, pačią kultūrą suvokia trimis lygmenimis:

- *Universalium* (įgimtu) – tai susiję su bendražmogiškomis savybėmis: visi žmonės yra vienodi. Universaliam kultūros lygmeniui priskiriami visiems tinkami bet kurios kultūros reiškiniai. Visų kultūrų atstovai geba suprasti vieni kitų informaciją, todėl dažniausiai tarp kultūrų nesupratimų nebūna.
- *Kolektyviu* (išmoku) – tai susiję su tuo, ką tam tikra žmonių grupė turi bendro ir kuo jie skiriasi nuo kitos grupės. Kolektyviniam kultūros suvokimui priskiriami lokalūs reiškiniai, pvz., regiono, socialinės žmonių grupės, institucijos kolektyvo, šeimos ar kitokioms grupėms.
- *Individualiu* (įgimtu ir išmoku), kuris būdingas tam tikram individui ir demonstruoja savybes, kuriomis žmonės skiriasi vienas nuo kito toje pačioje grupėje. Individualiam lygmeniui priskiriamos kiekvieno asmeninės nuostatos ir vertybės, pasaulėjautos, kultūrinių vertybių suvokimas.



### Užduotis

Kurį laiką prekybos centre, gatvėje, autobuso stotelėje ir pan. stebėkite aplinkinius žmones. Pasižymėkite po keturis kiekvienos elgesio kategorijos pavyzdžius.

#### Universalus:

1. ....
2. ....
3. ....

#### Kultūrinis:

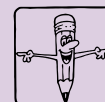
1. ....
2. ....
3. ....

#### Asmeninis:

1. ....
2. ....
3. ....

Aptarkite savo pavyzdžius su kolegomis, palyginkite savo pavyzdžių aprašymus.

Svarbu atkreipti dėmesį, kad dėl universalios elgesio lygmens ne viskas, atsidūrus kitoje kultūroje, bus kitaip, kai kas bus bendra, tapatu ar pan. Antra, ne viskas, ką sužinosite apie svečią šalį, tiks kiekvienam *individui* vienodai. Skirtumų tarp universalios, kolektyvaus ir individualaus elgesio atsiranda visose kultūrose.



### Užduotis\*

Lentelėje pateiktas elgesio sąrašas. Jei manote, kad toks elgesys yra universalus, šalia parašykite „U“, jei kolektyvus – „K“, jei individualus – „A“

|    |                                                          |
|----|----------------------------------------------------------|
| 1  | Miegojimas prie atviro lango                             |
| 2  | Bėgimas nuo pavoingo gyvūno                              |
| 3  | Mąstymas, kad gyvatės yra „blogis“                       |
| 4  | Vyrų gestas – atidaryti moterims duris                   |
| 5  | Pagarba vyresnio amžiaus žmonėms                         |
| 6  | Aštraus maisto pomėgis                                   |
| 7  | Mieliau futbolas nei knygos skaitymas                    |
| 8  | Reguliarus valgymas                                      |
| 9  | Valgymas naudojantis peiliu, šakute ir šaukštu           |
| 10 | Apdairumas nepažįstamų žmonių atžvilgiu                  |
| 11 | Padavėjo kvietimas švilpimu                              |
| 12 | Gailėjimasis dėl sukeltos nelaimės                       |
| 13 | Liūdesys mirus mamai                                     |
| 14 | Baltų gedulingų rūbų dėvėjimas 30 dienų po mamos mirties |
| 15 | Baltų gedulingų rūbų nepažinimas                         |

Palyginkite savo ir kolegų priskirtus elgesio tipus, diskutuodami pagrįskite savo pasirinkimus.

\* Culture Matters: The Peace Corps Cross-Cultural Workbook (1997). By Craig Storti, Laurette Bennhold-Samaan, Peace Corps (U.S.). Washington: Peace Corps Information Collection and Exchange.

Kultūrų panašumai tik dar labiau išryškina skirtumus. Susidaro vientisa kultūrinė erdvė su unikaliomis joje esančiomis etninėmis grupėmis. Ta erdvė gali būti vadinama ir kultūrine zona/sritimi. Vieno kriterijaus tokia kultūrų klasifikacijai nėra. Skirstymo pagrindų gali būti geografiniai, istoriniai, etniniai, religiniai arba kitokie požymiai. Dažniausiai minėtas sritis

apibrėžia: *religija, tauta, kalba ir civilizacija*; visuomenės gyvensena, tradicijos bei vertybės; šeimos bei valstybės formos, teisės sistema, technika, menas, literatūra, muzika, filosofija ir mokslas; adekvatus kaitos suvokimas. Tradiciškai, atsižvelgiant į *geografinius, istorinius ir religinius požymius*, skiriamos aštuonios kultūros zonos: *Vakarų krikščioniškoji, Lotynų Amerikos, Eurazijos, Islamo, Indijos, Rytų Azijos, Afrikos, Okeanijos* (Jančaitytė ir kt., 2009<sup>19</sup>):

*Vakarų krikščioniškoji.* Svarbiausi šios kultūros principai – lygybė, teisingumas, žmogiškumas, žmogaus laisvė, demokratija. Vakarų Europa tebėra vienas stipriausių ekonominių regionų pasaulyje. Nedidelėje Europoje yra daugiau kaip keturiasdešimt valstybių. Teritorijoje vartojama dešimtys skirtingų kalbų, išpažįstamos įvairios religijos.

*Lotynų Amerikos.* Dauguma gyventojų – krikščionys, beveik visi – katalikai. Būdingiausias bruožas yra rasinė sudėtis – daugelyje šalių vyrauja indėnai ir metisai.

*Eurazijos.* Didžiąją šios teritorijos dalį užima Rusija. Be to, į zoną patenka kitos Rytų Europos valstybės, Balkanų pusiasalio šalys, Armėnija ir Gruzija. Dauguma gyventojų – krikščionys stačiatikiai, kurių šaknys glūdi Bizantijos kultūroje. Eurazijos kultūrai didelės įtakos turėjo azijietiškos tautos. Darbo jėga silpna, Eurazijos šalys nepasižymi demokratiškumu, žodžio ir asmens laisve bei kitais vakariečiams būdingais bruožais. Balkanų tautų kultūra keletą amžių maišėsi su užkariautojų turkų islamiška kultūra, todėl čia labai sudėtinga ne tik kultūra, bet ir politinė situacija.

*Islamo.* Dominuoja musulmonai, t. y. islamo išpažinėjai. Teritorija nuo Senegalo Vakarų Afrikoje iki Indonezijos rytuose. Stipriausios islamiškos tradicijos Šiaurės Afrikoje ir Pietvakarių Azijoje. Iš čia kilo dvi didžiausios ir svarbiausios pasaulio religijos: krikščionybė ir islamas, formavosi islamiškas pasaulio supratimas, saviti gyvenimo ir darbo papročiai bei tradicijos. Gyventojai labai religingi, čia kur kas griežčiau nei kitose srityse laikomasi tradicijų. Ypatingas vaidmuo tenka gausiai ir stipriai šeimai bei vyro kultui. Musulmoniškos šalys turi labai skirtingas valdymo sistemas: nuo teokratijos (aukščiausią valstybės valdžią turi dvasininkai), monarchijos (aukščiausia valdžia formaliai priklauso vienam asmeniui) iki demokratinio valdymo (valdžia priešinga vienvaldystei, faktiškai ar formaliai kylant iš visuomenės daugumos valios). Ryškūs skirtumai tarp miesto ir kaimo, sėslios ir klajokliškos gyvensenos.

*Indijos.* Apima Indostano pusiasalį ir dalį gretimų teritorijų. Gyventojų skaičiumi ji nusileidžia tik Rytų Azijai. Ši zona – tai sudėtingos kultūros, įvairių tradicijų, skirtingų

religijų (hinduizmas, budizmas ir kt.) geografinė erdvė, kurioje gyvena daugybė tautų ir tautelių, labiau jungiamų tikrai bendros teritorijos. Sudėtinga žmonių kastų sistema. Indijos kastos yra klasikinio pavidalo, sukurtos iš skirtingų Dievo Brahmos kūno dalių: *brahmanų* (dvasininkų), *kšatrijų* (riterių, žemvaldžių), *vaišių* (žemdirbių, amatininkų, laisvų piliečių) ir *šudrų* (nearijų, tarnų). Nors 1950 m. Indijos Konstitucija įvedė formalią kastų lygybę, vis dėlto jos dar gajos, ypač kaime. Šalyje savitas požiūris į nespriešinimą blogiui, tolerancija arba pakanta, tikėjimas pomirtiniu žmogaus įsikūnijimu į augalus ir gyvūnus ar kitą žmogų. Tvirta gyvenimo filosofija, ryškus dvasinių vertybių dominavimas susipina su europiečių kolonizatorių materialiniu antstatu.

*Rytų Azijos.* Zona apima dideles teritorijas – nuo Himalajų iki Japonijos. Nors yra daug religijų (budizmas, konfucionizmas, šintoizmas, daoizmas ir kt.). Didžiausią įtaką padarė ir daro budizmas, šios sąvokos leksinė reikšmė siejama su žodžiais/frazėmis: *atbudęs, praregėjęs, išmintingas, pasiekęs nušvitimą, pasiekęs aukščiausio dvasinio tobulumo laipsnį*.

*Afrikos.* Viešpatuoja krikščionybė arba islamas. Didelę įtaką jos gyventojams daro pirmykštės religijos. Afrikiečių kultūra labiau nei kuri kita pridengta mistika, nepaaiškinamumu, paslaptینگumu, pirmykščiais laikais, traukia nežinomybę.

*Okeanijos.* Zona išsibarsčiusi mažais sausumos lopinėliais, labai menku gyventojų skaičiumi. Okeanijos salų kultūra išsaugojo savo spalvingas egzotiškas tradicijas, pagarbą protėviams. Pastaraisiais dešimtmečiais didžiausią įtaką Okeanijai turi Rytų Azijos kultūros.

Socialiniam darbuotojui svarbu įvertinti, kokią įtaką kitos kultūros asmeniui turi geografiniai, istoriniai ir religiniai veiksniai, kokios vertybės, asmenybės savybės, elgesio modeliai gali būti nulemti būtent šių veiksnių. Pastarųjų įvertinimas dar neužtikrina bendravimo sėkmės, tačiau sudaro sąlygas modeliuoti asmeninį elgesį, priklausomai nuo konkrečios kultūros asmens.



#### Užduotys diskusijai

- Paanalizuokite, kaip religija veikia kultūrą. Pagrįskite nuomonę, jog religija veikia asmens bruožų formavimąsi.
- Kaip, remdamasi religijos nulemtais kultūriniais skirtumais, paaiškintumėte šį žmogaus elgesį: **vienas, norėdamas atsakyti į klausimą, pakelia akis aukštyn, kitas – nudelbia jas žemyn.**

19 Prakapienė D. (2009). *Kultūrinis turizmas: mokomoji medžiaga nuotolinio mokymosi moduliui*. Vilnius.

Lewis (2002) pasaulio kultūras skirsto į penkias grupes:

- vienaplanės kultūros,
- daugiaplanės kultūros,
- santūrios kultūros,
- kultūros, kur remiamasi duomenimis, ir kultūros, kur remiamasi pokalbiais,
- įsiklausymo kultūros.

*Vienaplanės kultūros* žmonės dėmesį telkia į tikslą ir yra organizuoti planuotojai (žr. 11 lentelę). Vienu metu aprėpia vieną objektą, ties juo susikaupia ir darbą atlieka per numatytą laiką. Vienaplanės, kaip ir daugiaplanės, kultūros žmonės bendrauja dialogu. Pvz., vienam baigus kalbėti, prabyla antrasis, nes sunkiai pakenčia tylą. Vienaplanės kultūros atstovai laiką naudoja kryptingai – imasi tik vieno darbo ir tokia seka, kokią yra nusistatę.

11 lentelė

#### Skirtingas kultūras charakterizuojantys požymiai

pagal Lewis (2002, p. 47)

| VIENAPLANĖS                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | DAUGIAPLANĖS                                                                                                                                                                                                                                            | SANTŪRIOS                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Intravertai</b> , kantrūs, ramūs, „nesikišantys“, mėgsta privatumą, vienu metu daro vieną darbą, punctualūs, laikosi planų, faktų, svarbiausia darbas, nejausmingi, glaustumas, nelinek, „nu-traukti“ pašnekovą ar per-traukti jį, gerbia formalumus, kūno kalba ribota, atskiria profesinius santykius nuo draugiškų | <b>Ekstravertai</b> , nekantrūs, šnekūs, smalsūs, draugiški, vienu metu daro kelis darbus, nepunctualūs, keičia planus, svarbiausia jiems žmonės; jausmingi, šneka „ilgai“, linkę pertraukti pašnekovą, profesinius santykius sutapatina su draugiškais | <b>Intravertai</b> , kantrūs, tylūs, pagarbūs, geri klausytojai, atsižvelgia į tai, ką daro kiti, punctualūs, daro smulkius pakeitimus, svarbiausia – žmonės, ramiai neabejingi, kalbėdami gerai apibendrina, nepertraukia pašnekovo, suderina draugiškus ir profesinius santykius |

*Daugiaplanės kultūros* žmonės vienu metu atlieka keletą veiklų, dažnai visai nenumatyta tvarka. Jie be galo lankstūs – nelabai paisy tvarkaraščius ir punctualumo, bet kryptingi – kai ką nors daro, ties tuo itin susikaupia ir geba užduotį atlikti per numatytą

laiką. Daugiaplaniai žmonės turi įprotį baigti pradėtą kalbą. Jiems tikrovė svarbesnė nei dirbtiniai susitarimai. Kai daugiaplanės ir vienaplanės kultūros žmonės tenka dirbti kartu, jie vieni kitus erzina, savo veiksmams tiesiog neprisitaiko vieni prie kitų, ir tai virsta abipusiu nepasitenkinimu.



#### Klausimai diskusijai

**Įsivaizduokite, jog vienaplanės kultūros žmonės tenka dirbti drauge su daugiaplanės kultūros žmonėmis:**

- Kaip elgsis vienos ir kitos kultūros asmenys?
- Su kokiomis bendravimo ir tarpusavio santykių problemomis, tikėtina, susidurs šie žmonės?
- Kokios elgesio taktikos turėtų laikytis abiejų kultūrų asmenys, kad išvengtų bendravimo problemų ir/ar nesusipratimų?

*Santūrios (įsiklausančios) kultūros* asmenys retai patys inicijuoja veiklą ar diskusiją. Jie linkę pirmiausia įsiklausyti į kitą. Geriausi klausytojai pasaulyje, nes susikaupia ties tuo, ką sako kalbėtojas, retai, o gal ir niekada nepertraukia. Kai pokalbis baigiamas, atsako ne iškart. Be to, santūrios kultūros žmonės sunkiai sekasi palaikyti lengvą, tuščią pokalbį. Dažnai sau taiko susimenkinimo taktiką. Dažniausiai užduoda papildomų klausimų, aiškindamiesi pašnekovo ketinimus bei siekius. Nepranokstami subtiliu, nežodiniu bendravimu. Tik jiems būdinga šypsena atstoja dažnus jaustukus. Jie labai gerai ištvėria tylą, sureikšmina ją, laikydami kone subtilia pašnekėsio dalimi. Protingi, geba puikiai argumentuoti, bet tam reikia ilgo, tylaus apsvarstymo. Tipiškas bendravimo būdas: monologas–tyla–apmąstymas–monologas. „Atsakymo–monologo“ dėmesys sutelktas į platesnį kontekstą, pripažįstant, kad klausytojas (vis dėlto nemažai pašnekėjęs) daug išmano. Santūriūs žmonės turi didelių energijos išteklių, o jų veiksmams bei pastangoms taupūs, retai būna agresyvūs ir dar rečiau veržiasi vadovauti.

*Duomenimis besiremiančios kultūros* žmonės veikia pasitelkdami didelę sukaupią informaciją, dažniausiai ji būna rašytinė.

*Pokalbiais besiremiančių kultūrų* žmonės įvykius mato „kontekste“, nes reikalingų žinių įgijo iš asmeninių informacijos šaltinių, t. y. pažįstamų, draugų, giminių ir pan.

*Įsiklausančiose kultūrose* vertinamos ir duomenų bazės, ir informacijos leidiniai. Žmonės iš prigimties moka klausytis ir užmegzti palankų pokalbį, todėl nesigriebia neapgalvotų veiksmų: leidžia idėjoms subręsti ir labai prisitaiko priimdami sprendimus.

Laiko sampratos aspektu visos pasaulio kultūros gali būti suskirstytos į tris grupes (Lewis, 2002):

1. *Vienaplanis laikas.* Šio tipo kultūrose laikas labai sureikšmintas – neatskiriamas nuo laikrodžio ir kalendoriaus. Sprendžiant problemas, atliekant užduotis, siekiant tikslo, laikas itin kruopščiai paskirstomas atsižvelgiant į atliekamo veiksmo sudėtingumą. Laikas, praėjęs nepriėmus jokių sprendimų ir neatlikus užduočių, įvardijamas kaip nepanaudotas dabarties ir ateities vardan.
2. *Daugiaplanis laikas.* Daugiaplaniams žmonėms nebūdingas nei veiklos grafikas, nei punktualumas. Laikas neatskiriamas nuo įvykio ar žmogaus. Kuo daugiau dalykų pajėgiama aprėpti ir atlikti vienu metu, tuo daugiaplaniai žmonės jaučiasi laimingesni. Didžioji laiko dalis praleidžiama diskutuojant, tariantis, bet ne veikiant.
3. *Ciklinis laikas.* Laikas suvokiamas ne kaip kažkokia trukmė, kuri neatskiriama nuo įvykių ar žmonių. Laikas suvokiamas kaip ciklas, todėl matuojamas visuma kokių nors procesų, sudarančių užbaigtą raidos ratą per tam tikrą terminą. Visų geriausia prie laiko prisitaikyti. Laikas, kryptingai panaudojamas ateičiai kurti, eina ratu, pakartotinai atskleidžiamas tas pačias galimybes, pavojus, riziką.

Gesteland (1997), remdamasis laiko samprata kultūrose, skiria *monochroniškas* ir *polichroniškas* kultūras. Monochroninis laikas (M- laikas) priešpriešinamas polichroniniam (P- laikas). Žmonės, kurie vadovaujami M- laiku, vienu metu atlieka vieną darbą, vertina punktualumą, užduočių atlikimą ir grafiko laikymąsi. Skaičiuodami laiką, suvokia, kad jį galima taupyti arba iššvaistyti. Tie, kurie laiką traktuoja iš P- laiko perspektyvos, vienu metu atlieka kelias veiklas, į viską reaguoja paprasčiau ir laisviau: susitarimai gali būti lengvai keičiami, tvarkaraščiai ignoruojami, galutiniai terminai – sulaužomi; jeigu šeimos nariui reikia dėmesio ar pagalbos, tai tampa svarbiau už bet kokius įsipareigojimus.

*Monochroninis laiko skaičiavimas* reiškia, kad darbas atliekamas žingsnis po žingsnio, įveikiant vieną uždavinį po kito. Užduočių atlikimo tėkmė linijinė. Diena planuojama numatant prioritetus. *Polichroninis laiko skaičiavimas* susietas su intensyviais darbo santykiais, nes tuo pat metu atliekama daug užduočių. Labiau vertinamas bendravimas nei numatyto laiku atliekami darbai.

Moorheadas ir Griffinas, 60 šalių apklausę 160 tūkstančių žmonių, išskyrė tokius pagrindinius kultūros skirtumų požymius, kurie pateikiami 12 lentelėje (Dubauskas, 2006).

12 lentelė

## Kultūros skirtumų požymiai

| Dideli valdžios galios skirtumai     | Maži valdžios galios skirtumai         |
|--------------------------------------|----------------------------------------|
| Individualizmas                      | Kolektyvizmas                          |
| Didelė pirmenybė teikiama stabilumui | Maža pirmenybė teikiama stabilumui     |
| Orientacija į trumpalaikius tikslus  | Orientacija į ilgalaikius tikslus      |
| Pozityvizmas/materializmas           | Susirūpinimas žmonėmis/gyvenimo kokybė |

Lentelėje pateikti kultūros požymiai artimi Hofstede (1986) išskirtiems kultūrų indeksams (dimensijoms): a) galios distancijos; b) neapibrėžtumo vengimo; c) individualizmo–kolektyvizmo; d) ilgalaikės–trumpalaikės orientacijos; e) moteriškumo–vyriškumo. *Didelės galios distancijos* kultūra dažniausiai esti autokratinė, joje žmonės traktuojami priklausomai nuo amžiaus, lyties, kartos ar statuso, todėl lygybės principas neegzistuoja. Tuo tarpu *mažos galios distancijos kultūroje* vyrauja horizontalūs santykiai: žmonės lygiaverčiai traktuojami vienodai, nepriklausomai nuo lyties, amžiaus, statuso, kartos, vaidmenų ir pan.

*Individualumas* ir *kolektyvizmas* kultūroje rodo, kiek žmogus visuomenėje susijęs su individualiais siekiais ir kiek mąsto apie savo, kad ir mažos grupės ar bendruomenės, interesus. Individualistinėje kultūroje labiausiai vertinamas individas. Individualizmas, remiantis „Etikos žodynu“ (2005), – tai asmens siekimas išreikšti savo individualumą ir nepakartojamumą; individualizmo nuostata teigia besąlygišką kiekvieno žmogaus teisę į laisvę ir nepriklausomybę, iniciatyvą, aktyvumą ir savo asmeninio gyvenimo bei vidinio pasaulio neliečiamumą (p. 153). Žmogus pirmiausia suvokia save kaip individą ir tiki, kad jo nuomonė ir vertybės yra prioritetinės. Kolektyvizmas – tai nuostata, kad grupės ar visuomenės gerovė – aukščiau visko (Dubauskas, 2006), kad grupės tikslai svarbesni už individualius poreikius, siekius. Kolektyvizmo kultūroje iš žmonių tikimasi, kad jie laikysis grupės normų ir taisyklių.

Stabilumui teikiama pirmenybė yra matas, kuriuo žmonės priima arba vengia netikrumo jausmo. Esama žmonių, kuriuos nestabilumas, kintančios aplinkybės aktyvina, skatina, tačiau tokių mažuma. *Stabilumo–neapibrėžtumo vengimo* dimensija rodo siekį būti saugiems, išvengti rizikos, įvedant taisykles, įstatymus ar kitas garantines priemones.

*Pozityvizmo* ir *materializmo* laipsnis – tai matas, dalijantis kultūrinį požūrį į du polius: 1) jėgą ir pasiekimą; 2) žmones ir jų gyvenimo kokybę. Pavyzdžiui, materialistinės kultūros

visuomenės vyrų/moterų vaidmenis apibrėžia daug griežčiau, nei tai daro mažiau į materialistinę kultūrą orientuotos visuomenės (Dubauskas, 2006).

Orientacija į *ilgalaičius* ar *trumpalaikius tikslus*. Vertybės, pagrįstos ilgalaikiais tikslais, orientuotos į ateitį, į projektus, pastovumą ir klestėjimą. Trumpalaikės vertybės labiau orientuotos į praeitį ir į dabartį, t. y. tradicijų gerbimą, socialinius įsipareigojimus.

Kultūrų *vyriškumo* ir *moteriškumo* dimensija nusako, kas kurioje kultūroje labiau vertinama. Vyriškoje (maskulinistinėje) visuomenėje dominuoja vyrai, todėl prioritetai teikiami drąsai, galiai, jėgai, ryžtui, siekimui, konkurencingumui. Vyras tradiciškai suvokiamas kaip nepriklausomas, aktyvus, nugalintis, atkaklus. Su juo siejama finansinė nepriklausomybė, gebėjimas aprūpinti šeimą, profesinė sėkmė ir kt. (Tereškinas, 2004). Moteris tokioje kultūroje suvokiama kaip silpna, nesavarankiška ir kuriai reikalinga parama.

Gesteland (1997) pagal tarpasmeninių santykių ir emocijų reiškimo pobūdį kultūras skirsto dar ir į šias grupes:

- formalios, vidutiniškai neformalios ir neformalios kultūros;
- ekspresyvios, vidutiniškai ekspresyvios ir santūrios kultūros.

*Formalios kultūros* paprastai būna hierarchinės ir atspindi narių padėtį bei valdžią, reiškiant pagarbą aukšto statuso asmenims. Formalumas, kaip ir formalūs teiginiai, tapatinamas su vienu iš svarbiausių būdų pagarbai parodyti. Formalios kultūros linkusios vertinti žmones pagal amžių, lytį, užimamas pareigas ir pan. *Neformalios kultūros* labiau vertina egalitarines<sup>20</sup> visuomenes su mažesniais statuso ir valdžios skirtumais.

Ekspresyvios ir santūrios kultūros išskiriamos atsižvelgiant į asmeninės erdvės suvokimą, distanciją tarp asmenų, prisilietimus, akių kontaktą, kūno judesius bei gestus. *Ekspresyvių kultūrų* žmonės dažniausiai kalba garsiai, daug gestikuliuoja, nuolat keičia veido mimikas, jų akių žvilgsnis intensyvus. Per pokalbį jie linkę vieni kitus nutraukti net nepabaigus minties. Asmeninė erdvė labai nedidelė, todėl šios kultūros dar vadinamos *artimo fizinio kontakto* kultūromis. *Santūrių kultūrų* atstovų kalba tylesnė, veido išraiškos beveik nekinta, laikysena rami, kalbama nuosekliai, vengiama nutraukti pašnekovą, vengiama žiūrėti tiesiai į akis, todėl dažnai būdingas netiesioginis akių kontaktas.

Daugelis kultūros aspektų greičiau išmokstami stebėjimu ir imitavimu, o ne per žodinius pamokymus. Kultūra perduodama netiesiogiai, dažniausiai to net neįsisąmoninant, daugiausia neverbaliniais būdais (Petrakis, 2004). Hall (1983, pagal Jančaitytę, R. ir kt., 2009)

<sup>20</sup> *Besivadovaujančias lygybės principais*

kultūras klasifikuoja atsižvelgdamas į konteksto svarbą: *aukšto konteksto* (pabrėžiama nežodinė/neverbalinė kalba ir aplinka) ir *žemo konteksto* (pabrėžiama žodinė/verbalinė kalba). Žemo konteksto kultūroje labiau pasikliaujama kalba ir žodžių reikšme. Neverbalinė kalba retokai vartojama tiek savo mintims reikšti, tiek pašnekovui suprasti. *Aukšto konteksto* kultūroje daug dėmesio skiriama kūno kalbai (veido išraiškai, balsui ir pan.). Bendraudami šios kultūros atstovai atidžiai stebi pašnekovą ir labiau pasikliauja tuo, ką mato, nei tuo, ką girdi.



#### Grupinio darbo užduotis

Lietuvos migracijos departamento duomenimis (prieiga internete: <http://www.migracija.lt>), pastaruoju metu daugiausia pabėgėlių esti iš Rusijos, Gruzijos, Kirgizijos, Afganistano, Turkijos, Irako ir kt.\*

1. Pasirinkite konkrečią Jums aktualią/įdomią valstybę/kultūrinę zoną ar pan. (jei pasirinkote valstybę, reikia pasirinkti dvi kultūriškai išsiskiriančias).
2. Susipažinkite su pagrindiniais tos šalies, zonos skirtingų sferų (šeima, ugdymas, verslas, religija ir pan.) kultūros bruožais.
3. Nustatykite esminius kultūrinius bruožus, įvardykite pagrindines vertybes, papročius, normas, taisykles ir t. t.
4. Charakterizuokite/vizualizuokite kitos kultūros asmenį: kokie bruožai ir elgesio tendencijos/stiliai gali būti jam būdingi, priklausomai nuo jo kultūros.
5. Įsivaizduokite, jog jums tenka dirbti su prieglobstį gavusiais šios kultūros asmenimis: į ką turėsite atkreipti dėmesį, kad tarpusavio bendradarbiavimas būtų konstruktyvus.

#### \* Informacijos šaltiniai:

1. Barry T. Pasaulio verslo kultūros ir kaip jas perprasti. Vilnius, 2008.
2. Biedermann H. Naujasis simbolių žodynas. Vilnius, 2002.
3. Foster D. Azijos šalių etiketas. Vilnius, 2004
4. Foster D. Europos šalių etiketas. Vilnius, 2004
5. Harris M. Kultūrinė antropologija. Kaunas, 1998.
6. Lewis R. D. Kultūrų sandūra: kaip sėkmingai bendrauti su kitų tautų ir kultūrų atstovais. Vilnius, 2002
7. Luobikienė I. Kultūros sociologijos skaitiniai. Kaunas, 2003.
8. Miškinis K. Šeima pasaulio šalių kultūrose. Kaunas, 2006.
9. Pasaulio religijos. Vilnius, 2005.
10. Pruskus V. Multikultūrinė komunikacija ir vadyba. Vilnius, 2004.

## 5.2. PRIEGLOBSTĮ GAVUSIO UŽSIENIEČIO PRISITAIKYMO PROCESAS IR KULTŪRINIO SUDERINAMUMO PROBLEMOS

Iš „savo namų kultūros“ į naują kultūrą patekę žmonės su savimi atsineša tam tikrų reikšmių struktūrą. Jie ir toliau renkasi asmeninei struktūrai neprieštaraujančius veiksmus, savo ir kitos kultūros požymius interpretuoja jos kontekste. Skirtingų kultūrų žmonės nevienodai suvokia pasaulį. Įvairi kultūrinė patirtis lemia netapatų pasaulio suvokimą ir jo priėmimą. Bendra realybė dažnai priimama kaip savaime suprantama. Tik bendraudamas su žmonėmis, kurie pasaulį mato „kitaip“, socialinis darbuotojas gali suprasti, kokiais kultūriniais modeliais ir elgesio būdais asmuo vadovaujasi.

### Grupinio darbo užduotis



- Drauge aptarkite asmeninę „kultūrinio šoko“ patirtį.
- Identifikuokite pagrindinius požymius: kur ir kaip tai vyko, koks buvo jūsų elgesys, jausmai, santykis su žmonėmis, pačiu savimi ir pan.
- Kiek laiko tai tęsėsi? Kaip stengėtės „įveikti“ šoką?
- Kartu su kolegomis pabandykite įvardyti kultūrinio šoko etapus/stadijas ar pan., charakterizuokite esmines tendencijas.

Bendravimas su kitų kultūrų atstovais neretai sukuria situacijas, kur nebegalioja abipusis perspektyvų priėmimas, nebesuderinami lūkesčiai. Stiprėja susierzinimas ir gilėja nesaugumo jausmas. Neišvengiami konfliktai, susiję su skirtingomis dviejų kultūrų taisyklėmis, reikšmėmis ir vertybėmis (Zapf, 1993). Žmonės, patekę į svetimą kultūrą, išgyvena *adaptacijos procesą*. Jei adaptacija sunki, ji vadinama *kultūriniu šoku*. Kultūrinio šoko terminą 1954 m. įvedė antropologas Kalvero Obergas. Kultūrinis šokas susiformuoja dėl kelių priežasčių:

- pabėgėliai savo elgesiui nebegauna įprasto atsako;
- pradedama suvokti, kad skiriasi kultūrinės žaidimo taisyklės;
- nebepritaikyti turimi įgūdžiai, idėjos ir pasiekimai.

Kultūrinis šokas nebūtinai ištinka žmones, pirmą kartą atvykusius į kitą šalį. Gali praeiti šiek tiek laiko, kol prieglobstį gavę užsieniečiai susiduria su gilesnėmis prasmėmis ir lūkesčiais, kuriuos sunku identifikuoti ir suprasti. Kultūrinis šokas gali neigiamai

paveikti žmogaus sugebėjimą rinkti informaciją, priimti sprendimus ir spręsti problemas. Adaptavimosi sunkumai gali būti susiję su įvairiomis vidinėmis ir išorinėmis žmogaus gyvenimo apraiškomis (Muecke, Lenthall, Lindeman, 2011):

- a) saugumu ir parama;
- b) saviverte ir savęs priėmimu;
- c) gebėjimais ir autonomija;
- d) identitetu ir priklausymu;
- e) pasitenkinimu ir prasmės atradimu.

Netgi labai psichologiškai ir dalykiškai pasirengę asmenys, mėginantys pritaipyti nepažįstamoje kultūroje, susiduria su tam tikro laipsnio kultūriniu šoku, tačiau kiekviena patirtis, priklausomai nuo specifinių simptomų, intensyvumo ir trukmės, yra kitokia. Kultūrinis šokas pirmiausia yra emocinė reakcija, kai prarandamas savo kultūrinis suvokimas, o nauja patirtis nesuprantama. Tokia būseną prieglobstį gavusiam užsieniečiui žadina susierzinimą. Iš tikrųjų ne nauja kultūra ar aplinka dirgina, o pats susidūrimo su ja procesas, virstantis fizinio/emocinio irzlumo, nervų gadinimo priežastimi (Zapf, 1991). Dramatiškus kultūrinės aplinkos pokyčius galima laikyti stresą keliančiu faktoriumi. Tokiu atveju kultūrinį šoką galima įvardyti kaip stresinę būklę, organizmo įtampą ar nestabilumą, o jausmą. Barna (1983 pagal Zapf, 1991) identifikavo specifinius pirminius stresą sukeliančius faktorius, patekus į kitą kultūrą: „dviprasmiškumą, tikrumo jausmo nebuvimą ir nenusipėjamumą“.

Žmonių adaptacijos procesas naujoje kultūroje gali skirtis adaptacijos stadijų trukme, kuris paprastai gali tęstis apie metus (Zapf, 1991). Pristatymo naujoje kultūroje seka laiko aspektu gali būti apibendrinta „U“ formos gerovės kreivė, kuri dažnai vadinama „U kreivės hipoteze“ (žr. 7 pav.).

Pradinį asmens optimizmą keičia frustracija ir sutrikimas, kai nesugebama prasmingai įsiliesti į naują kultūrą. Išsprendus šiuos sunkumus, atkuriamas pasitikėjimas savimi ir integruojamasi į naują kultūrą (atsistatymas). Ši kreivė kartais išplečiama į „W kreivės hipotezę“, apimančią prisitaikymą, sugrįžus į savo kultūrą.



7 pav. Gerovės kreivė laiko atžvilgiu

Pagal žmonių, kurie atvyksta iš vienos kultūros į kitą, vertinimus, mokslininkai nustatė daugybę kultūrinio šoko požymių (Zapf, 1991):

|                        |                |                 |
|------------------------|----------------|-----------------|
| Praradimo jausmas      | Nekantus       | Sukrėstas       |
| Namų ilgesys           | Irzlus         | Suglumęs        |
| Nemiga                 | Nervingas      | Pesimistiškas   |
| Nesiorientavimas       | Piktas         | Netekęs vilties |
| Poreikis skūstis       | Įžeidus        | Atstumtas       |
| Noras atsakyti pareigų | Niekinantis    | Paniškas        |
| Nerimas                | Nepasitikintis | Priešiškas      |
| Įtarumas               | Susvetimėjęs   | Sutrikęs        |
| Poreikis „ištrūkti“    | Nusivylęs      | Izoliuotas      |
| Negalėjimas susikaupti | Apatiškas      | Bijantis        |
| Abejotumas savimi      | Prislėgtas     | Išsekęs         |
| Vieništumas            | Bejėgis        | Ciniškas        |
| Užsisklendimas         | Pažeidžiamas   | Išvargęs        |

Įvardytuose apibūdinimuose ryškus neigiamas aspektas, lyginant su teigiamą atspalvį turinčiais jausmais, kurie pasireiškia tik atvykus į kitą šalį, t. y. pradiniam kultūrinės adaptacijos etape:

|                      |                        |
|----------------------|------------------------|
| Jaudulys             | Entuziazmas            |
| Susizavėjimas        | Noras veikti           |
| Laukimas             | Optimizmas             |
| Intriga              | Priėmimas              |
| Pasitikėjimas savimi | Pasitikėjimas žmonėmis |
| Stimulas             | Pakili nuotaika        |
| Atradimo jausmas     | Kūrybingumas           |
| Iššūkiai             | Saviraiška             |
| Euforija             | Savęs realizavimas     |
| Energija             | Tikslo turėjimas       |

Suvokimas, kad neigiami išgyvenimai yra natūralus, dažnas, bet tik ribotą laiką trunkantis reiškinys, gali savaime veikti raminančiai, net gydančiai. Svarbus ir įsitikinimas, kad ne pats žmogus, o žmogaus sąveika su nepažįstama vieta be pažįstamų ženklų ir resursų gali grąžinti viltį ir pasitikėjimą savimi. Tokiu atveju privalu įsąmoninti, kad prie naujos kultūros reikia pratintis pamažu, kad adaptavimosi procesas šiek tiek užtruks.

Adaptacijos procese pasireiškia ir kitas su kultūriniu šoku susijęs reiškinys – *kultūrinis nuovargis*, kurį galima lengvai supainioti su pačiu kultūriniu šoku (Zapf, 1991). *Kultūrinis nuovargis* susijęs su pervargimu, atsirandančiu dėl nuolatinio siekio prisitaikyti prie svetimos kultūros, ir labiausiai būdingas svečiams, keliautojams, žmonėms, kurie žino,

kad greitai grįš į gimtąją kultūrą, kuriems reikia tik iš dalies prisitaikyti naujoje aplinkoje. Kultūrinis nuovargis nėra toks stiprus, kaip šoko reakcija.

Daugelis prieglobstį gavusių užsieniečių išgyvena kelias kultūrinio šoko stadijas (George, 2010; Muecke, Lenthall, Lindeman (2011) ir kt.), besiskiriančias tik patyrimo forma ir atvykimo tikslu.

**1 stadija.** *Euforijos/žavėjimosi periodas*, kuris kartais vadinamas pakylėjimo, arba atradimų, stadija. Asmuo apimtas nenatūraliai pakilios, džiaugsmingos, linksmos nuotaikos, nerūpestingumo būsenos, neatitinkančios objektyvių aplinkybių. Konfliktai ar problemos, kylančios dėl pasikeitusių kultūrinių ženklų, ir kultūriniai nesusipratimai vertinami kaip nedideli ir juokingi „nuotykių“. Prieš atvykstant arba ką tik atvykus į svetimą šalį turima didelių vilčių ir lūkesčių. Šiuo laikotarpiu žmonės jaučiasi savimi pasitikintys, tad lengvai įveikia problemas ir stresą. Dažnai ieškoma panašumų su savo šalimi ir kultūra.

**2 stadija.** *Nusivylimas (nepasitenkinimas arba susierzinimas ir priešiškas)*. Ji dar vadinama atstūmimo, priešiško, frustracijos stadija, nes pradeda įsigalėti kultūrinis „šokas“. Tai stadija, kai kalbos barjeras ir kultūrinių ženklų nesupratimas pradeda kelti rūpestį, o žmogaus elgsena tampa priešiška ir agresyvi. „Kultūrinio šoko“ stadijoje nauja patirtis gali atrodyti gluminanti, paini, slegianti, kelianti nerimą ir t. t. Žmogus prisimena savo namų kultūrą ir skuba kritikuoti naująją, pasitelkdamas stereotipus. Labai džiaugiamasi, kai įveikiami sunkumai, bet susidūrus su išbandymais gali apimti nepasitenkinimas, nusivylimas ir liūdesys. Natūralu, kad vieną dieną galima jaustis labai pakiliai, kitą – blogai. Šiuo laikotarpiu ieškoma nebe panašumų, o matomi skirtumai. Staiga viskas atrodo kitaip: žmonės nebe tokie draugiški, kaip manyta iš pradžių, gyvenimas ima sudėtingėti ir auga įtampa. Šios stadijos simptomai – pyktis, susierzinimas, abejingumas viskam ir noras užsisklęsti savyje, apetito praradimas ir bendras nuovargis (arba nemiga), tėvynės ir mylimų žmonių ilgesys, kaltės jausmas.

**3 stadija.** *Laipsniškas prisitaikymas*. Tai tarsi lėtas sveikimas, susitvarkymas su krize ar jos išsprendimo pradžia. Dar pasitaiko sunkesnių momentų, tačiau pradeda suvokti, kaip galima įveikti anksčiau neįmanomas kasdienines situacijas ir kurti teigiamus santykius su priimančios šalies žmonėmis. Įgijus geresnių kalbos įgūdžių, geriau susipažinus su šalimi, jos žmonėmis ir vertybėmis, pradeda integruotis į visuomenę ir konkrečią bendruomenę. Taip atsiranda suvokimas, kad jau įmanoma kontroliuoti savo gyvenimą, todėl grįžta humoro jausmas, aiškėja adaptacijos būdai.

**4 stadija. Priėmimas.** Prisitaikymas prie kitos kultūros, arba priklausymas abiem kultūroms. Tai akulturizacijos stadija arba efektyvaus funkcionavimo stadija – tai ideali arba tikslinė kitoje kultūroje apsigyvenusių žmonių būseną. Epizodiškai patiriama sunkumų, susijusių su kultūriniais skirtumais, tačiau žmogus gali funkcionuoti taip pat efektyviai ir produktyviai kaip ir ankstesnėje savo kultūroje arba bent panašiai. Kitos kultūros savitumai tampa priimtini. Šiuo metu jau turima šiek tiek draugų, geriau suprantama naujoji sistema ir nesigailima atvykus.



#### Darbas grupėje\*

Pažymėkite romėniškais skaitmenimis būseną asmens, pasakiusio tokias frazes:

- I. Medaus mėnuo (euforijos/žavėjimosi)
- II. Pradinis kultūrinis šokas (nusivylimas)
- III. Pradinis prisitaikymas
- IV. Tolesnis kultūrinis šokas
- V. Tolesnis prisitaikymas

|    |                                                                                 |
|----|---------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Kaip man atsibodo šitie vabalai!                                                |
| 2  | Aš įsitikinęs, kad tai žinau gerai.                                             |
| 3  | Ir tai jūs vadinate tualetu?                                                    |
| 4  | Viską atiduočiau už maistą be ryžių.                                            |
| 5  | Šie visi žmonės tokie mieli...                                                  |
| 6  | Pasiilgai namų? Dėl ko?                                                         |
| 7  | Nepatikėsite, bet baigiu priprast prie šių tualetų.                             |
| 8  | Laukiu nesulaukiu, kada pradėsiu dirbti savo darbą.                             |
| 9  | Ši kalba tik kartais turi kažkokią prasmę                                       |
| 10 | Negaliu patikėti. Jie sako, kad neturėčiau čia bėgioti.                         |
| 11 | Vabalai? Kokie vabalai?                                                         |
| 12 | Žinai, tiesą sakant, man labiau patinka turkiški tualetai.                      |
| 13 | Niekada neišmoksiu šios kalbos.                                                 |
| 14 | Juokauji? Negaliu valgyti kario (ar pupelių) be ryžių.                          |
| 15 | Niekas man nesakė, kad mano darbas bus toks.                                    |
| 16 | Niekada nemaniau, jog man problemų sukels tai, kad turiu per daug laisvo laiko. |
| 17 | Man labiau patinka futbolas nei bėgiojimas – sutinki daugiau žmonių.            |
| 18 | Kokia nuostabi vieta.                                                           |

\* Culture Matters: The Peace Corps Cross-Cultural Workbook (1997). By Craig Storti, Laurette Bennhold-Samaan, Peace Corps (U.S.). Washington: Peace Corps Information Collection and Exchange.

Socialiniai darbuotojai, padėdami pabėgėliams adaptuotis kitoje kultūroje, privalo turėti pakankamai žinių apie psichosocialinius procesus ir reiškinius, vykstančius migracijoje. Vadinas, be migracijos procesų ir žinių apie klientų kultūrą, jie turi įsąmoninti savo pačių kultūros poveikį klientui. Savęs suvokimas, jautrumas savo kultūros paveldui, pagarba skirtumams ir kt. yra esminiai konsultavimo kompetencijos gebėjimai tarpkultūriniame kontekste (Russell, White, 2001).

Adaptacijos procese tiek socialiniam darbuotojui, tiek pačiam užsieniečiui aktualus *kultūrinio jautrumo* faktorius, kuris šiuo atveju – abipusis. Remdamasis kultūrinio jautrumo modeliu, socialinis darbuotojas bendraudamas su klientu ne tik stebi savo asmenines reakcijas, bet ir analizuoja prieglobstį gavusio užsieniečio prisitaikymo pokyčius. Kultūrinis jautrumas, kaip tarpkultūrinės kompetencijos dalis, apibrėžiamas gebėjimu psichologiškai reaguoti į kultūrinius pokyčius tarpasmeniniuose ir/ar socialiniuose ryšiuose. Kultūrinis jautrumas apima patirtis, kurios kelia iššūkių asmenims, asmeniškai susidūrusiems su kultūrinėmis problemomis (Hardy, Laszloffy, 2007).

Tarpkultūrinio jautrumo pokyčius Bennet (1984 pagal Tesoriero, 2006) apibrėžia įvardydamas asmeninio augimo stadijas ir išryškindamas pozityvius kaitos poslinkius – pereinant iš vienos stadijos į kitą, didėja tarpkultūrinis supratimas, įsąmoninami skirtumai – *etnocentrizmas* pamažu keičia *etnoreliatyvizmas*, lydimas kultūrinių skirtumų tolerancijos. Bennet tarpkultūrinio jautrumo modelio (žr. 8 pav.) tikslas – paskatinti socialinį darbuotoją siekti asmeninio tobulėjimo brandos: savo iniciatyva ir veikimu etnocentristines nuostatas permąstyti į etnoreliatyvizmo poziciją (Tesoriero, 2006). Tokia sudėtingėjanti asmenybinė kaita sudaro palankias prielaidas kitataučių kultūriniais skirtumams įžvelgti, tinkamai atpažinti ir kompetentingai įvertinti tuos, kurie yra kitokie.

|                           |                                      |                                                            |                                                             |                            |                                                           |
|---------------------------|--------------------------------------|------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|----------------------------|-----------------------------------------------------------|
| Izolacija<br>Atsispyrimas | Niekimas<br>Pranašumas<br>Pakeitimas | Fizinis universalumas<br>Transcendentinis<br>universalumas | Pagarba kitokiam elgesiui<br>Pagarba kitokiems<br>vertybėms | Išgyvenimas<br>Pluralizmas | Kontekstinis įvertinimas<br>Konstruktyvus<br>marginalumas |
| Neigimas                  | Gynyba                               | Sumažinimas/<br>minimizavimas                              | Priėmimas                                                   | Adaptacija                 | Integracija                                               |

← Etnocentristiniai etapai

Etnoreliatyvūs etapai →

8 pav. Tarpkultūrinio jautrumo modelio etapai (pagal Tesoriero, 2006)

*Neigimo stadijoje* tiek socialinis darbuotojas, tiek klientas nesiremia kultūriniais skirtumais, o jei ir atsižvelgiama, tai išskiriamos tik labai plačios kultūrinių skirtumų kategorijos, pvz., odos spalva, savitos aprangos detalės, bendravimo manieros ir pan. Šiuo atveju socialinis darbuotojas, o kartu ir klientas, nesąmoningai laikosi nuostatos, kad svarbiausia yra asmeninis pasaulio matymas. Skirtybių suvokimas iš esmės egocentriškas, neigiami bet kokie nesutapimai, kurie neatitinka asmeninio nusistatymo vienodomis aplinkybėmis elgtis analogiškai ar tapačiai. Ši stadija identifiikuojama remiantis esminiais požymiais, atspindinčiais socialinio darbuotojo ir/ar kliento elgesį (Tesoriero, 2006):

- „žmonės, kurie elgiasi kitaip, yra neišmanėliai“;
- linkę kitiems primesti savo vertybių sistemą, manydami, kad tik jie yra teisūs, o kiti žmonės – nežinėliai ir/ar nemokšos;
- tik jie elgiasi natūraliai ir normaliai; kitokie elgesio, veikimo būdai yra netinkami ir klaidingi;
- kultūriniai skirtumai nekelia grėsmės, nes jie jų nepriima;
- tarpasmeninių santykių su kitų kultūrų asmenimis patirtis ribota, todėl neturi poreikio gilintis į kitas kultūras.

Dažniausiai taip elgiasi žmonės, anksčiau nesusidūrę su kitų kultūrų skirtumais arba tiesiog sąmoningai atsiribojantys nuo žmonių, kurie yra „kitokie“. Izoliacijoje kultūrinių skirtumų net nepastebima. Siekis izoliuotis ir išlaikyti atstumą nuo kitų, visada susiduria su kliūtimis, kurių veikimas jau yra nedidelė tarpkultūrinių santykių kaita, nes čia reikia pripažinti skirtumą.

*Gynyba* – tai pozicija, kurią renkasi kultūrinių skirtumų nepripažįstantys asmenys, kad galėtų atremti tų matomų ir patiriamų skirtumų, kaip keliančių jiems grėsmę, įtaką. Gynybos stadijoje skirtumai suprantami, bet dėl įvairių priežasčių ignoruojami:

- turi pagrindo manyti, kad jų vertybių sistema nėra vienintelė ir absoliučiai gera – ir dėl to pasijaučia nelaimingi;
- pripažįsta kultūrinius skirtumus, susitaiko su jais, tačiau šie labai baugina;
- įsitikinę, kad kitos kultūros neabejotinai menkesnės ir „prastesnės“;
- suvokia, kad nereikia bandyti savo vertybių primesti kitiems, tačiau kitas kultūras vertina neigiamai ir beveik nepalaiko jokių ryšių su „kitokiais“ nei jie patys.

Kai kitokia pasaulėžiūra vertinama negatyviai, bendriausia priešinimosi strategija yra apkalbos, menkinimas, net šmeižimas. Stereotipai, rasistiniai išpuoliai yra pagrindinės nepakantos kitokiems strategijos. Socialinių darbuotojų pareiga – ginti skirtumus, su

kuriais susiduriama, operatyviai indikuoti reakcijas į tuos skirtumus, neigiamai įvertinti norą menkinti kitus, sutelkti dėmesį ir teigiamai įvertinti savo pačių kultūrinį statusą. Kita nepakantos pusė – savo kultūros pozityvių bruožų, jos pranašumo pabrėžimas ir nedėmesingumas kitai kultūrai, kuri netiesiogiai vertinama kaip menkesnė. Kartais pasireiškia dar vienas elgesio su skirtumais modelis. Bennet jį įvardija „*apvertimu*“, kurio esmė – kita kultūra vertinama kaip pranašesnė, niekinant savo pačių kultūrinę kilmę. Ši strategija iš pirmo žvilgsnio gali pasirodyti jautresnė, bet praktiškai reiškia vieno etnocentrizmo (savo pačių kultūrinės kilmės) pakeitimą kitu (Tesoriero, 2006).

Paskutinioji etnocentrizmo stadija vadinama minimizavimu/sumažinimu. Skirtumai pripažįstami, bet jų reikšmė minimizuojama:

- „nors žmonės ir labai skirtingi, bet vis tiek jie labiau panašūs nei nepanašūs“;
- baugina kultūriniai skirtumai, todėl bandoma juos kiek įmanoma sumažinti, tačiau taip elgiamasi ne dėl to, kad „tie kitokie“ būtų menkesni savo žiniomis, gebėjimais arba nevykėliai;
- pripažįsta, kad skirtumai yra realūs, tačiau nesą itin dideli ar reikšmingi;
- nors individai išoriškai ir skirtingi, tačiau dauguma vertybių ir įsitikinimų yra tapatūs.

Bennet modelyje ši stadija įvardijama galutiniu būdu savo paties pasaulėžiūrai kaip pagrindinei ir adekvačiai išsaugoti (Tesoriero, 2006). Kultūrinis skirtumas pripažįstamas, bet nevertinamas neigiamai. Labiau susitelkiama ties panašumais. Ši pozicija artima žmogiškajam jautrumui, pagarbai ir priėmimui. Ši pozicija savita tuo, kad konstatuoja pagrindinius bendruosius bruožus, nesvarbu, ar jie fiziniai, ar vienos jėgos rezultatas (pvz., „mes visi esame Dievo vaikai“).

*Etnoreliatyvūs etapai* susideda iš prielaidų, jog kitos kultūros gali būti suprantamos tik tam tikruose kontekstuose (Tesoriero, 2006). Etnocentristiniuose etapuose skirtingumas tam tikra prasme gąsdina, o etnoreliatyvi skirtingumo patirtis neverčia baugintis, nerimauti, nes siekiama plėsti naujas kategorijas, o ne išsaugoti esamas.

Pirmajame – *priėmimo* – etape kultūriniai skirtumai pripažįstami kaip neišvengiami:

- būdinga neutrali nuomonė apie kultūrinius skirtumus;
- pripažįstama, kad egzistuoja skirtumai;
- suvokiama, kad kitos kultūros žmonės skiriasi nuo vietinių ir susitaikoma su tuo, kad kitokia vertybių sistema ir elgesio normos yra neišvengiamos;
- vis dar sunkiai priimamas neįprastas elgesys, tačiau jis nebėra atstumiantis ir vertinamas pozityviai, nelaikant jo netinkamu;

- nors daugelis elgesio normų nepriimama ir nekoreguojamas asmeninis elgesys, siekiant tapti kultūriškai jautresniems, tačiau būdingas tolerantiškumas ir palankumas; Socialinis darbuotojas, giliai vertindamas ir gerbdamas kultūrų vientisumą, įskaitant ir savąją, respektuodamas vertybes ir pasaulėžiūrą, patiria nemažai saviraidos elementų:
- keičiasi elgesys ir požiūris;
- didėja motyvacija, daugėja galimybių derinti savo elgesį su kitataučių dorovine elgsena;
- įgyjama patirties suprasti kitos kultūros žmones;
- neatsižadama savo gimtosios kultūros vertybių ir įsitikinimų, tačiau jos integruojamos į kitų kultūrų bruožus.

Tarptautinių žodžių žodyne (2001) adaptacija, be kitų leksinių reikšmių, aiškinama kaip 1) prisitaikymas prie kintančių ar naujų socialinių, ekonominių, gamtinių gyvenimo sąlygų arba 2) migrantų įsikurdimas naujoje vietoje. Prisitaikymą galima suvokti kaip tam tikrą dalinį prisiderinimą prie vietinių gyventojų elgesio, jausmų, kalbos kultūros, kad tie dalykai nešokiruotų vieni kitų. Prisiderinimo negalima painioti su tautinės mažumos ar grupės/individo asimiliacija, susiliejimu ir ištirpimu („melting pot“ – susimaišymo katilu), su jų amalgamacija, kai svetimtaučiai per 3–4 savųjų kartas perima vietinių gyventojų kalbą, kultūrą, papročius. Taigi *adaptacija* nėra asimiliacija, kai iš dviejų pasaulėžiūrų lieka viena, ji nėra ir procesas, kai vietoje vienos pasaulėžiūros remiamasi kita. Etniniai įgūdžiai praplečiami, o ne keičiami kitais, nes kultūra yra procesas. Tai susiję su dalyvavimu procese. Kompetentingas dalyvavimas yra tarpkultūrinis jautrumas, tarpkultūrinė kompetencija, etnoreliatyvizmas. Čia svarbiausias išgyvenimas, t. y. gebėjimas bendraujant perkelti kultūrinės sistemas taip, kad būtų sukurta bendra reikšmė. Šito pasiekama, kai asmuo jau geba suprasti kito požiūrį ir įsivaizduoti jo būseną. Išgyvenimas laikinas. Ilgiau trunkanti pozicija vadinama pliuralizmu, kuomet įgyjamos dvi ar daugiau pasaulėžiūrų. Tačiau pliuralizmas įmanomas, jei kitoje kultūroje gyvena ilgesnį laiką.

Paskutinysis etnoreliatyvizmo – *integracijos* – etapas remiasi principu „aš galiu tapti kitoks, tačiau išlieku savimi“ (Tesoriero, 2006). Šiame etape socialinis darbuotojas tarsi tampa dviejų ar net kelių kultūrų atstovu, savo elgesį lengvai derina prie klientų, su kuriais bendrauja, elgesio.

## LITERATŪRA

1. Čiburienė, J., Gusčinskienė, J. (2007). Kultūra, jos dimensijos ir vartojimo pasikeitimai globalizacijos sąlygomis. *Ekonomika ir vadyba*, 12, 705–712.
2. Dubauskas, G. (2006). Organizacijos elgsena. Vilnius: Generolo Jono Žemaičio Lietuvos karo akademija.
3. George, M. (2010). A Theoretical Understanding of Refugee Trauma. *Clinical Social Work Journal*, 38, 379–387.
4. Gesteland, R. (1997). Kaip išgauti „taip“. Menas bendrauti ir derėtis įvairiose kultūrose. Vilnius: Tyto Alba.
5. Hardy K.V., Laszloffy T.A. (2007). The cultural genogram: key to training culturally competent family therapists. *Journal of Marital and Family Therapy*, 21(3), 227–237.
6. Jančaitytė, R., Valevičienė, N., Augutienė, R., Prakapas, R. (2009) Tarpkultūrinės kompetencijos didinimas bei įvairovės valdymo gebėjimų stiprinimas. Vilnius: Tarptautinės migracijos organizacijos Vilniaus biuras, Mykolo Romerio universitetas.
7. Lewis, D. R., (2001). Kultūrų sandūra (kaip sėkmingai bendrauti su kitų tautų ir kultūrų atstovais). Vilnius: Alma Litera.
8. Muecke, A., Lenthall, S., Lindeman, M. (2011). Culture shock and healthcare workers in remote Indigenous communities of Australia: what do we know and how can we measure it? *Available from: <http://www.rrh.org.au>*.
9. Petraitis, T. (2004). Lietimo vengimas lietuvių ir švedų studentų grupėse. Psichologijos bakalauro darbas. Kaunas: Vytauto Didžiojo universitetas.
10. Russell, M. N., White, B. (2001). Practice with Immigrants and Refugees: Social Worker and Client Perspectives. *Journal of Ethnic and Cultural Diversity in Social Work*, 9 (3/4), 73–91.
11. Tarptautinių žodžių žodynas (2001). Vilnius: Žodynas.
12. Tereškinas, A. (2004). Tarp norminio ir subordinuoto vyriškumo formų: vyrai, jų seksualumas ir maskulinizmo politika šiuolaikinėje Lietuvoje. *Sociologija. Mintis ir veiksmas*, 3, 28–38.
13. Tesoriero, F. (2006). Personal Growth Towards Intercultural Competence Through an International Field Education Programme. *Australian Social Work*, 59 (2), 126–140.
14. Zapf, M. K. (1991). Cross-cultural Transitions and Wellness: Dealing with Culture Shock. *International Journal for the Advancement of Counselling*, 14, 105–119.
15. Zapf, M. K. (1993). Remote practice and culture shock: social workers moving to isolated northern regions. *Social Work*, 38(6), 694–704.
16. Žemaitis, V. (2005). Etikos žodynas. Vilnius: Rosma



## VI

# SĖKMINGO BENDRAVIMO SU PRIEGLOBSTĮ GAVUSIAIS UŽSIENIEČIAIS VEIKSNIAI IR SĄLYGOS

## 6.1. EFEKTYVAUS BENDRAVIMO TARPKULTŪRINIAME KONTEKSTE ASPEKTAI

Nuo bendravimo efektyvumo labiausiai priklauso individo asmeninio ir profesinio gyvenimo kokybė. Kad būtų galima tinkamai bendrauti ir teikti pagalbą prieglobstį gavusiam asmeniui, pirmiausia reikia apsvarstyti savo bendravimo su kitos kultūros žmonėmis būdo tinkamumą. Reikia pasakyti, kad nėra idealaus bendravimo būdo, kad bendravimo kompetencija yra situacinis dalykas, t. y. priklauso nuo konkrečių aplinkybių visumos ir nuo to, kaip tenkiname savo ir kitų žmonių poreikius. Efektyvūs tarpkultūrinio bendravimo įgūdžiai įgyjami mokantis, stebint, modeliuojant elgesį bei gaunant grįžtamąjį ryšį. Kartojantis panašioms situacijoms, pamažu įgyjama nemažai bendravimui būtinų įgūdžių ir įpročių, konkrečioje padėtyje sudarančių pasirinkimo galimybę. Kuo skurdesnės turimų priemonių ir gebėjimų atsargos, tuo menkesnė sėkmės tikimybė. Gebėjimas pasirinkti geriausią elgesį yra esminis dalykas: pasak Johnson (2001), norėdami įvairiose situacijose padėti kitiems žmonėms, turintiems nevienodus poreikius, privalome mokėti taikyti skirtingas veiklos rūšis ir gebėti parinkti tinkamiausią sprendimą.

Bendravimas, teikiant pagalbą, yra daugialypis reiškiny. Skiriami trys pagrindiniai glaudžiai susiję *bendravimo aspektai* (Lekavičienė ir kt., 2010):

- 1) savęs bei kitos kultūros žmonių suvokimo (socialinė percepcija);
- 2) keitimosi informacija (socialinė komunikacija);
- 3) tarpusavio sąveikos (socialinė interakcija).

Konkrečiai tarpkultūrinei situacijai adekvatus tarpusavio suvokimo, keitimosi informacija ir sąveikos ypatumai dažniausiai yra nulemti socialinio darbuotojo bendravimo gebėjimų, asmeninių savybių, vertybių ir nuostatų. Gebėjimas adaptuotis ir sėkmingai bendrauti įvairiose situacijose siejamas su pastoviomis ir adekvačiomis žiniomis apie save kaip asmenį, galintį teikti pagalbą. Todėl savo profesinius gebėjimus aktualu lyginti su bendravimo galimybėmis, savo elgesį – su kitų žmonių lūkesčiais. Adekvatus savęs įvertinimas teikia moralinį pasitenkinimą bei žadina pasitikėjimo savimi jausmą. Efektyvumas betarpiškai siejamas su pozityviu mąstymu, t. y. tikėjimu savo veiksmingumu, galimybėmis ir gebėjimais. Kad susiformuotų toks tikėjimas savo jėgomis, reikia šių dalykų:

- veikla, kurią tenka atlikti pačiam, turi būti svarbi, tai stiprina pasitikėjimą savo gebėjimais toje srityje;
- turėti pakankamai žinių, įgūdžių ir mokėjimų konkrečiai veiklai atlikti, ypač aktualūs sunkumų įveikimo ir nugalėjimo įgūdžiai;

- žinoti, kad įgūdžiai formuojasi tik esant palankiai aplinkai bei sąlygoms, skatinančioms norą tobulėti, pažinti ir siekti;
- tik kokybiška informacija leidžia tinkamai įvertinti savo gebėjimus.

Tarpkultūrinio bendravimo gebėjimai reikalingi kultūriniais ir kalbiniais barjerams įveikti, kad būtų pasiektas bendras supratimas ir perduota informacija. Abipusiam supratimui būtina gebėti prisitaikyti prie įvairių bendravimo stilių. Kitos kultūros supratimą būtų galima lyginti su schema, kurioje sava kultūra tarsi trafaretas uždedama ant svetimos: kuo daugiau sutampančių taškų, tuo tarpkultūrinė komunikacija efektyvesnė, ir atvirkščiai, – kuo daugiau trukdžių, tuo ji blankesnė (Jonušas, 2011). Daugelis dalykų tampa akivaizdūs ir įgauna prasmę tik tada, kai susiduriama su skirtingais kultūros reiškiais tiesiogiai veikiant. Tarpkultūrinis bendravimas, kultūriniai skirtumai ir konfliktai turėtų būti suprantami kognityvinių ir emocinių faktorių prasme, kadangi žmonių elgesys – tiek kolektyvinis, tiek individualus – kyla iš kultūriškai apibrėžtų kognityvinių principų, drauge su jų emociniu „atspalviu“ (Stier, 2004).

Socialinio darbuotojo tarpkultūrinio bendravimo kompetencijos reiškia gebėjimus įvairiose situacijose būti jautriam panašumams ir skirtumams, teisingai nustatyti bei tiksliai interpretuoti įvairovę. Bendravimo kompetencijos apima verbalinius gebėjimus (kalbėjimo seką, nuoseklumą, pokalbio užbaigimą ir kt.) ir gebėjimus tiksliai interpretuoti kitų žmonių neverbalinius ženklus („subtilius“ signalus, gestus, mimiką), būdingus konkrečios kultūros žmonėms, jų emocines reakcijas ir pan. Be to, tai apima ir savęs atskleidimo, kultūrinių taisyklių žinojimo, tarpasmeninių santykių formalumo/neformalumo laipsnį, socialinės hierarchijos svarbos bendravimo procese išmanymą.

Labai svarbus bendravimo kontekstas. Todėl bendravimo kompetencija apima ir *situacinį jautrumą*, t. y. socialinio darbuotojo gebėjimą suprasti tam tikro konteksto kultūrinės prasmės, pvz., „kaip klientai suvokia skirtingo tipo situacijas?“ arba „kaip yra tinkama/netinkama elgtis skirtingo tipo situacijose?“ Tai turėtų būti ypač svarbu, kai žemo konteksto kultūros socialinis darbuotojas dirba su klientais, priklausančiais aukšto konteksto kultūrai, ir atvirkščiai (Stier, 2004).

Situacinis jautrumas tai pat susijęs su socialinio darbuotojo imlumu, atvirumu ir atidumu bendravimo situacijose. Mat kultūra veikia profesinių užduočių atlikimo būdą ir, savo ruožtu, rezultatą klientui. Svarbu įvertinti, kaip prieglobstį gavęs užsienietis suvokia socialinį darbuotoją. Socialinio darbo tikslas turėtų būti kiek įmanoma nekritiškas kultūrinių skirtumų atžvilgiu, t. y. besąlygiškai priimant ir vertinant klientus.

## 6.2. SAVĖS BEI Kitos KULTŪROS ŽMONIŲ SUVOKIMO PROCESAS TARPKULTŪRINIAME BENDRAVIME

Pradiniame pagalbos–bendravimo etape svarbiausia būna kitų žmonių, savęs, grupių suvokimo, supratimo ir vertinimo įgūdžiai. Nuo socialinės percepcijos elemento – asmens, situacijos, elgesio, pasirinkimo, suvokimo ir interpretavimo – priklauso pirmojo įspūdžio turinys. Dažnai „pirmasis“ kitos kultūros žmogaus pažinimas remiasi jausmais, kilusiais pagal išorines žmogaus savybes ir intuicijas. Tolesniais pagalbos proceso etapais socialinis darbuotojas turi remtis daugiau loginiu-emociniu bendravimo su kitu žmogumi patirties įvertinimu. Pirminis retorinis klausimas pradiniame etape, į kurį menamai siekia atsakyti tiek socialinis darbuotojas, tiek klientas: „Ką matau, jaučiu ir girdžiu?“ Taigi šiame etape: a) įvertinami besiformuojantys santykiai; b) siekiama suvokti asmens ypatybes, poreikius, elgesio motyvus, pagalbos tikslus ir kt.; c) stebima išvaizda, elgesys, kalbos turinys ir tonas; analizuojami vienas kito (socialinio darbuotojo ir kliento) atžvilgiu besiformuojantys jausmai; d) stengiamasi numatyti kito elgesį; e) modeliuojami ir asmeniniai elgesio su klientu veiksmai.

Ne tik prieglobstį gavęs užsienietis atstovauja sava kultūrai ar etniškumui. Socialinis darbuotojas nėra kultūriškai neutralus, jis taip pat turi socialinį, etninį, o kartu ir profesinį identitetą bei priklauso socialinei sistemai dviem aspektais (Stier, 2004):

- a) *pirma*, palaikydamas įvairius nacionalinio, religinio, regioninio, socialinės klasės, asmeninio, profesinio ir institucinio lygmens ryšius, jis įgijo kultūros (kartu ir subkultūros) elementų, apie kuriuos galbūt ir pats ne visuomet žino, bet kurie apibūdina jį ir lemia jo santykius su kitais;
- b) *antra*, kaip profesionalas jis atstovauja priimančios šalies visuomenei ir/ar agentūrai, institucijai, kurioje dirba, todėl visuomet dalyvauja besikeičiančiuose santykiuose tarp daugumos ir mažumos, dominuojančiojo ir dominuojamojo.

Socialinio darbuotojo profesinė pagalba prieglobstį gavusiems užsieniečiams gali būti laikoma tarpkultūriniu susidūrimu, kuris apibūdinamas kaip „dviejų nelygių identitetų, su nesutampančiomis vertybių sistemomis, sąveiką“ (Margalit, 1988). Kitaip tariant, šiame tarpkultūriniame susidūrime svari ne tik pabėgėlio, bet ir specialisto kultūra, su pastarojo vertybių kriterijais ir normomis, ideologijomis, mąstymo stiliumi ir profesinės analizės technika, interpretavimu ir problemų sprendimu. Visa tai turės įtakos tam, ką girdi ir mato, ir kaip tai bus interpretuota.

Konstruktyviam bendravimui, siekiant pažinti kitą asmenį ir jo kultūrinius skirtumus, gali kliudyti ne tik klaidingai suprasta pabėgėlio kultūra ir jo situacijos specifiškumas, bet ir socialinio darbuotojo socialinis, kultūrinis ir profesinis identitetas. Išvardytieji faktoriai gali nulemti šališkumą arba netikusį socialinio darbuotojo ir kliento bendravimą, o tai darys įtaką bet kokiam tolesniam veiksmui.

Viena *pagrindinių kliūčių* pagalbos santykių procese – socialinio darbuotojo kognityviniai (pažintiniai) gebėjimai ir emociniai išgyvenimai, susiję su prieglobstį gavusio asmens suvokimu ir apskritai kaip užsieniečiu ar kaip tam tikros tautos atstovu, apie kurį sprendžiama pagal kolektyvinį įvaizdį, susidarytą iš skirtingų informacijos šaltinių, atitinkančių istorinius, ekonominius ir kultūrinius kontekstus. Pirmi įspūdžiai apie asmenį dažniau būna neigiami nei teigiami. Tai yra etnocentrizmo, stereotipų, apriorinių sprendimų ir išankstinio nusistatymo pasekmė (Margalit, 1988).

*Kita kliūtis* – paties socialinio darbuotojo elgesio modeliai ir vaizdiniai. Svarbus jo paties požiūris į šeimą, vyrų ir moterų vaidmenis, požiūris į vaikų auklėjimą, svarbus požiūris į religinius įsitikinimus, bet aktualiausia tai, kaip jis įsivaizduoja socialinę integraciją. Šie vaizdiniai dažnai susiformavę ir perimti iš savosios kultūros ir subkultūrų (socialinės klasės, institucijos, tam tikrų socialinių grupių, kurioms atstovauja socialinis darbuotojas), atspindintys asmeninį identitetą. Tie emocijų pripildyti vaizdiniai reguliuoja atliekamus profesinius veiksmus. Susiformavę vaizdiniai ir supratimas, be abejo, daro įtaką pabėgėlių ir jų vaikų pažinimo procesui. Jei jie bus klaidingi, taps vienpusiško kitų žmonių suvokimo šaltiniu, tai nebus išvengta priverstinės akulturacijos ir netgi asimiliacijos. Socialinis darbuotojas turi gebėti atsiriboti nuo savo vaizdinių ir išankstinių nusistatymų, remtis supratimu tokio žmogaus, koks jis yra, o ne tokiu, kokį jį norėtų matyti (Margalit, 1988).

Socialiniam darbuotojui, sprendžiančiam pabėgėlių problemas, dialogas ir empatiškas reagavimas nėra paprasčiausi bendravimo „įrankiai“. Pagrindinis efektyvaus dialogo tikslas – suprasti socialiniam darbuotojui pateiktuose klientų prašymuose tiesiogiai arba netiesiogiai išsakytus sunkumus. Remdamasis per dialogą išsakytomis kliento mintimis, stebėdamas jo veiksmus, socialinis darbuotojas turi stengtis suprasti problemų esmę, jų atsiradimo priežastis. Šis procesas – tai nenutrūkstama protinė veikla, kurią sudaro paaiškinimas, elgesio priežasties radimas ir jos priskyrimas žmogaus vidinėms savybėms, pvz., kliento charakteriui ir/arba situaciniams faktoriams, pvz., aplinkinių neigiamoms nuostatoms ir kt. Socialiniai psichologai tai pavadino *atribucija* (priskyrimu), t. y. išvadų darymu iš tam tikro elgesio priežasčių. Šie priskyrimai gali būti asmeniniai (polinkiai, charakterio bruožai,

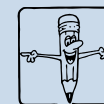
nuotaika) arba situaciniai (kultūra, aplinkybės). *Priskyrimas/atribucija* – tai procesas, kai remiantis savo kultūros tradicijomis daromos prielaidos apie svetimtaučių elgesio motyvaciją (Margalit, 1988). Priskyrimas gali būti teigiamas arba neigiamas, teisingas arba klaidingas. Neįmanoma žinoti visų taisyklių, kurios galėtų egzistuoti skirtingose kultūrose. Tačiau galima dirbti suprantant, kad egzistuoja įvairios ir gana sudėtingos nusistovėjusios tvarkos kitoje kultūroje. Todėl ir pasitelkiama tų tvarkų identifikacija, siekiant geriau suprasti, prisitaikyti prie kultūrinių kodų, su kuriais susiduriama, bei siekiant išvengti netikslaus neigiamo požymio priskyrimo tam tikrai žmonių grupei ar atskiram individui. Priskyrimo/atribucijos procesas yra reiškinys, būdas, paaiškinantis socialinio tarpkultūrinio bendravimo elgesį. Tai svarbiausias socialinių darbuotojų praktikos dalykas, nes jiems keliamas uždavinys – atskleisti kitos kultūros asmenų problemų kilmę, kad būtų galima geriau prognozuoti ir modeliuoti pagalbą.

Dauguma socialinių darbuotojų interpretacijų turi subjektyvųjį aspektą, ypač kai reikia daryti išvadą apie žmogų iš kitos kultūros. Tai ypač būdinga tais atvejais (Margalit, 1988), kai (1) interpretuojant neatsižvelgiama į socialinę ir ekonominę (materialinę) situaciją, kurioje vyksta veikla; kai (2) problemos kyla ne dėl normų, statusų, vaidmenų lūkesčių ir poveikių, kurie priskiriami tiek šios interpretacijos objektui, tiek interpretuojančiam žmogui; kai (3) neatsižvelgiama į tikėjimo sistemas ir kolektyvinius vaizdinius, kurie kiekvienoje visuomenėje paaiškina asmens elgesį, socialines sąveikas ir įvykius, ypač ligą ir mirtį. Apibendrinant ir supaprastinant šį sudėtingą įvairių kultūrų reiškinį galima daryti išvadą, kad visa žodžių ir veiksmų interpretacija tarpkultūrinėje situacijoje siejasi su šiomis idėjomis: (1) žmonės iš įvairių kultūr nevienodai interpretuoja tą patį elgesį; (2) kiekvienoje kultūroje skiriasi esmės bei gradacinio svarbumo suvokimas.

Teisingoms išvadoms padaryti reikia skirti laiko visai reikiamai informacijai apdoroti, tačiau dažnai stinga motyvacijos ir pastangų, kad būtų teisingai suvoktas kitos kultūros asmuo, jo poreikiai, tikslai ir elgesys. Dėl minėtos skolos neišvengiama klaidų, kurios iškreipia kito žmogaus, juolab užsieniečio, suvokimą (Adler, 1991; Lekavičienė ir kt., 2010):

- *Ankstesnis santykis su kitos kultūros žmogumi* bei turima informacija apie konkrečią kultūrą. Dažnai santykis su kitos kultūros klientu priklauso nuo to, kokią informaciją socialinis darbuotojas gavo iš kitų, t. y. ką papasakojo kolegos, draugai, turėję patirties ar tarpusavio santykių su kitos kultūros asmeniu. Neretai ši informacija būna labai neobjektyvi, tačiau tie išankstiniai nusistatymai ir lūkesčiai tam tikru lygiu pakoreguoja tarpusavio santykį su kitu žmogumi.

- *Atribucijos fenomenas* – tai tendencija, kai aiškinant kitų asmenų elgesį, nepakankamai įvertinami situacijos veiksniai, kai perversinama kitos kultūros asmens savybių įtaka. Socialinis darbuotojas stebėjimu nusprendžia, ar kito asmens elgesio priežastis priskirti vidinėms kliento savybėms, ar išoriniams veiksniams. *Save išpildanti pranašystė*. Žmogus savo elgesiu nesąmoningai išprovokuoja tokius aplinkinių poelgius, kokių iš anksto tikėjosi. Nors šis procesas gan dažnas, tačiau jis nepasireiškia, kai individas yra motyvuotas ieškoti teisingos informacijos apie suvokiamą objektą.
- *Aureolės efektas*. Tai polinkis manyti, kad žmogus, turintis vieną gerą savybę, turi jų ir daugiau. Tai teigiami lūkesčiai. Pastebėtas koks nors patrauklus kito asmens bruožas neleidžia įžvelgti jo trūkumų (neigiami – nesiderina su aureole).
- *Motyvacijos nulemta klaida*. Žmonės neretai klaidingai aiškina kitų elgesį, kad galėtų palankiau įvertinti savąjį. Jie mano, jog žmonės iš gyvenimo gauna tai, ko patys nusipelno. Tai skatina kritikuoti nelaimių aukas, teigiant, jog tai esąs atpildas už blogus darbus/elgesį.
- *Suderinamumo iškraipymas*. Žmonės apie kitus dažnai sprendžia lygindami pastarųjų elgesį su egzistuojančiomis normomis ir taisyklėmis. Kuomet elgesys neatitinka taisyklių ir normų, kito asmens elgesio priežastys aiškinamos jų asmeninėmis savybėmis. Jei atitinka – situaciniais veiksniais.
- *Pritarimo iliuzija*. Tai polinkis manyti, kad ir svetimoji tauta mąsto ir jaučiasi taip, kaip ir vietinės kultūros žmonės. Ši iliuzija kyla tuomet, kai lyginamos prielaidos apie pasaulį, kai draugais pasirenkami tie, kurie daug kuo panašūs, kai manoma, jog kiti jaučiasi ir galvoja taip, kaip ir jie, kai tvirtinama, jog tai, ką jie daro ir jaučia, yra normalu, tinkama ir teisinga.



#### Užduotis

- 1) Dirbdami mažose grupelėse ir dalydamiesi patirtimi pateikite bent po vieną konkrečią bendravimo situaciją, kur pastebėjote suvokimo klaidų.
- 2) Numatykite situacijų, kuriose gali išryškėti prieglobstį gavusio užsieniečio suvokimo klaidos.
- 3) Sukurkite scenarijų, pasidalykite vaidmenimis ir inscenizuokite situaciją, kurioje išryškėja viena ar kelios suvokimo klaidos. Paprašykite kolegų, kad jas identifikuotų. Paanalizuokite, kokie ženklai leidžia atpažinti klaidas.

Išvardytosios pagrindinės suvokimo klaidos gali būti konstatuojamos kaip mąstymo klaidos. Dažnai suvokimo procese jos atsiranda nesąmoningai. Norint to išvengti rekomenduotini šie praktiniai patarimai (Almonaitienė ir kt., 2001):

- *Atidumas detalėms.* Bendraujant atidžiai stebėti visus – tiek žodinius, tiek nežodinius – pranešimus. Iš anksto žinoti specifinius verbalinio ir neverbalinio bendravimo toje kultūroje (šalyje), iš kurios atvyko klientas, ypatumus.
- *Sprendimo atidėjimas.* Kuo ilgiau nedaryti galutinių išvadų apie žmogų; tai leis sukaupti apie jį daugiau įvairiapusiškesnės informacijos.
- *Nuomonės keitimas.* Būti nusiteikusiam keisti savo požiūrį į žmogų, sužinojus apie jį ką nors naujo.
- *Duomenų tikrinimas.* Nuolat lyginti tai, kas pastebėta ir užfiksuota, su turima nuomone, atkreipti dėmesį į prieštaravimus.
- *Informacijos lyginimas.* Įvairias naujai pastebėtas detales lyginti tarpusavyje, siekiant išvengti aureolės efekto ir kt.
- *Alternatyvaus elgesio priežasčių aiškinimas.* Stengtis rasti ne vieną, bet keletą skirtingų paaiškinimų, kodėl žmogus pasielgė taip, o ne kitaip, atkreipiant dėmesį tiek į vidinius – asmenybinius, tiek į išorinius – kultūrinius poelgių lėmusius veiksnus.
- *Papildomos informacijos rinkimas.* Ieškoti papildomų informacijos šaltinių, padedančių susidaryti objektyvesnę nuomonę apie kitą kultūrą, elgesio modelius ir pan.
- *Įsijautimas.* Pažvelgti į situaciją kito žmogaus akimis, įsijausti į jo padėtį.

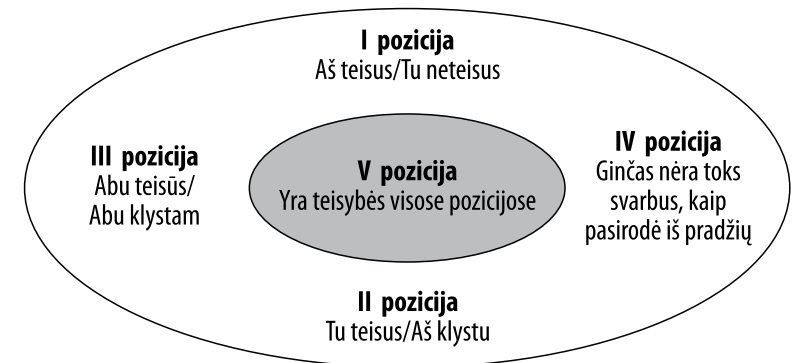
Paskutinis praktinis patarimas akcentuoja tai, jog suvokimo procese socialinis darbuotojas turi būti empatiškas. *Empatija* – laikinas tapimas „kitos kultūros žmogumi“, t. y. gebėjimas pamatyti situaciją kito žmogaus akimis, patirti kito asmens suvokimą, jausmus ir išgyvenimus. Šiuo atveju sėkmė priklausys nuo to, kiek gerai žinomi konkrečios kultūros ypatumai, elgesio normos ir taisyklės, tarpasmeninių santykių subtilybės ir pan. Emocinis savęs tapatinimas su klientu įmanomas kuriant ir palaikant:

- *teigiamą santykį* – adekvatus požiūris į kitos kultūros asmenį, pozityvių aspektų pastebėjimas ir jų verbalizacija sustiprina pašnekovo vertę; tikslinga nustatyti, kiek svarbu ir naudinga atkreipti dėmesį į pozityvius aspektus konkrečios kultūros asmeniui;
- *pagarbą* – jei pastebimi dideli kitos ir vietinės kultūros skirtumai, reikia nuoširdžiai ir atvirai tai pripažinti, kantriai į tai reaguoti;
- *šilumą* – išreikštas rūpestis, atitinkami neverbaliniai signalai, kurie kitos kultūros asmeniui bus suprantami ir teisingai interpretuoti, todėl būtina turėti žinių apie

konkrečios kultūros neverbalinės kalbos išraiškos priemonės;

- *konkretumą* – būti tiksliai, išsiaiškinti detales, jausmus, faktus;
- *betarpiškumą* – remtis visais trimis laikais (praeitimi, dabartimi, ateitimi): atsiverdamas žmogus dažnai spontaniškai naudoja tuos tris laikus, tad tikslinga pasidomėti, kiek svarbi konkrečios kultūros asmeniui praeitis, dabartis ir ateitis;
- *adekvačią konfrontaciją* – elgtis atvirai, pastebėjus ir išsiaiškinus prieštarigus pašnekovo pranešimus, nekongruentiškumą<sup>21</sup>, prieštaravimus tarp verbalinio ir neverbalinio jo elgesio;
- *sąžiningumą* (savo ir kitos kultūros asmens atžvilgiu) – būti savimi bendraujant su kitos kultūros žmogumi.

Empatijai kurti mokslininkai rekomenduoja „pagalvės“ (angl. *Pillow*) metodą (Slaterry, 2007 ir kt.), (žr. 9 paveikslą):



9 pav. „Pagalvės“ (angl. *Pillow*) metodas

*I pozicija.* Tai matymas ir visko vertinimas iš savo pozicijos: skaičiuojamos kito žmogaus pozicijos klaidos, o savojoje – tik dorybės ir privalumai.

*II pozicija.* Tai tarsi „perėjimas“ į kito žmogaus poziciją ir ieškojimas kuo daugiau argumentų, paaiškinančių ir pateisinančių jo poziciją. Tai savotiškas advokatavimas kitam žmogui ir atkakli savo klaidų paieška bei identifikavimas. Galima suprasti kitą žmogų, bet neprivaloma jį visada ir visur pateisinti.

<sup>21</sup> Kuomet pateikiama informacija tarpusavyje nesuderinta ir prieštaraujanti, elgesys neatitinka pateikiamos informacijos

*III pozicija.* Išskiriamos silpnosios ir stipriosios kiekvieno argumento pusės. Tai leidžia aptikti panašumus, leidžia būti ne per daug kritiškam.

*IV pozicija.* Svarbu suprasti, kad abiejų pozicijų prieštaravimas nėra toks kritiškas, kaip buvo galvota iš pradžių. Ginčo, konflikto ar nesutarimo reikšmingumo pojūtis nedingsta, bet išmokstama su tuo gyventi.

*V pozicija.* Svarbu suvokti, kad kiekvienoje pozicijoje yra teigiamų dalykų. Gal nepavyks pakeisti nuomonės, bet empatiškumas kito žmogaus atžvilgiu bus nekvestionuojamai didesnis, stipresnis.



### Užduotis

*Prisiminkite konfliktinę situaciją, kurioje niekaip negalėjote rasti sprendimo. Išanalizuokite ją, remdamiesi visomis „Pagalvės“ metodo pozicijomis:*

- *Aš teisus/Tu neteisus;*
- *Tu teisus/Aš klystu;*
- *Abu teisūs/Abu klystam;*
- *Ginčas nėra toks svarbus, kaip pasirodė iš pradžių;*
- *Yra teisybės visose pozicijose.*

*Aptarkite analizės rezultatus su kolegomis. Kas buvo sunkiausia? Kodėl? Kurioje stadijoje buvo sudėtinga rasti sprendimą ar įrodančių teiginių? Ar padidėjo jūsų empatiškumas? Kas tai įrodo?*

Podgorecki (2005) nurodo, kad visuomeniniame empatinių gebėjimų formavimo(si) procese privaloma atsižvelgti į elementus, kurie yra svarbūs dirbant su neįgaliais žmonėmis (žr. 13 lentelę).

Empatinių gebėjimų lavinimo tikslas – išugdyti atsakingus, kūrybingus, laisvai reiškiančius savo emocijas ir pagarbą kitiems žmones. Aukštas empatijos lygis liudija pozityvių pažiūrų, vertinimų ir emocijų susiformavimą.

Svarbu gebėti greitai įvertinti žmogaus vidines savybes, socialinę padėtį ir kt. Suvokimo pradžioje tai, ką matome ir girdime, padeda greičiau padaryti išvadas apie asmenį, tačiau draudžiama turėti išankstinę nuostatą ir nesąmoningai ieškoti ją patvirtinančių faktų, ignoruojant dalykus, kurie jos neatitinka (Lekavičienė ir kt., 2010). Pavyzdžiui, neleistina

13 lentelė

### Empatinių gebėjimų formavimosi proceso elementai

| Afektiniai                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Pažinimo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Emocinis jautrumas</li> <li>• Gebėjimas jausti kito žmogaus emocijas ir patyrimą</li> <li>• Emocinės ekspresijos gebėjimų ugdymas</li> <li>• Gebėjimas laikinai identifikuotis su kitu asmeniu</li> <li>• Tinkama savikontrolė, leidžianti pritaikyti elgesį prie situacijos</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gebėjimas atpažinti jausmus, suvokiant kito asmens emocijų požymius</li> <li>• Adekvatus savo ir svetimų emocijų vertinimas</li> <li>• Kito asmens vaidmens prisiėmimas</li> <li>• Pasaulio matymas kito asmens akimis</li> <li>• Kito asmens pojūčių ir patyrimo supratimas</li> <li>• Gebėjimas išlaikyti distanciją įvykių, asmenų ir emocijų atžvilgiu</li> </ul> |
| Motyvacijos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Kinesteziniai                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Žmogaus gyvenimo gerbimas</li> <li>• Gebėjimas pastebėti kitų žmonių kančios požymius, neleidžiantis elgtis agresyviai</li> <li>• Troškimas paremti fiziškai ar psichologiškai</li> </ul>                                                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mimikos panaudojimas emocijoms reikšti</li> <li>• Gestų panaudojimas emocijoms reikšti</li> <li>• Prisilietimo kontaktas</li> <li>• Kūno judesių kontrolė</li> <li>• Gebėjimo kontroliuoti savo balsą ugdymas</li> </ul>                                                                                                                                              |

galvoti, jog prieglobstį gavęs asmuo negali savarankiškai priimti sprendimų, ir pačiam imtis spręsti problemas, neatsižvelgiant į šio žmogaus poreikius, norus ir galimybes.

Tarpkultūrinėje komunikacijoje pastebima *klaidingų nuostatų* (Bell, 1994; pagal Baršauskienė, Janulevičiūtė-Ivaškevičienė, 2005, p. 108–109), trukdančių sėkmingam socialinio darbuotojo ir kitos kultūros asmens tarpusavio supratimui:

- *Visi yra labai panašūs į mane.* Daroma išvada, kad kiti mąsto tapačiai, jaučia, galvoja ir elgiasi irgi panašiai. Tai trukdo suprasti, ką iš tiesų kitų kultūrų žmonės galvoja ir kodėl elgiasi būtent taip, o ne kitaip.
- *Aš pranašesnis už kitus.* Dažnai manoma, kad kitos kultūros „atsilikusios“, nors viso labo tėra kitokios, kad vietiniai žmonės pranašesni už kitos kultūros asmenis.
- *Viskas, ką mums reikia daryti, – tai bendrauti, o skirtumai nėra reikšmingi.* Sėkmingai komunikacijai svarbus skirtumų įvertinimas, neužtenka vien bendrauti, reikalinga

pažinti ir atkreipti dėmesį į kultūrinės bendravimo subtilybes.

- *Nesijaudink, aš moku kalbą.* Išmokta kalba dar negarantuoja efektyvios komunikacijos. Kalbos ir rašto mokėjimas nelemia kultūros pažinimo, tačiau kalbos mokėjimas – pradžia kitai kultūrai pažinti.
- *Jie matys, kad aš nuoširdus.* Yra kultūrų, kuriose svarbiausia pašnekovo nuoširdumas, tačiau yra kultūrų, kuriose žmonės vertinami pagal nuveiktus darbus.
- *Jie turi vertinti mano žinias.* Daugelyje kultūrų pirmiausia vertinamos žmogiškosios savybės, pasitikėjimas ir pan., o tik po to išsilavinimas. Kompetencija, patyrimas ir žinios nėra tokios svarbios, kol nėra abipusio pasitikėjimo.
- *Mes visi suinteresuoti tais pačiais dalykais.* Priklausomai nuo pasekmių, kai kurių kultūrų asmenys vengia papildomų veiklų, jei tai nekenkia veiklos kokybei ar asmeniniams interesams.

Suformuotos nuostatos daro įtaką bendravimo pobūdžiui, veiklos pasirinkimui ir elgesiui konkrečiose situacijose, kuris atitinka suformuotas nuostatas.

Tarpkultūriniam bendravimui didelio poveikio turi stereotipai. Stereotipai – tai tam tikroje kultūrinėje aplinkoje paplitę dalies visuomenės pripažįstami apibendrinimai apie kurios nors socialinės grupės atstovus (Lekavičienė ir kt., 2010), konkrečiu atveju – apie konkrečios kultūros atstovus. Stereotipas – supaprastintas, schematizuotas, emociškai nuspalvintas kokio nors daikto, asmens, institucijos ir pan. vaizdinys, dažnai paremtas netikromis žiniomis, bet palaikomas tradicijų ir nekeičiamas (Tarptautinių žodžių žodynas, 2001). Stereotipų laikomasi nesusimąstant arba norint supaprastinti aptariamąjį asmenį, primetant atskirus jo veiksmus ar elgesį visai to žmogaus etninei ar socialinei grupei. Dažniausiai vartojami apibūdinimai: „Visi“ arba „Jie“. Toks apibūdinimas sustiprina stereotipus: „Visi ... musulmonai, visi ... čečėnai, visi ... pabėgėliai“, „Jie ... tokie“ ir taip toliau (Pabėgėlis daugiakultūriškumo kontekste, 2009).



### Užduotis\*

Jūs įlipate į **Elnių slėnio ekspreso** traukinį savaitės trukmės kelionei iš Lisabonos į Maskvą. Jūs keliaujate miegamajame vagonė, kurį turite dalytis su trimis kitais žmonėmis. Su kuriais toliau išvardytais keleiviais norėtumėte keliauti?

1. Serbų kareiviui iš Bosnijos
2. Antsvorio turinčiu švedu finansų brokeriu.
3. Italų disko žokėjumi, kuris, atrodo, turi daug pinigų.
4. Afrikietę, pardavinėjančią odinius gaminius.
5. Jaunu menininku, kuris yra ŽIV nešiotojas.
6. Romų (čigonu ar klajokliu) iš Vengrijos, kurį neseniai paleido iš kalėjimo.
7. Baskų nacionalistą, kuris dažnai važiuoja į Rusiją.
8. Vokiečių reperiu, gyvenančiu alternatyvų gyvenimo būdą.
9. Aklu akordeonistą iš Austrijos.
10. Ukrainiečių studentu, kuris nenori grįžti namo.
11. Vidutinio amžiaus rumūnų moterimi, kuri neturi vizos ir rankose laiko vienerių metų vaiką.
12. Griežta ir agresyvia vokiečių feministė.
13. Skustagalviui iš Švedijos, greičiausiai apsvaigusiu nuo alkoholio.
14. Imtynininku iš Belfasto, greičiausiai vykstančiu į futbolo rungtynes.
15. Lenke prostitute iš Berlyno.
16. Prancūzų ūkininku, kuris kalba tik prancūziškai ir turi pilną krepšį aitraus kvapo sūrio.
17. Kurdų pabėgėliu, gyvenančiu Vokietijoje ir keliaujančiu namo iš Libijos.

Taisyklės:

1. Individualiai išrinkite tris žmones, su kuriais norėtumėte keliauti, ir tris, su kuriais mažiausiai norėtumėte keliauti kartu.
2. Grupelėse pasakykite 3 žmones, su kuriais norėtumėte keliauti, ir tuos, su kuriais nenorėtumėte, padiskutuokite apie priežastis, nulėmusias tokius pasirinkimus. Tuomet pasistenkite sudaryti bendrą trijų palankiausiai vertinamų ir trijų blogiausiai vertinamų bendrakeleivių sąrašą.

\* Euro traukinys „A LA CARTE“ iš Brander ir kt. (2007). Visi skirtingi – visi lygūs. Informalaus tarpkultūrinio ugdymo idėjos, ištekliai, metodai ir užsiėmimai darbui su jaunais ir suaugusiais žmonėmis. Metodinis leidinys. Vilnius: Jaunimo reikalų departamentas, p.78–80.

Stereotipai apie pabėgėlius dažniausiai atsiranda iš paprasčiausio nežinojimo, kas yra pabėgėliai, kodėl jie priversti palikti savo tėvynę ir kodėl nori atvykti į mūsų šalį. Būdingas šabloniškas, pasikartojantis, nuvalkiotas mąstymas: mums patiems nelengva, o čia dar kažkokie pabėgėliai, reikalaujantys valstybės paramos ir mūsų supratimo. Kuriami neigiami pabėgėlių įvaizdžiai, stereotipai formuoja nuomonę, jog prieglobstį gavę užsieniečiai turi įtakos augančiam nedarbui, nes užima vietinių gyventojų darbo vietas, didina visuomenės nesaugumą, kadangi yra linkę į nusikaltimus, yra išlaikomi valstybės, todėl, didėjant jų skaičiui, be abejo, didės ir valstybės skiriamos išlaidos šiai žmonių grupei. Toks požiūris apsunkina pabėgėlių pastangas tapti visaverčiais visuomenės nariais (Pabėgėlis daugiakultūriškumo kontekste, 2009).

Susiformavę stereotipai atitinkamai koreguoja vienokių ar kitokių bruožų, savybių priskyrimą stebimam objektui. Stereotipai tam tikra prasme turi sąsają su diskriminacija – tokiau reiškiniu, kai imama neteisingai elgtis ar net tyčia kenkti visuomenės grupei, kuriai stereotipų pagrindu priskiriami neigiami bruožai (Lekavičienė ir kt., 2010). Mąstymas stereotipais – iš karto priskiriant daiktus ar reiškinius tam tikrai kategorijai – būdingas kiekvienam žmogui ir pats savaime nėra smerktinas dalykas. Stereotipinis mąstymas palengvina suvokimą ir padeda greičiau ir tinkamiau reaguoti. Blogiausia tai, kad stereotipai veikia ne tik suvokimą, elgesį, bet ir socialinius santykius, lemia išankstinį nusistatymą kitos kultūros atstovo, jo „kitokios“ elgsenos ar veiksenos atžvilgiu (Pruskus, 2004). Kita vertus, negalima nutylėti fakto, kad būtent per stereotipus (tegul ir iškreiptu pavidalu) vyksta pirminis susipažinimas su „kitoniška“ kultūra. Galima daryti prielaidą, jog stereotipai yra savotiškas tiltas svetimai kultūrai pažinti, kartu ir dviejų kultūrų jungiamoji grandis. Vadinasi, socialinis darbuotojas, siekdamas sumažinti nuostatų ir stereotipų įtaką, turi gebėti (Pruskus, 2010):

- adekvačiai priimti ir interpretuoti skirtingas kultūrines vertybes;
- sąmoningai stengtis įveikti kultūras skiriančias kliūtis, svetimoje kultūroje matyti ne tik skirtumus, bet ir bendrumą su savąja kultūra;
- geranoriškai stebėti kitų kultūrų atstovus ir skirtingus jų kultūrinius reiškinius ir siekti juos suprasti;
- gebėti palyginti egzistuojančius etnokultūrinius stereotipus su asmenine patirtimi ir daryti savarankiškas išvadas;
- gebėti kritiškai įvertinti ir keisti savo požiūrį į svetimas kultūras, kaupiti tarpkultūrinio bendravimo įgūdžius ir patirtį;

- stengtis geriau pažinti svetimą kultūrą ir tuo pagrindu atsisakyti savo kultūroje vyraujančių stereotipų bei prietarų;
- sisteminti, analizuoti ir apibendrinti kultūrinio gyvenimo faktus, reflektuoti išvadas;
- sintetinti ir apibendrinti savo asmeninę tarpkultūrinio dialogo patirtį, sistemingai mokytis iš savo praktinės patirties, kaupiti profesines kompetencijas.

Požiūrio, nuostatų, susiformavusių stereotipų keitimas susijęs su socialinio darbuotojo gebėjimu vertinti dalykus ir situacijas iš įvairių pozicijų, prognozuoti savo paties ir kliento kultūrinį elgesį. Tai susiję su gebėjimu jausti kito padėtį ir atitinkamai keisti vidaus bei išorės pozicijas. Tai vadinama kliento *supratimu*. Išorinis supratimas remiasi informacijos šaltinių medžiaga ir bendravimo patirtimi. Nepakankamas arba netikslus išorinis supratimas išryškėja tais atvejais, kai dėl kultūros, kalbos ir/ar bendravimo būdų skirtumų klientai ir socialiniai darbuotojai klaidingai vieni kitus supranta. Vidinis supratimas, priešingai, remiasi socialinio darbuotojo išgyvenimais, gebėjimu, pasitelkus empatiją, nustatyti ir suprasti kliento situaciją. Taigi vidinis supratimas susijęs su kokybiniais žmonių santykių ir bendravimo aspektais. Socialiniai darbuotojai gali tinkamai suprasti ir vertinti kliento verbalinius pasakymus, įsigilinti į biografinius duomenis, bet šito išorinio supratimo gali nepakakti kliento situacijai „iš vidaus“ perprasti.

### 6.3. TARPKULTŪRINIO BENDRAVIMO KOMUNIKACIJA IR TARPUSAVIO SĄVEIKA

Socialinis darbas dažniausiai apibūdinamas kaip verbalinė veiklos forma, reikalaujanti empatinių gebėjimų. Be socialinio ir kultūrinio kliento suvokimo sunku pasiekti komunikacinį supratimą. Verbalinis bendravimas ir tarpasmeninė komunikacija gali tapti socialinio darbuotojo atliekamo darbo pagrindu. Komunikacija ir tarpusavio sąveika tarpkultūriniame kontekste ir yra socialinio darbo esmė, gaunant ir perteikiant informaciją, aiškinantis prieglobstį gavusio užsieniečio poreikius, problemas ir pan.

Kalba yra pagrindinė bendravimo priemonė. Per pokalbį socialinis darbuotojas dalijasi žiniomis, keičiasi nuomonėmis. Pagrindinis komunikavimo klausimas, kaip suprantame žodžių reikšmę, frazėmis ir sakiniais išsakytą mintį, potekstę. Todėl labai svarbu, kad besikeičiantieji informacija vienodai suprastų jos leksinį ir emocinį turinį, paskirtį ir kt. Lengviau suprasti, kai yra nuolatinis grįžtamasis ryšys tarp kliento ir socialinio darbuotojo. Prieglobstį gavęs asmuo, bendraudamas su socialiniu darbuotoju, atskleidžia savo problemas, vidinius išgyvenimus ir dalijasi mintimis apie savo praeitį bei dabartį.

Abipusis pasitikėjimas čia yra būtina sąlyga. Komunikacija reikalauja priežasčių supratimo, informacijos suvokimo ir jos perteikimo tikslumo. Prastas kliento kalbos mokėjimas ar negebėjimas suvokti pokalbio esmės yra rimta bendravimo kliūtis, kurią būtina kuo greičiau įveikti (Liobikienė, 2010). Tokiais atvejais skubiai ieškoma profesionalaus kliento tautybės vertėjo. Šiuo atveju socialinis darbuotojas privalo (Liobikienė, 2010):

- a) įsitikinti, ar vertėjas ir klientas gerai supranta vienas kitą, ar kalba ta pačia kalba, tarme;
- b) ar vertėjo kalba aiški, paprasta ir suprantama;
- c) paaiškinti vertėjui interviu tikslą ir esmę, patikinti, kad vertimas gali būti pažodinis;
- d) klausytis vertėjo ir kliento pokalbio, kreipdamas dėmesį į abiejų kūno kalbą, veido išraišką ir balso toną;
- e) kartu su vertėju įsitikinti, ar klientas supranta, apie ką kalbama;
- f) skirti vertėjui laiko, kad abu galėtų aptarti interviu eigą.

Bendravimui su kitos tautybės žmonėmis reikėtų pasistengti išmokyti bent jau pagrindines mandagumo frazes. Taip parodoma, kad norima juos suprasti, kad gerbiama jų kultūra. Net jeigu būtų suklysta, šios pastangos bus deramai įvertintos (Almonaitienė ir kt. 2004).

Robbins (2003, p. 161–162) bendravimui su kitos kultūros asmenimis rekomenduoja pasinaudoti keturiomis taisyklėmis, kad būtų išvengta klaidingų aiškinimų, vertinimų ir tvirtinimų:

1. *Vadovaukitės tuo, kad egzistuoja tik skirtumai, kol bus įrodyta, jog yra panašumų.* Daugelis daro prielaidą, kad kitų šalių žmonės savo elgesiu, gyvenimo būdu yra labai panašūs į tuos, tarp kurių apsigyveno, nors svetimšaliai neretai labai skiriasi nuo vietinių. Tad kur kas mažesnė tikimybė suklysti, jei pirmiausia daroma prielaida apie kultūrinius, įskaitant ir buitinius kultūrą, skirtumus.

2. *Pabrėžkite apibūdinimą, o ne interpretavimą ar vertinimą.* Interpretavimas ar vertinimas to, ką kažkas pasakė ar padarė, priešingai nei apibūdinimas, dažniausiai grindžiamas stebėtojo kultūra, išsilavinimu bei patirtimi, o ne esama situacija. Todėl nedera vertinti tol, kol situacija pakankamai nestebėta, o jos interpretacijai neturima užtektinai faktų, susijusių su šia situacija kultūrų vertinimo aspektu.

3. *Būkite empatiški.* Prieš siunčiant pranešimą, reikia įsivaizduoti save gavėjo vietoje. Kokios jo vertybės, kuo jis vadovaujasi? Ką žinote apie jo išsilavinimą, auklėjimą ir patirtį?

4. *Savo interpretaciją įvardykite tik darbine hipoteze.* Sukūrus naujos situacijos paaiškinimą ar manant, kad suprastas užsienio kultūros atstovas, tą interpretaciją būtina įvardyti kaip hipotezę, kuri toliau tikrinama. Ji negali būti pateikta kaip abejonių nekeliantis faktas. Atidžiai įvertinami pranešimo gavėjų komentarai, tikrinama, ar jie patvirtina hipotezę. Kai sprendimas ar pranešimas yra svarbus, galima pasitarti su kitais kolegomis užsienyje arba savo šalyje, kad suformuluota interpretacija nenukryptų nuo tikrovės.

Situacijai suvokti, faktams interpretuoti labai svarbi individo (adresanto ar adresato) psichologinė ir emocinė būsena. Prieglobstį gavęs užsienietis gali įvairiai jaustis priimdamas pranešimą ar/ir interpretuodamas jį. Analogiškai galima kalbėti ir apie socialinį darbuotoją. Būdamas piktas ar susirūpinęs, asmuo pranešimą dažniausiai interpretuos kitaip nei gavęs jį džiugiai nusiteikęs. Kraštutinės emocijos (didis džiaugsmas ar stiprus nusivylimas) dažniausiai kliudo efektyviai komunikuoti. Tokiais atvejais racionalus bei objektyvus mąstymas pakeičiamas emociniais sprendimais (Robbins, 2003).

Viena vertus, socialiniai darbuotojai, kiek tai yra įmanoma, turėtų vengti jausmais nuspalvintų interpretacijų, analogiškų profesinių vertinimų ir veiksmų, antra vertus, nebendrauti su klientais tik oficialiai, formaliai, sausiai. Socialinio darbuotojo gebėjimas suprasti asmens išgyvenimus, kuriuos sukelia tarpkultūriniai susidūrimai (ksenofobiją, varžymąsi, jaudulį, baimę, pyktį, netikrumą, pasibjaurėjimą arba pasmerkimą), gali būti pavadinti emocinėmis kompetencijomis. Jos grįstos giliomis psichologijos žiniomis apie emocijų kilmę, išraišką, reikšmę elgesiui ir, kas dar svarbiau, atgarsius apie profesinę veiklą (Stier, 2004).

Be to, emocinės kompetencijos socialiniam darbuotojui leidžia apsaugoti nuo emocinės reakcijos *automatiškos* įtakos profesinei veiklai (visiškas šių reakcijų išvengimas, atrodo, neįmanomas). „Automatinio“ emocinio atsako galima iš dalies išvengti sukuriant atitinkamus automatinius kognityvinius atsakus. Gerai išmanydami savo jausmus socialiniai darbuotojai pastovios savirefleksijos būdu gali išsiugdyti būtinus įgūdžius – po automatinio emocinio atsako tuoj pat seka automatinis kognityvus atsakas, arba kognityviniai atsakymai gali aplenkti emocinę reakciją, t. y. prieš emocinę reakciją pirmiausia pagalvojama, kitais žodžiais tariant, „suskaiciuojama iki dešimties“.

Kitas emocijų kompetencijų aspektas – *paradoksų valdymas*, t. y. susitvarkymas su netikėtais socialinio darbo reiškiniais, prieštaraujančiais įprastai sampratai ir iš to atsirandančiais jausmais, kuriuos sukelia vaidmenų pasikeitimai ir vaidmenų konfliktai. To iššūkio priežastis gali būti prieglobsčio pasiprašęs asmuo arba visuomenės atstovas ir/ar

socialinis darbuotojas. Pastarojo užduotis – vienu metu peržengti kliento asmenines ribas ir įsikišti į esamų įstatymų ir etinių principų sritis. Socialiniai darbuotojai turi kompensuoti asmenines silpnybes ir kartu valdyti galimas klientų nesėkmes (Stier, 2004).

Socialinis darbuotojas turi valdyti nepatogumo, jaudulio, netikrumo arba kitus „neigiamus“ jausmus, kuriuos sukelia kasdieninis darbas su kitų kultūrų žmonėmis. Manoma, kad tokios emocinės reakcijos yra įgimtos, būdingos visiems žmonėms, nepriklausomai nuo kultūros ar etniškumo. Tačiau susidūrę su klientais, turinčiais bėdų, atsidūrusiais dvasinėje krizėje, socialiniai darbuotojai privalėtų kiek įmanoma užmaskuoti, nusišlėpti tokius jausmus. Taigi *jaudulio valdymas* susijęs su savimone – savo paties reakcijų žinojimu ir susivaldymo strategijų išmanymu. Tokia kompetencija – neįkainojamas tarpkultūrinio bendravimo privalumas. Kad apsisaugotų nuo nepageidaujamų emocijų ir kad nekiltų pavojus socialinių darbuotojų fizinei ir psichologinei gerovei, privalu išlaikyti atstumą su klientais. Antraip darbuotojai rizikuoja perdegimo sindromu ir streso sukeltu emociniu nuovargiu. Nors darbuotojams ir akivaizdu, kad socialiniai veiksmai ir individualus elgesys kyla dėl sudėtingų asmenybės, su kuria bendraujama, bruožų, socialinių faktorių ir kultūrinių prielaidų sąveikų, vis dėlto reikia kuo dažniau reflektuoti savo asmeninius požiūrius, išankstinius nusistatymus ir stereotipus.

Interpretuojant svetimtaučio žodžius ir veiksmus, neatmetami galimi pavojai bet kuriuo ar visais pagalbos teikimo proceso etapais, o ypač tarpkultūrinėse kontaktinėse situacijose (Stier, 2004). Taip gali atsitikti, jei socialinis darbuotojas per skubiai imasi klasifikuoti ar kategorizuoti klientą pagal suponuojamas schemas ar turimą informaciją, atmesdamas galimybę surinkti daugiau duomenų, nepatenkančių į paaiškinamąją sistemą, ir automatiškai neįtraukdamas kitų galimų hipotezių apie stebimo subjekto elgesį. Galima sakyti, kad socialinis darbuotojas „yra kurčias ir aklas“ viskam, kas rodo kito žmogaus asmeninį ir socialinį identitetą. Tik atvirai bendraujant – pasitiklinant, suprantant reikšmes, kurios suteikiamos atskiems kliento išsakytiems žodžiams, galima prasiskverbti į jo įsitikinimų, vertybių ir vaizdinių supratimo sistemą. Tik *efektyvus klausymasis* leidžia socialiniam darbuotojui tinkamai suvokti visus sociokultūrinius faktorius, kuriais formuojami emociniai santykiai bei gilinamas kito asmens supratimas.

Vienas iš gero klausymo(si) požymių yra dėmesingumas, kurį rodo: a) *akių kontaktas*; b) *kūno poza*; c) *gestai*; d) *verbalinės reakcijos* (balsas, tembras ir t. t.); e) *tyla* – svarbus ir pozityvus bendravimo būdas. Visi šie gero klausymo(si) elementai, nors ir svarbūs, tačiau reikia pasidomėti, kiek yra aktualūs ir toleruoti nei konkrečios kultūros atstovui, su kuriuo

bendraujama. Tai be galo svarbu, nes, priklausomai nuo kultūros, ir šių veiksmų reikšmė tampa vis kita.

- Nepriklausomai nuo pokalbio dalyvio, neefektyvų klausymąsi atskleidžia šie veiksmai: *Ignoravimas*. Klausantysis daugiau dėmesio skiria savo paties būsenai, mintims, o ne kalbėtojai. Replikos, klausimai, samprotavimai logiškai nesusiję su pašnekovo pasakytu tekstu. Dažniausiai tai vyksta dėl negebėjimo sukonzentruoti dėmesį į pašnekovą arba dėl nenoro jo klausytis. *Įkyrus klausinėjimas*. Domimasi tuo, kas pačiam klausančiajam šauna į galvą, todėl dažniausiai tokiais klausimais kalbantysis nukreipiamas nuo to, ką norėjo pasakyti, į tai, ką klausantysis norėjo išgirsti.
- *Hipotezių kėlimas*. Dar iki galo neišklausęs pašnekovo, klausantysis perima pokalbio iniciatyvą ir ima kelti įvairias hipotezes dėl pašnekovo elgesio, jausmų priežasčių. Norima būti situacijos ekspertu.
- *Vertinimai*. Santykis su tuo, ką kalba partneris – vertinamasis: gerai–blogai, teisingai–neteisingai. Tai užkerta kelią suprasti kalbantįjį. Didžioji dalis minčių, kurias norėjo pasakyti kalbantysis, lieka neišgirstos. Klausančiojo vertinimai, jei jie nesutampa su kalbančiojo vertinimais, gali sužadinti pastarojo pyktį ir paversti pokalbį konfliktu. Norint įgyti efektyvesnių klausymosi įgūdžių, rekomenduotina išmokyti keletą svarbesnių klausymosi technikų, kurios užtikrintų sėkmingą tarpusavio supratimą. Pagrindinės efektyvaus klausymosi technikos (būdai):
- *Hmm... hmm... technika arba nebylus klausymasis*. Norint paskatinti žmogų kalbėti, dažniausiai pakanka būti dėmesingam, žiūrėti į jį, retkarčiais linktelėti galva. Jei iš tikrųjų klausomasi ir girdima, nors ir nieko garsiai nesakoma, pašnekovas papasakos daugiau negu klausinėjamas. Dažniausiai užtenka to, kad kalbėtojas nepertraukiamas, kad suteikiama galimybė išsakyti savo problemas, abejones ir kt.
- *Jausmų atspindėjimas*. Klausančiojo suvokimas ir pasakymas, ką jis jaučia, leidžia žmogui suprasti, kad jo mintys, žodžiai turi ir emocinę prasmę, kuri jam tuo metu gali būti nevaisingai aiški. Vadinas, tinkamai pasirinktas klausymosi būdas padeda žmogui tiksliau suvokti save ir savo santykius.

| Patartina:                                                                                                                                                                    | Nepatartina:                                                                                                                                                    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>...jaučiu liūdesį tavo balse...</i><br><i>...atrodo, lyg būtum kažkuo susirūpinęs...</i><br><i>...tavo žodžiuose aš pajutau...</i><br><i>...intuicija man sako, kad...</i> | <i>...na, viskas ne taip blogai...</i><br><i>...rytoj tau bus geriau...</i><br><i>...nereikia taip visko imti į širdį...</i><br><i>...nesisielok, praeis...</i> |

Jausmams atspindėti svarbu: a) atpažinti pašnekovo išgyvenimus; b) kreipti dėmesį į emocinį jo kalbos toną; c) kreipti dėmesį į neverbalinį pašnekovo elgesį; d) vartoti kuo daugiau ir įvairesnių žodžių jausmams apibūdinti; e) stengtis atpažinti visus jausmus.

- Pasitikslinimas ar/ir išsiaiškinimas. Prašoma pakartotinai kalbėti apie tai, kas jau buvo pasakyta, arba patikslinti neaiškiai išsakytas mintis. Pvz., ...kada dažniausia taip elgiesi?; ...kada taip atsitinka, kai...?; ...tu šią problemą supranti būtent taip...?; ...gal galėtum patikslinti...?
- *Perfrazavimas (perpasakojimas)*. Tai kiek sutrumpintas kalbančiojo minčių perpasakojimas, išskiriant ir išsaugant tai, kas klausytojui atrodė svarbiausia. Ši technika dažniausiai taikoma, kai pastebimas išsakytų žodžių ir kalbančiojo elgesio, perteikiant emocinę būseną, neatitikimas. Taikomas pratęsiant pašnekovo mintis. Pvz., *Vadinasi, norėtum, kad labiau tavim pasitikėčiau?...*; *Kaip aš supratau, problema yra...;* *Man atrodo, jūs pasakėte, kad...;* *Leisk man pasitikslinti, ar gerai tave suprantu: ...* Svarbu neperžengti kalbančiojo temos ribų. Kitu atveju tai gali virsti ignoravimu.
- *Apibendrinimas/minčių susumavimas*. Tai palyginti rizikingas būdas, nes klausytojas, imdamasis apibendrinimo, gali suklysti. Apibendrinant derėtų vartoti kalbėtojo frazes, formuluotes. Patartina apibendrinti: a) kai pasisakymai ištęsti, padriki ir painūs; b) kai pateikiama nemažai tarpusavyje nesusijusių idėjų; c) norima suteikti pokalbiui kryptingumą ir susietumą; d) kad būtų tinkamai pareita nuo vienos pokalbio fazės prie kitos; e) kad pokalbis būtų užbaigtas; f) kai norima pradėti pokalbį (apibendrinant ankstesnio pokalbio temas).

Sėkmingai klausyti, o kartu ir plėtoti dialogą padeda tikslingas klausinėjimas, taikant *uždarų ir atvirų* klausimų formas.

Pagrindiniai uždarų klausimų požymiai (Butkevičienė, 2010): a) į juos galima atsakyti vienu dviem žodžiais; b) siekiama sužinoti labai konkrečių dalykų; c) po tokių klausimų tikimasi, kad tuoj bus pateiktas kitas klausimas; d) padeda užbaigti, išskirti neaiškius, prieštaropus atsakymus; e) leidžia nustatyti tiksliai aplinkybių detales; f) skatina pašnekovą kalbėti, jei jis nelinkęs kalbėti ar mintis reiškia neriškiai. Atvirieji klausimai skatina klientą aiškinti savo mintis, patirti: a) pripažįsta klientą ir suteikia galimybę pasirinkti kalbėti apie rūpimus dalykus; b) suteikia galimybę suprasti kliento jausmus ir išgyvenimus; c) rodo pagarbą ir sudaro sąlygas plėtoti mintis.

Gali būti užduodama ir tokių klausimų, kurie skatintų prieglobstį gavusį užsienietį nustatyti stipriąsias savo vietas, padėsiančias prisitaikyti kitoje kultūroje. Socialiniam

darbuotojui rekomenduotina pasinaudoti tokių klausimų tipais (What Works: Career-building strategies for people from diverse groups, 2010):

- *Išlikimo klausimai*. Sprendžiant iš to, ką tu patyrei gyvenime, darosi nesuprantama, kaip tu sugebėjai išlikti?
- *Pagalbos klausimai*. Kokie žmonės tau labiausiai padėjo savo supratingumu, pagalba, patarimais?
- *Galimybių klausimai*. Kokios tavo viltys, vizijos, siekiai?
- *Pagarbos klausimai*. Kai žmonės sako ką nors gera apie tave, ką dažniausiai jie įvardija, nurodo?
- *Išimčių klausimai*. Kai viskas gyvenime sekėsi gerai, kas buvo kitaip?

Pastarieji klausimai gali būti užduodami teikiant socialinę pagalbą – aiškinantis kliento poreikius, numatant pagalbos būdus ir pan., kad pastarasis geriau sutelktų dėmesį į teigiamus savo gyvenimo aspektus ir „judėtų į priekį“. Svarbus dalykas tai, kad bet kuriame įgalinimu grįstame požiūryje klientai patys aktyviai dalyvautų nustatant tikslus, sprendimus, pasikeitimus, kurių jie sieks, įvardydami jų pobūdį ir reikalingą laiką. Reikėtų įsidėmėti, kad prieglobstį gavęs užsienietis pats kuria savo gyvenimą (What Works: Career-building strategies for people from diverse groups, 2010).

#### Užduotis



- 1) Pasiskirstykite poromis. Susėskite nugaromis vieni į kitus. Vienas – pieš savo sugalvotą piešinį, pasakodamas kolegai, ką piešia. Klausantis turi piešti remdamasis teiginiais, panaudodamas hmm, hmm, pasitikslinimo ir pakartojimo klausymosi technikas (pasitikslinimą, pakartojimą ir t. t.). Baigę palyginkite piešinius ir pasidalykite patirtimi.
- 2) Vėl nūsukite vieni nuo kitų ir pakartokite užduotį. Šiame etape jau galite užduoti pasitikslinančius klausimus.
- 3) Aptarkite, kaip sekėsi atlikti užduotį. Kokie sunkumai iškilo kiekviename iš šių etapų? Kokį skirtumą pajutote?

Įdėmiai klausantis svarbu stebėti ir nežodines kliento reakcijas. Neverbalinė komunikacija dažnai traktuojama kaip jos forma, išreikšta nesąmoningais gestais, mimika ir pozomis. Nežodinės bendravimo priemonės spontaniškai (nesąmoningai) lydi kalbą, derinant tarpusavyje neverbalinių signalų prasmes su ištariamų žodžių leksinėmis reikšmėmis. Jos puikiai „nuskaitomos“ stebint iš šalies, todėl galima sėkmingai užmegzti ir

palaikyti psichologinį kontaktą, reguliuoti patį bendravimo procesą. Verbalinė ir neverbalinė komunikacija yra susiję dalykai. Neverbalinė kalba atlieka šias funkcijas (Kepalaitė, 1993):

- *Pakartojimo.* Pakartojame sakomus žodžius neverbaliai. Pvz., sutikdami su draugu linktelime galvą, nusišypsime;
- *Pakeitimo.* Nežinodami, ką pasakyti, patraukiame pečius.
- *Papildymo.* Nežodinė informacija papildo verbalinę. Žodžius, kad liūdna, palydi akyse pasirodžiusios ašaros, virpantis balsas ir t. t.
- *Akcentavimo.* Kai kurie žodiniai pasakymai pabrėžiami vienokia ar kitokia (įvairios melodikos, ritmo, intensyvumo, tembro ir kt.) intonacija, gestais ir pan.
- *Reguliavimo.* Neverbalinis elgesys gali atitinkamai kontroliuoti verbalinę kalbą. Pvz., nuleidžiame balsą, kai matome, jog kiti taip pat nori pasisakyti, ir pan.
- *Prieštaravimo.* Labai dažnai daug prieštaringų pranešimų išreiškiama tiek verbaliai, tiek neverbaliai. Tuomet siunčiama dviguba informacija, kurią svarbu pastebėti. Pvz., sakome, kad nesijaudiname, tačiau veido išraiška, rankų drebėjimas rodo visai ką kita.

Neverbalinio bendravimo įgūdžiams ugdytis, siunčiamiems signalams pažinti, interpretuoti bei kontroliuoti, reikalinga išmanyti pagrindinius neverbalinio bendravimo elementus ir jų galimas reikšmes, kurių gali būti be galo daug. Nereikėtų pamiršti, jog negalima spręsti apie žmogų, atsižvelgiant į vieno kurio nors bendravimo elemento prasmę. Svarbu sekti visą žmogaus elgesį, o kartu ir situaciją bei bendrą kontekstą, ir tik po to daryti išvadas. Pagrindiniai neverbalinio bendravimo elementai:

- *Poza.* Skiriamos trys pagrindinės žmonėms būdingos pozos: 1) stovėjimas, 2) sėdėjimas ir klūpėjimas, 3) gulėjimas. Kiekviena iš jų, papildyta rankų ir kojų padėtimi, sudaro įvairius pozos derinius.
- *Gestai.* Kūnas ir jo judesiai – informacijos šaltinis žmogui, gebančiam suprasti ir interpretuoti kūno judesių siunčiamus signalus.
- *Mimika.* Veido raumenų judesiai, išreiškiantys jausmus ir nuotaikas. Bendraujant veido išraiška gali net reguliuoti pokalbio eigą. Ypač daug reikšmės įgyja šypsena (jei nori, kad kiti žmonės tau šypsotųsi – nusišypsok pats).
- *Žvilgsnis.* Svarbiausias kalbančiojo žvilgsnio tikslas – gauti informaciją iš klausančiųjų, suprasti jų reakciją, išgyvenimus į tai, kas sakoma.
- *Prisilietimas.* Šis judesys leidžia jaustis mylimam, saugiam ir priklausomam, tačiau jis pakankamai griežtai reguliuojamas socialinių normų.

*Balso tonas, tembras, intonacija.* Nuo žodžio ar frazės pasakymo stiprumo, tembro, melodingumo ir kt. priklauso skirtinga minties prasmė. Dažnai labai daug pasako ne patys žodžiai, bet skleidžiami garsai (parakalba): šauksmas, verksmas, dūsavimas ir kt. Jei norima įgyti draugų ar kitų žmonių palankumą, būtina pasinaudoti psichologine taisykle: ištarti žodžius tokia intonacija, kuri reikštų, jog džiaugiatės.

- *Artefaktai.* Tai manipuliacija daiktais, kurie galėtų sužadinti vienokį ar kitokį asmens elgesį, jo reakcijas. Tai gali būti ir asmens aprangos elementai, aksesuarai ir kt.
- *Aplinka ir teritorija (erdvė).* Kiekvienam žmogui būtina nematoma asmeninė erdvė. Erdvės ribos priklauso nuo kultūrinių įpročių, nuo susiklosčiusių santykių tarp žmonių, su kuriais bendraujama, ir kt.

Tarpkultūriniame bendravime, siekiant užmegzti efektyvius tarpasmeninius santykius, daugiausia sunkumų gali sudaryti keturi kūno kalbos aspektai (Almonaitienė ir kt., 2004):

- 1) *Proksemika: asmeninė erdvė ir distancija tarp asmenų.* Kiekvieną žmogų supa nematomas oro sluoksnis, kurio dydis priklauso nuo to, kurioje pasaulio dalyje užaugo, ir nuo situacijos, kurioje atsidūrė.
- 2) *Haptika: prisilietimai, fizinis kontaktas.* Įvairių kultūrų žmonės paduoda ranką bei sveikinasi nevienodai. Vienų rankos paspaudimas tvirtas ir greitas, kitų – lengvas, paprastas ir santūrus. Vienose kultūrose fizinis kontaktas nemėgstamas, kitose – jis svarbus ir dažnai pasireiškiantis.
- 3) *Okuletika: žiūrėjimas tiesiai į akis, akių kontaktas.* Subtiliausia kūno kalbos forma yra žvilgsnis. Skirtingose kultūrose žvilgsnių kontaktai nevienodi. Lietuvoje priimta šnekantis žiūrėti į pašnekovą, taigi ir laikytis asmeninio ar viešojo nuotolio. Tai rodo susidomėjimą ir pagarbą kalbančiajam. Bet kai su nepažįstamu žmogumi atsiduriama labai ankštoje erdvėje, ilgas žvilgsnių kontaktas laikomas įkyrumu. Kitose kultūrose, atvirkščiai, mandagu kalbantis nežiūrėti į pašnekovą, jeigu jį gerbiame; moterys, kurios žiūri vyrai į veidą, laikomos įžūliomis.
- 4) *Kinetika: kūno judesiai ir gestai.* Ypač svarbūs du kinetikos aspektai: mimika ir plaštakų bei rankų judesiai. Ekspresyvu žmonės labai išraiškingai ir daug gestikuliuoja, tuo pabrėžia savo žodžius. Santūrių kultūrų atstovai vertina ramesnį neverbalinį elgesį ir nemėgsta atvirai reiškiamų emocijų.

Dažnai sunku suprasti, ką reiškia vieni ar kiti žmogaus siunčiami signalai, todėl reikia išmanyti siunčiamų signalų reikšmes ir turėti jų interpretavimo įgūdžių, kurie dažniausiai įgyjami analizuojant praktinį patyrimą.



### Užduotis

1. Įvardykite nežinomus ženklus, vartojamus kitų kultūrų atstovų, kuriuos teko pastebėti keliaujant, žiūrint televizorių ir pan. Ką reiškė šie ženklai?
2. Žiūrėdami televizorių, išjunkite garsą ir pabandykite suprasti siužetą, stebėdami vien neverbalinę kalbą. Kartkartėmis įjunkite garsą ir pasitikrinkite, ar gerai supratote siužetą. Kokius neverbalinius ženklus atpažinote?
3. Remdamiesi kultūrinėmis zonomis ir/ar skirtingų kultūrų elgsenos charakteristikomis (pasirinktinai), parinkite labiausiai besiskiriančių neverbalinių ženklų (signalų) sąrašą, nurodydami jų reikšmes. Rengdami šią užduotį pasinaudokite papildomais informacijos šaltiniais:

- Bierach, A. (2000). *Kūno kalba*. Kaunas: Tyrai.
- Molcho, S. (2006). *Kūno kalba – kelias į sėkmę*. Vilnius: Alma littera.
- Pease, A. (2003). *Kūno kalba*. Kaunas: Dajalita.
- Spies, S. (2008). *Kūno kalba*. Vilnius: Vaga.

Apibendrinant galima teigti, kad socialiniai darbuotojai turi skirti pakankamai laiko tarpasmeniniams santykiams kurti ir klientams mokyti apie jų vaidmenis prisitaikymo procese:

- Reikia žinoti kliento gimtosios šalies normas dėl asmeninės erdvės, akių kontakto, privatumo ir kt. nežodinės kalbos ypatumus.
- Tinkamai užduoti tiesioginius ir netiesioginius, atvirus ir uždarus klausimus, kadangi kai kuriose kultūrose tiesumas ir atvirumas – nepriimtini dalykai.
- Žinoti, kad kai kurie klientai gali nenorėti pasakoti savo išgyvenimų, rodyti emocijų, nes tai jų gimtosios šalies kultūriniame kontekste laikoma silpnumo ženklu.

Socialinis darbuotojas turi įsisąmoninti, kad jo požiūriai ir pasaulėžiūra dažnai gali būti kitokia, net priešinga, nei jų klientų dėl kultūrinės kilmės nevienodumo. Profesinės refleksijos apie asmeninę kultūrą procesas padeda plėtoti savęs, kaip tam tikros kultūros atstovo, suvokimą ir puoselėti vieną iš pagrindinių tarpkultūrinės komunikacijos srities kompetencijų. Socialiniai darbuotojai, efektyviai dirbantys su įvairių kultūrų žmonėmis, pirmiausia išsiaiškina savo pačių kultūrinės kilmės, tradicijų ir įsitikinimų ypatumus. Šis procesas leidžia geriau suprasti kultūros vaidmenį jų pačių gyvenime ir lanksčiau vertinti kultūrinius skirtumus, efektyviau tenkinti klientų poreikius, puoselėti jautrumą

kitos kultūros atstovams. Kitas socialinio darbuotojo uždavinys – pažinti kliento kultūrą. Žinios apie kultūrinę įvairovę būna nepakankamai rezultatyvios dirbant individualiai su klientais, jei nesiremiam praktine patirtimi. Socialiniai darbuotojai turi būti lankstūs laikydamiesi savo požiūrių, nustatydami klientų patirtį ir dirbdami taip, kad tai būtų prasminga klientams. Tarpkultūrinis pasirengimas – tai gyvenimo darbas, kuris priklauso nuo asmeninio tobulėjimo ir reflekyvios profesinės praktikos.

## LITERATŪRA

1. Adler, N.J. (1991). *International Dimensions of Organizational Behavior* (2nd ed.). Boston, MA: PWS-KENT Publishing Company. pp. 63–91.
2. Almonaitienė ir kt., (2002). *Bendravimo psichologija*. Kaunas: Kauno technologijos universitetas.
3. Baršauskienė, V., Janulevičiūtė-Ivaškevičienė, B. (2005). *Komunikacija: teorija ir praktika*. Kaunas: Technologija.
4. Butkevičienė R. (2010). *Socialinio darbo interviu*. Kaunas: KMU leidykla.
5. Johnson, L.C. (2001). *Socialinio darbo praktika. Bendrasis požiūris*. Vilnius: VU Specialiosios psichologijos laboratorija.
6. Jonušas, J. (2011). Tarpkultūrinio dialogo raiškos galimybės: kalbinė savimonė ir kontekstiniai ryšiai. *Mokslo ir technikos raida / Evolution of Science and Technology*, 3(1), 46–54.
7. Kepalaitė, A. (1993). *Bendravimo menas*. Vilnius: Lietuvos mokytojų kvalifikacijos institutas.
8. Lekavičienė, R., Vasiliauskaitė, Z., Antinienė, D., Almonaitienė, J. (2010). *Bendravimo psichologija šiuolaikiškai*. Vilnius: Alma littera.
9. Liobikienė, T., N. (2010). *Metodika specialistams, dirbantiems su pabėgėliais ir prieglobstį gavusiais užsieniečiais*. Kaišiadorys: Printėja.
10. Margalit, C.E. (1988). *Recognizing Cultural and Class Roles in Social Work*. NewYork: Center for the Study of Intercultural Learning.
11. Pabėgėlis daugiakultūriškumo kontekste (2009). *Pagalbininkas, skirtas žurnalistams, pabėgėlių asociacijoms, politikams, darbdavių ir verslo asociacijų, valdžios institucijų, jaunimo atstovams*. Vilnius: Spauda.
12. Podgorecki J. (2005). *Socialinė komunikacija mokytojams*. Vilnius: VPU leidykla.
13. Pruskus, V. (2004). *Multikultūrinė komunikacija ir vadyba*. Vilnius: Vilniaus teisės ir verslo kolegija.
14. Pruskus, V. (2010). Stereotipai ir jų devizualizacija tarpkultūrinėje komunikacijoje. *Filosofija. Sociologija*, 21 (1), 29–36.
15. Robbins, S. P. (2003). *Organizacijos elgsenos pagrindai*. Kaunas: Poligrafija ir informatika.
16. Slaterry, F. (2007). *Communication in Marriage – 5 Steps to Avoiding an Argument Using The Pillow Method for Empathy*. Prieiga internete: <http://ezinearticles.com/?Communication-in-Marriage---5-Steps-to-Avoiding-an-Argument-Using-The-Pillow-Method-for-Empathy&id=858945>
17. Stier, J. (2004). Intercultural Competencies AS a Means to Manage Intercultural Interactions in Social Work. *Journal of Intercultural Communication*, 7, 1–7.
18. *Tarptautinių žodžių žodynas* (2001). Vilnius: Alma Littera.
19. *What Works: Career-building strategies for people from diverse groups* (2010). Government of Alberta, Alberta Employment and Immigration. Prieiga internete: <http://alis.alberta.ca/ep/careershop/showproduct.html?DisplayCode=PRODUCT&EntityKey=6100>.





Redaktorė *Džiuginta Vaitkevičienė*

Dizainerė *Dovilė Mikalauskaitė*

Spausdino UAB „INDIGO print“

Piliakalnio g. 1, LT-46223 Kaunas, tel. (8 37) 205 838

[info@indigoprint.lt](mailto:info@indigoprint.lt) | [www.indigoprint.lt](http://www.indigoprint.lt)

