



**VILNIAUS UNIVERSITETAS
ŠIAULIŲ AKADEMIJA**

**BAKALAURO STUDIJŲ PROGRAMA
SOCIALINIS DARBAS IR SOCIALINĖ REABILITACIJA**

DANGUOLĖ SINKEVIČIENĖ

Bakalauro studijų baigiamasis darbas

**SOCIALINIŲ DARBUOTOJŲ KOMPETENCIJŲ RAIŠKA DARBE SU
PABĖGĖLIAIS**

Darbo vadovas (-ė): doc. dr. Kristina Rūdytė

Šiauliai, 2023

**Studijuojančiojo, teikiančio baigiamąjį darbą,
GARANTIJA**

WARRANTY of Final Thesis

Vardas, pavardė <i>Name, Surname</i>	Danguolė Sinkevičienė
Padalinys <i>Faculty</i>	Šiaulių akademija <i>Šiauliai Academy</i>
Studijų programa <i>Study Programme</i>	Socialinis darbas ir socialinė rehabilitacija <i>Social Work and Social Rehabilitation</i>
Darbo pavadinimas <i>Thesis topic</i>	Socialinių darbuotojų kompetencijų raiška darbe su pabėgėliais <i>Manifestation of social workers' competencies working with refugees</i>
Darbo tipas <i>Thesis type</i>	Baigiamasis darbas <i>Final Thesis</i>

Garantuojau, kad mano baigiamasis darbas yra parengtas sąžiningai ir savarankiškai, kitų asmenų indėlio į parengtą darbą nėra. Jokių neteisėtų mokėjimų už šį darbą niekam nesu mokėjęs.

I guarantee that my thesis is prepared in good faith and independently, there is no contribution to this work from other individuals. I have not made any illegal payments related to this work.

Šiame darbe tiesiogiai ar netiesiogiai panaudotos kitų šaltinių citatos yra pažymėtos literatūros nuorodose.

Quotes from other sources directly or indirectly used in this thesis, are indicated in literature references.

Aš, Danguolė Sinkevičienė, pateikdamas (-a) šį darbą, patvirtinu (pažymėti)
I, Danguolė Sinkevičienė, by submitting this paper confirm (check)



**Embargo laikotarpis
*Embargo Period***

Prašau nustatyti šiam baigiamajam darbui toliau nurodytos trukmės embargo laikotarpį:
I am requesting an embargo of this thesis for the period indicated below:



_____ mėnesių / *months*

(embargo laikotarpis negali viršyti 60 mėn. / *an embargo period shall not exceed 60 months*).



Embargo laikotarpis nereikalingas / *no embargo requested.*

Embargo laikotarpio nustatymo priežastis / *Reason for embargo period:*

TURINYS

ĮVADAS.....	8
1. SOCIALINIS DARBAS SU PABĖGĖLIAIS BEI AKTUALIŲ ŠIAM DARBUI KOMPETENCIJŲ ANALIZĖ.....	11
1.1. Pabėgėlių samprata.....	11
1.2. Pabėgėlių situacija Lietuvoje.....	12
1.3. Pabėgėliai Latvijos socialinio darbo kontekste.....	13
1.4. Socialinio darbo ypatumai, dirbant su pabėgėlių klientų grupe.....	16
1.4.1. Socialinio darbuotojo vaidmuo darbe su pabėgėliais.....	16
1.4.2. Aktualiausios kompetencijos socialiniams darbuotojams, dirbant su pabėgėliais.....	20
1.4.3. Socialinių darbuotojų darbo su pabėgėlių klientų grupe tobulinimosi galimybių kontekstas.....	25
2. SOCIALINIŲ DARBUOTOJŲ KOMPETENCIJŲ RAIŠKA DARBE SU PABĖGĖLIAIS: EMPIRINIS TYRIMAS.....	27
2.1. Tyrimo metodika ir organizavimas.....	27
2.2. Tyrimo dalyviai.....	28
2.3. Tyrimo rezultatai, jų analizė ir interpretacija.....	29
2.3.1. Socialinių darbuotojų pasirengimas darbei su pabėgėliais ir požiūris į darbą su jais.....	29
2.3.2. Aktualiausios kompetencijos, dirbant su pabėgėliais.....	33
2.3.3. Socialinių darbuotojų įsivertinimas ir tobulėjimas darbo su pabėgėliais srityje.....	37
IŠVADOS.....	40
LITERATŪRA.....	42
SUMMARY.....	45
PRIEDAI.....	49

BAKALAURO DARBO SANTRAUKA

Darbo pavadinimas. Socialinių darbuotojų kompetencijų raiška darbe su pabėgėliais.

Tyrimo probleminiai klausimai: kokios socialinio (-ių) darbuotojo (-ų) kompetencijos yra aktualiausios darbe su pabėgėliais? Kaip socialiniai darbuotojai pasiruošia darbui su pabėgėliais? Kaip socialiniai darbuotojai įsivertina darbą su pabėgėliais bei kokias tobulėjimo galimybes įžvelgia?

Tyrimo objektas – socialinių darbuotojų kompetencijos darbe su pabėgėliais.

Tyrimo tikslas – atskleisti socialinių darbuotojų kompetencijų raišką, analizuojant jų darbo su pabėgėliais patirtis.

Tyrimo uždaviniai: 1) Taikant Lietuvos ir užsienio šalių mokslinės literatūros analizę, atskleisti socialinio darbo su pabėgėliais ypatybes ir aktualiausias socialinių darbuotojų kompetencijas; 2) Taikant kokybinę turinio analizę atskleisti, socialinių darbuotojų pasirengimą darbui su pabėgėliais, analizuojant jų darbo patirtį; 3) Kokybinio tyrimo metodais identifikuoti kompetencijas, aktualias socialiniam darbui su pabėgėliais; 4) Atlikus pusiau struktūruotą interviu bei kokybinę turinio analizę, atskleisti socialinių darbuotojų įsivertinimu grindžiamas kompetencijų tobulinimosi galimybes.

Tyrimo metodai: mokslinės literatūros analizė, tyrimo objekto dalinė operacionalizacija, pusiau struktūruotas interviu, kokybinė turinio analizė.

Tyrimo dalyviai. Pusiau struktūruotame interviu dalyvavo 6 socialiniai darbuotojai dirbantys / dirbę su pabėgėliais Lietuvoje. Tyrimo dalyviai buvo pasirinkti taikant kriterinę atranką.

Esminės empirinio tyrimo išvados:

1. Atlikta kokybinė turinio analizė atskleidė, jog socialiniai darbuotojai konkrečiai darbo su pabėgėliais specifikai nesiruošė, tačiau remiantis socialinių darbuotojų patirčių analize išryškėjo, jog tam tikras pasiruošimas buvo: iš psichologinės pusės bei kultūros pažinimo kontekste. Išryškėjo akcentas, jog darbo pobūdis, t.y. pagalbos teikimas socialinio darbo klientui, iš esmės išlieka toks pat.
2. Atlikta kokybinė turinio analizė atskleidė, jog kaip aktualiausios socialinių darbuotojų kompetencijos dirbant su pabėgėliais yra: užsienio kalbos kompetencija (rusų k. ir anglų

k.), greitas ir strateginis mąstymas, empatija, emocijų atpažinimas ir supratimas. Beveik visos paminėtos kompetencijos yra priskiriamos tarpkultūrinės kompetencijos komponentams.

3. Atlikta kokybinė turinio analizė atskleidė, kad tyrime dalyvavę socialiniai darbuotojai savo darbą dažniausiai įsivertina susirinkimų darbovietėse metu, bei apmąstydami viską asmeniškai. Tyrimas atskleidė, jog socialiniai darbuotojai po darbo su pabėgėliais bei po šio darbo įsivertinimo jaučiasi patobulėję kaip savo profesinės srities atstovai, taip pat jaučiasi lyg „investavę“ į savo darbo kokybę ateityje.

SUMMARY OF BACHELOR THESIS

Title of the thesis. Manifestation of social workers' competencies working with refugees.

Problematic questions of the research: what competencies of a social worker are the most relevant when working with refugees? How do social workers prepare for work with refugees? How do social workers evaluate work with refugees and what development opportunities do they consider?

The object of the research – manifestation of social workers' competencies working with refugees.

The aim of the research – reveal social workers' competencies progress, by analyzing their experience while working with refugees.

Research tasks: 1) Based on analysis of scientific literature of Lithuania's and foreign countries, reveal social workers' work with refugees features and most relevant social workers' competencies 2) Using qualitative content analysis, reveal the preparation of social workers for work with refugees, analyzing their work experience. 3) Using qualitative research methods to identify competencies relevant for social work with refugees. 4) After conducting a semi-structured interview and qualitative content analysis, reveal the opportunities for the improvement of competencies based on the self-assessment of social workers.

Research methods: analysis of scientific literature, partial operationalization of the research object, semi-structured interviews, qualitative content analysis.

Research participants. 6 Social workers who work/worked with refugees in Lithuania participated in the semi-structured interview. The research participants were selected using criterion sampling.

Findings of the research:

1. The conducted qualitative content analysis revealed that social workers did not prepare specifically for the specifics of working with refugees, but based on the analysis of the social workers' experiences it became clear that there was some preparation: from the psychological side and in the context of getting to know the culture. It was emphasized that

the nature of work, i.e. providing assistance to the social work client remains essentially the same.

2. The qualitative analysis of content revealed that the most relevant competencies of social workers when working with refugees are: foreign language competence (Russian and English), quick and strategic thinking, empathy, recognition and understanding of emotions. Almost all mentioned competences are classified as components of intercultural competence.
3. The qualitative analysis of the content revealed that the social workers who participated in the study usually evaluate their work during meetings at the workplace and by reflecting on everything personally. The research revealed that after working with refugees and after self-evaluation of this work, social workers feel improved as representatives of their professional field, and also feel as if they have "invested" in the quality of their work in the future.

IVADAS

Temos aktualumas. Prieglobsčio prašytojai bei pabėgėlio statusą gavę asmenys yra vieni iš daugelio socialinio darbo klientų grupių. Darbas su šiais asmenimis taip pat reikalauja ir tam tikrų specifinių kompetencijų. Nepasiruošęs ir toje srityje nepatyręs darbuotojas negalės suteikti kokybiškų paslaugų ir padėti tinkamai integruotis šiems asmenims į mūsų visuomenę, o būtent šis siekis yra pagrindinis, turint omenyje socialinių darbuotojų darbą su pabėgėliais.

„Prieglobstį gavę užsieniečiai (pabėgėliai) yra specifinė grupė, turinti ypatingų poreikių ir dažnai patirianti įvairių sunkumų: kalbos barjeras, institucinių ir teisinių sistemų, kultūrų bei kitų vertybių skirtumai“ (Žibas, 2013, p. 3). Turint omenyje visus šiuos skirtumus tarp kultūrų, iš kurios atvyko asmuo ir į tą, į kurią atvyko, kad šie skirtumai nesukeltų pernelyg didelio barjero integracijos procese, šioje vietoje atsiranda socialiniai darbuotojai, kurie visus paminėtus ir dar daugelį kitų skirtumų bei barjerų padeda pereiti ir integruotis. Todėl socialiniai darbuotojai yra itin svarbūs šioje vietoje, o juo labiau yra aktualu, kad jie turėtų pakankamai kompetencijų tokiam darbui.

Didžiausias socialinių darbuotojų poreikis darbui su pabėgėliais išryškėjo palyginus visai neseniai, kuomet 2022-02-24 Rusija pradėjo karinę agresiją prieš Ukrainą, ir nuo karo pradžios iki 2022-12-06 viso 4,8 mln. pabėgėlių iš Ukrainos užsiregistravo pagal laikinosios apsaugos ar panašias ES sistemas visoje Europoje (The UN refugee agency [UNHCR], 2023). Remiantis oficialiosios statistikos portalo duomenimis (žiūrėta 2023-04-20) per visą laikotarpį iki 2023-04-20 į Lietuvą iš Ukrainos atvyko 76 397 asmenys, iš kurių nepilnamečių 25 917, nuo 18 iki 65 m. atvyko 46 568, o 65+ m. atvyko 3 912. Tokie skaičiai, mūsų valstybei yra itin dideli, turint omenyje, kad visiems šiems žmonėms reikėjo ir socialinių darbuotojų pagalbos. Susiklosčius tokiai situacijai, į pagalbą telkėsi labai daug žmonių, nuo įvairių organizacijų savanorių iki pavienių žmonių. Tačiau, socialiniai darbuotojai turėjo tokiam kiekiui vaikų padėti su ugdymo įstaigomis, suaugusiems su gyvenamąją vieta, maistu, apranga, darbu ir t.t. Visa tai, socialiniam darbuotojui, nedirbusiam su pabėgėliais gali pasirodyti kaip didelis stresas, nežinomybė ir panašiai, todėl būtina užtikrinti, kad socialiniai darbuotojai būtų kompetentingai pasiruošę visoms galimoms krizėms ir situacijoms, šiuo atveju Europą ir beabejo, Lietuvą, ištikusią karo pabėgėlių krizę.

Mokslinėje literatūroje socialinių darbuotojų kompetencijų darbe su pabėgėliais temą nagrinėja tokie autoriai kaip: Bartkevičienė ir Bubnys (2012), Barzelis ir Barcytė (2009), Ivanauskienė ir

Pakrijauskaitė (2015). Užsienio lietarūroje, organizacija NSW Refugee Health Services (2004) pateikia išsamų darbo vadovą socialiniams darbuotojams, dirbantiems su pabėgėlių klientų grupe.

Autoriai Bartkevičienė ir Bubnys (2012) nagrinėja socialinių darbuotojų tarpkultūrinę kompetenciją ir jos turinį profesinės veiklos su prieglobstį gavusiais užsieniečiais kontekste. „Su skirtingų kultūrų asmenimis, teikiant jiems psichosocialinę pagalbą, dirbantiems socialiniams darbuotojams svarbi tampa tarpkultūrinė kompetencija, padedanti užmegzti adekvačius tarpasmeninius santykius“ (Bartkevičienė, Bubnys, 2012, p. 88-89). Autorių teigimu, tarpkultūrinė kompetencija turėtų apimti tris dimensijas: kognityvinę (tarpkultūrinės žinios), afektyvinę (tarpkultūrinis jautrumas) ir komunikacinę – į elgesį orientuotą (gebėjimas sėkmingai ir deramai komunikuoti).

Autoriai Barzelis ir Barcytė (2009) nagrinėja tarpkultūrinę kompetenciją filosofijos ir pilietinio ugdymo studentų tarpe. Autorių straipsnyje buvo išnagrinėtas tarpkultūrinės kompetencijos teorinis-hipotetinis modelis, atskleidžiantis jos sampratą, struktūrą, dimensijas ir ugdymo ypatumus akademinėje kultūroje (Barzelis, Barcytė, 2009).

Autorės Ivanauskienė ir Pakrijauskaitė (2015) nagrinėja tarptautinio socialinio darbo ypatumus dirbant su pabėgėliais ir prieglobsčio prašytojais Lietuvoje ir Švedijoje. Autorių teigimu, tarptautinio darbo srityje kyla etinių dilemų, kurios apima ir kultūrinį aspektą.

Ladienė (2010) nagrinėja socialinių darbuotojų kvalifikacijos kėlimo procesą. Autorė teigia, jog „socialinio darbo proceso esmė bei turinys yra – socialinio darbuotojo žinių, įgūdžių ir vertybių sąveika su kliento jausena, mąstymu bei veikimu“ (Ladienė, 2010). Taigi, socialinių darbuotojų kompetencijų udgymas tęsiasi visą gyvenimą – nuo mokymo įstaigos iki įvairių kvalifikacijos kėlimo procesų.

Tyrimo probleminiai klausimai: kokios socialinio (-ių) darbuotojo (-ų) kompetencijos yra aktualiausios darbe su pabėgėliais? Kaip socialiniai darbuotojai pasiruošia darbui su pabėgėliais? Kaip socialiniai darbuotojai įsivertina darbą su pabėgėliais bei kokias tobulėjimo galimybes įžvelgia?

Tyrimo objektas - socialinių darbuotojų kompetencijos darbe su pabėgėliais.

Tyrimo tikslas - atskleisti socialinių darbuotojų kompetencijų raišką, analizuojant jų darbo su pabėgėliais patirtis.

Tyrimo uždaviniai:

- 1) Taikant Lietuvos ir užsienio šalių mokslinės literatūros analizę, atskleisti socialinio darbo su pabėgėliais ypatybes ir aktualiausias socialinių darbuotojų kompetencijas.
- 2) Taikant kokybinę turinio analizę atskleisti, socialinių darbuotojų pasirengimą darbui su pabėgėliais, analizuojant jų darbo patirtį.
- 3) Kokybinio tyrimo metodais identifikuoti kompetencijas, aktualias socialiniam darbui su pabėgėliais.
- 4) Atlikus pusiau struktūruotą interviu bei kokybinę turinio analizę, atskleisti socialinių darbuotojų įsivertinimu grindžiamas kompetencijų tobulinimosi galimybes.

Tyrimo metodai:

1. Teoriniai – mokslinės literatūros analizė, tyrimo objekto dalinė operacionalizacija.
2. Empiriniai – pusiau struktūruotas interviu, kokybinė turinio analizė.

Tyrimo dalyviai. Pusiau struktūruotame interviu dalyvavo 6 socialiniai darbuotojai dirbantys / dirbę su pabėgėliais Lietuvoje. Tyrimo dalyviai pasirinkti taikant kriterinę atranką. Kriterijai, pagal kuriuos buvo pasirenkami tyrimo dalyviai: 1) Socialinis darbuotojas šiuo metu (tyrimo atlikimo metu) dirba su pabėgėliais; 2) Socialinis darbuotojas yra dirbęs su pabėgėliais iki tyrimo atlikimo.

1. SOCIALINIS DARBAS SU PABĖGĖLIAIS BEI AKTUALIŲ ŠIAM DARBUI KOMPETENCIJŲ ANALIZĖ

1.1. Pabėgėlių samprata

Pabėgėlis (-iai) (angl. *refugee*) yra žmonės, kurie bėga nuo karo, smurto, konfliktų ar persekiojimo ir kirto tarptautinę sieną, kad rastų saugumą ir prieglobstį kitoje šalyje (UNCHR, 2023). Europos Parlamentas (2016) pateikia tokį pabėgėlių apibrėžimą: „1951 JT Ženevos pabėgėlių konvencija apibrėžia pabėgėlius kaip žmones, bėgančius nuo konflikto ar persekiojimo“ (Europos Parlamentas, 2016, p. 2). Oficialiuose dokumentuose pateikiami pabėgėlių apibrėžimai yra beveik vienodi. Pabėgėlis turi palikti savo namus, pažodžiui verčiant – bėgti iš jų, turint omenyje ir tai, kad į juos galbūt daugiau neteks ir nepavyks sugrįžti. Šie žmonės, vadinami pabėgėliais, nebegali jaustis saugūs savo gimtojoje žemėje, jų gyvybei ir laisvei iškyta pavojus, todėl jie yra priversti palikti savo gimtuosius namus ir ieškoti prieglobsčio kitoje šalyje. Pabėgėlio statusą ir teisinę apsaugą suteikia kiekviena valstybė pagal nustatytas nacionalines procedūras.

1948 m. Visuotinės žmogaus teisių deklaracijos 14 straipsnyje skelbiama, kad kiekvienas žmogus turi teisę prieglobsčio nuo persekiojimo ieškoti kitoje šalyje. Dar 1951 m. liepos 28 d. buvo priimta „Konvencija dėl pabėgėlių statuso“. Ją priėmė Jungtinių Tautų organizacijos įgaliotų atstovų konferencijos dėl pabėgėlių ir pilietybės neturinčių asmenų statuso, sušauktos pagal 1950 m. gruodžio 14 d. Generalinės Asamblėjos 429 (V) rezoliuciją. Ši Konvencija įsigaliojo tik dar po beveik trijų metų – tai 1954 m. balandžio 22 d. „Konvencijoje dėl Pabėgėlių statuso (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“ (Bartkevičienė, Bubnys, 2013, p. 13).

Šioje Konvencijoje taip pat yra aptarti ir nurodyti pagrindiniai faktoriai, susiję su pabėgėliais: teisinis statusas; pajamas duodanti veikla; socialinė rūpyba; administracinės priemonės ir kiti Konvencijos nuostatai. Konvencija aiškiai apibrėžia pabėgėlių teises bei išlieka taikytina šiuolaikinių ir precedento neturinčių iššūkių bei ekstremalių situacijų, tokių kaip COVID-19 pandemija, kontekste (Grandi, 2023).

Apibendrinant, pabėgėliu asmuo tampa bėgdamas nuo karo, smurto, konflikto į kitą šalį. Kitoje šalyje šie asmenys prašo prieglobsčio ir beabejo, ieško saugumo. Pabėgėlių teises ir galimybes

apibrėžia Visuotinė žmogaus teisių deklaracija (1948 m.) ir Konvencija dėl pabėgėlių statuso (1951 m.).

1.2. Pabėgėlių situacija Lietuvoje

Pabėgėlio statusas Lietuvos Respublikoje suteikiamas remiantis „Lietuvos Respublikos įstatymu dėl užsieniečių teisinės padėties (Nr. 73-2539, 2004). Šis įstatymas yra suderintas su Europos Sąjungos nuostatais. Konkrečiai sprendimus dėl pabėgėlių statuso (ne-)suteikimo Lietuvos Respublikoje priima Migracijos departamentas, kuris po sprendimo priėmimo pabėgėliui, jam suprantama kalba pateikia atsakymą, bei visą reikalingą informaciją. Reminatis LR Migracijos Departamentu (2023), 2023 m. sausio ir vasario mėn., iš viso prieglobsčio prašymų gauta 88 prašymai (sausį - 59, vasarį – 29). Per šį laikotarpį daugiausiai prašymų sulaukta iš Baltarusijos piliečių – 46. Sausio ir vasario mėnesiais buvo suteikti 38 pabėgėlių statusai, daugiausiai asmenims iš Baltarusijos ir dviems asmenims iš Kubos ir Sirijos. Prieglobstis nebuvo suteiktas 17-ai asmenų, daugiausiai iš Nigerijos (7-iems asmenims). 58-iems asmenims buvo nutrauktas prieglobsčio prašymo nagrinėjimas – daugiausiai prašymų nutraukta iš Rusijos kilusių piliečių (15-lika) ir Sirijos piliečių (10-imt).

Socialinis darbuotojas dirbdamas su pabėgėliais, turi žinoti esminius punktus, apie prieglobsčio sistemą Lietuvoje. Prieglobsčio sistemą sudaro visų pirma priėmimo etapas, šiame etape gali būti priimamas teigiamas sprendimas ir prieglobsčio prašytojas gauna šį statusą arba gali būti priimtas neigiamas sprendimas, kuomet pabėgėliui nėra suteikiamas statusas ir jis turi palikti LR. Toliau, po teigiamo atsakymo pabėgėliui suteikiamas prieglobstis ir prasideda integracijos procesas.

Prašymus, gauti LR pabėgėlio statusą, asmenys gali pateikti:

- Valstybės sienos apsaugos tarnybai;
- Migracijos departamento teritoriniam padaliniui;
- Užsieniečių registracijos centrui.

Pabėgėliai, iš karto po to, kai Migracijos departamentas patvirtina jų prašymus, jie yra apgyvendinami Užsieniečių registracijos centre, nebent turi galimybę apsigyventi kitur.

Pabėgėliams, Migracijos departamentas išduoda užsieniečio registracijos pažymėjimus, kurie atstoja jų asmens dokumentus, kurie iš jų yra paimami ir saugomi jų bylose.

Pabėgėlių ir prieglobsčio tematikoje, pravartu žinoti ir apie Bendrą Europos prieglobsčio sistemą (BEPS) – „jos tikslas yra remiantis įpareigojančiais teisės aktais užtikrinti sąžiningą ir žmonišką elgesį su prieglobsčio prašytojais, suderinti prieglobsčio sistemas ir sumažinti skirtumus tarp valstybių narių, taip pat stiprinti praktinį bendradarbiavimą tarp nacionalinių prieglobsčio institucijų ir plėtoti prieglobsčio išorinį aspektą“ (Europos Sąjunga, 2016, p. 4). BEPS užtikrina, kad su prieglobsčio prašytojais būtų elgiamasi sąžiningai ir atsakingai, bei kad visas procesas vyktų sklandžiai bei veiksmingai. BEPS sudaro: prieglobsčio procedūrų direktyva, priėmimo sąlygų direktyva, kvalifikacinė direktyva, Dublino reglamentas, EURODAC reglamentas. BEPS yra paremta 1949 m. rugpjūčio 12 d. Ženevos konvencijos nuotatais.

Pabėgėlius ir jų teises saugo JT pabėgėlių agentūra UNHCR (anglų k. *The UN refugee agency*). UNHCR yra pasaulinė organizacija skirta priverstinai perkeltų bendruomenių ir asmenų bei pilietybės gyvybėms gelbėti, teisėms apsaugoti bei geresnei ateičiai kurti (UNHCR, 2023). Ši organizacija veikia net 135-iose šalyse, viena iš jų ir Lietuva. Šios organizacijos darbuotojai yra atsakingi už humanitarinę pagalbą bei apsaugą, taip pat ir už tai, kad visur būtų laikomasi 1951 m. Konvencijos. Lietuva finansiškai remia šią organizaciją – 2022 m. skyrė 225 225 USD.

Apibendrinant, pabėgėlio statusas Lietuvoje yra suteikiamas remiantis „Lietuvos Respublikos įstatymu dėl užsieniečių teisinės padėties“. Prieglobstis nėra suteikiamas visiems be išimties, pateikus prašymą prieglobsčiui gauti, prašytojas gali gauti arba teigiamą arba neigiamą atsakymą. Gavus teigiamą atsakymą prasideda asmens integracijos procesas, o gavus neigiamą – asmuo turi palikti Lietuvos teritoriją. Norint užtikrinti sąžiningą elgesį su pabėgėliais, Europoje veikia BEPS sistema – tai bendra Europos prieglobsčio sistema. Pasauliniu mastu, pabėgėlius ir jų teises saugo JT pabėgėlių agentūra UNHCR.

1.3. Pabėgėliai Latvijos socialinio darbo kontekste

Latvija, kaip ir Lietuva bendradarbiauja ir remia pabėgėlių teises ir gerovę saugančią UNHCR organizaciją. 2018 m. ir 2019 m. paaukojo 28 000 dolerių. 2021 m. Latvija skyrė 11 933 dolerius Venesuelos situacijai. Tuo tarpu Lietuva, lėšų skyrė Sirijos ir Malio situacijoms.

Kalbant apie socialinę ir kitokio pobūdžio pagalbą pabėgėliams, Latvijoje tokias paslaugas teikia konkreti organizacija – žmogaus teisių centras (LCC). Tai nepriklausoma nevyriausybinė organizacija, įkurta 1993 m. Pagrindinis šios organizacijos siekis yra integracija ir tolerancija (taip pat ir pabėgėlių integracija). Ši įstaiga taip pat teikia teisinę pagalbą prieglobsčio prašytojams. Nemokama teisinė pagalba yra itin aktuali socialinio darbo klientams, nes daugelis šių asmenų yra itin pažeidžiami ir negali leisti sau profesionalios teisinės pagalbos, tačiau daugeliu atvejų tokia pagalba jiems yra labai svarbi.

Apie Latvijoje galiojančią prieglobsčio sistemą aktuali informacija yra pateikiama Latvijos visuomeniniame portale „Saugūs namai“. Pabėgėliams ir prieglobsčio prašytojams yra itin aktualu svarbi susisteminta informacija, ir beabejo jos pasiekiamumas, taigi šiame portale informacija pateikiama trejomis klabomis: latvių, anglų ir rusų. Šiame portale galima rasti informaciją apie pabėgėlio statuso suteikimo eigą ir priėmimą arba atmetimą. Pabėgėlio statuso suteikimo eiga, remiantis „Saugūs namai“ (žiūrėta 2023-03-30): 1) Prašymo statusui suteikti pateikimas; 2) Interviu; 3) Prašymo svarstymas, vertinimas; 4) Sprendimo priėmimas. Po prašymo pateikimo, sprendimo priėmimo variantai gali būti trys: 1) pabėgėlio statusas – asmeniui suteikiamas leidimas nuolat gyventi ir asmens dokumentas kelionei; 2) alternatyvus statusas – asmeniui suteikiamas leidimas laikinai gyventi vieneriems metams ir asmens dokumentas kelionei ir 3) atmetimas – apsauga asmeniui nesuteikiama. Taip pat, minimame portale („Saugūs namai“) galima rasti ir bendro pobūdžio informaciją, susijusią su prieglobsčio sistema, pvz.: kokios yra prieglobsčio prašymo priežastys. Taigi, remiantis „Saugūs namai“ (žiūrėta 2023-03-30) šios priežastys gali būti: persekojimas dėl rasės, religijos, tautybės, priklausymo tam tikrai socialinei grupei ar dėl politinių pažiūrų; grėsmė gyvybei ir sveikatai dėl vidinių ar tarptautinių ginkluotų konfliktų; nežmoniškas ir žeminantis elgesys bei bausmės ir kankinimai.

Pradedant gyvenimą Latvijoje, svarbu, kad žmonės neliktų vieni ir gautų kokybišką valstybės paramą, teikiant pagalbą, sprendžiant problemas ir integruojantis į naują aplinką, todėl Visuomenės integracijos fondas įgyvendindamas projektą „Įvairovės skatinimas“, kurio tikslas yra „skatinti asmenų, kuriems gresia diskriminacija, integraciją į visuomenę ir darbo rinką“, teikia prieglobsčio prašytojams socialinio darbuotojo ir socialinio mentoriaus paslaugas (Latvijos Visuomenės integracijos fondas). Socialinio darbuotojo ir socialinio mentoriaus paslaugas gali gauti: prieglobsčio prašytojai, kuriems reikalinga tarptautinė apsauga, kuriuos Latvija priėmė

pagal Europos Sąjungos perkėlimo programą; asmenys, kurie atvyksta į Latviją savarankiškai ir asmenys, įgiję pabėgėlio ar alternatyvų statusą. Šios paslaugos yra teikiamos tris mėnesius nuo atvykimo į Latviją pradžios arba iki tol kol bus suteiktas pabėgėlio arba alternatyvus statusas. Po šių statusų suteikimo, paslaugas galima gauti 12 mėnesių. Kalbant apie dabartinę Ukrainos pabėgėlių situaciją, minėtas projektas taip pat teikia Ukrainos civiliams socialines kuravimo paslaugas bendradarbiaujant su savivaldybių socialinėmis tarnybomis.

Pabėgėliui (-iams) paskirtas socialinis darbuotojas atlieka šias funkcijas (Latvijos Visuomenės integracijos fondas):

- Bendradarbiauja su klientu sprenddamas kliento socialines problemas, užtikrindamas socialinio atvejo valdymą;
- Parengia individualų kiekvieno kliento socialinės ir ekonominės įtraukties planą ir koordinuoja jo įgyvendinimą;
- Įvertina ir nustato kliento socialinių atvejų valdymo sudėtingumo laipsnį pagal nustatytus vertinimo kriterijus;
- Naudoja tinkamus metodus dirbant su klientu atskirai ar grupėje arba dirbant su šeima, siekiant nustatyti socialinę problemą ir nustatyti tinkamą socialinių paslaugų tipą;
- Analizuoja kliento socialinę problemą ir padeda ieškoti alternatyvių problemų sprendimų;
- Atstovauja kliento interesams ir teisėms kitose institucijose;
- Užtikrina kliento socialinės paramos tinklo plėtrą, bendradarbiauja su šeima ieškant tarpusavio santykių, sąveikos, socialinio vaidmens ir priežiūros problemų sprendimų;
- Sudaro bendradarbiavimą su kitais socialinių paslaugų teikėjais, užimtumo, švietimo ir sveikatos priežiūros įstaigomis bei kitomis institucijomis, susijusiomis su kliento socialinės problemos sprendimu, siekiant gauti išsamų atsiliepimą apie kliento socialinės problemos identifikavimą.

Tuo tarpu socialinis mentorius atlieka šias funkcijas (Latvijos visuomenės integracijos fondas):

- Teikia praktinę paramą klientui įgyvendinant socialinės ir ekonominės įtraukties planą;
- Teikia paramą klientų integracijos ir socialinės bei ekonominės įtraukties procese, ugdo visuomenės gyvenimo supratimą, padeda įgyti kasdieniam gyvenimui reikalingų įgūdžių

realioje visuomenės aplinkoje, skatina kurti naujus įgūdžius, taip pat teikia paramą sprendžiant kasdienes situacijas;

- Padeda klientui nustatyti ir įvertinti poreikius, nustato, pritraukia ir rekomenduoja reikiamus išteklius, atsižvelgiant į kliento apsisprendimą;
- Teikia paramą klientui, bendraujančiam su kitais fiziniais ir juridiniais asmenimis;
- Teikia paramą klientui sprendžiant kasdienes situacijas, kaip išteklius naudojant aplinkoje esančius išteklius;
- Bendradarbiaudami su klientu ar jo šeima, atlieka situacijos analizę ir pateikia galimą sprendimą;
- Padeda klientui nuvykti ten, kur jis mokosi (pradedama mokytis), dirba (pradedama darbo santykius) arba gauna paslaugas (pradedama gauti paslaugas);
- Atlieka veiksmų plane nurodytas užduotis teikdamas paslaugas prieglobsčio prašytojams, gavusiems sprendimą gauti pabėgėlio ar alternatyvų statusą.

Taigi, Latvijos visuomeniniuose informacijos portaluose pateikiama informacija atskleidžia, jog pabėgėlių klientų grupei yra sukurta pagalbos sistema ir ji aktyviai veikia. Tačiau, ar Latvijos socialiniai darbuotojai yra tinkamai pasiruošę dirbti ir teikti paslaugas šiai klientų grupei? Remiantis Kurme (2018), tuo metu tik 3% socialinių darbuotojų buvo specializavęsi darbui su pabėgėlių klientų grupe ir su ja dirbo, tačiau tik 2% jautėsi pakankamai profesionaliai pasirengę dirbti su klientu.

Apibendrinant, Latvijoje be socialinių darbuotojų pabėgėliams pagalbą teikia nepriklausoma nevyriausybinė organizacija – žmogaus teisių centras (LCC). Aktualiausia pabėgėliams teikiama pagalba yra teisinė. Asmenys, gavę prieglobstį Latvijoje turi interguotis į šią visuomenę, todėl Latvijos visuomenės integracijos fondas šiems asmenims teikia socialinio darbuotojo ir socialinio mentoriaus paslaugas, kurie tai pabėgėliams padeda padaryti žymiai lengviau ir suteikia daug aiškumo naujoje valstybėje.

1.4. Socialinio darbo ypatumai, dirbant su pabėgėlių klientų grupe

1.4.1. Socialinio darbuotojo vaidmuo darbe su pabėgėliais

„Globaliame pasaulyje vykstantys politiniai ir ekonominiai konfliktai sukelia karinius, smurtinius veiksmus įvairiuose pasaulio regionuose, o tai lemia nuolat didėjantį tiek prieglobsčio prašytojų, tiek pabėgėlių skaičių“ (Bartkevičienė, Bubnys, 2012, p. 8). Žinoma, didėjantis pabėgėlių skaičius reiškia ir didėjantį krūvį socialiniams darbuotojams. Socialiniai darbuotojai, dirbantys su pabėgėliais dirba jau ne įprastą socialinį darbą, o tarptautinį socialinį darbą. Terminas *tarptautinis* reiškia bendras daugeliui tautų; vykstantis tarp tautų, vykdomas įvairių tautų (Lietuvių kalbos žodynas). „Payne ir Askeland (2008) pristato tarptautinio socialinio darbo veiklas, kurios apibrėžia ir paaiškina tarptautinio socialinio darbo specifiką, ir vienas iš punktų yra „darbas su pabėgėliais ir imigrantais savo šalyje“ (Payne, Askeland, 2008, cit. iš: Ivanauskienė, Pakrijauskaitė, 2012, p. 143).

Socialinis darbas su pabėgėliais reikalauja daug ir įvairių žinių ne tik apie socialinio darbo metodus ir panašiai, tačiau reikalauja ir specializuotų žinių apie šiuos asmenis, jų kilmę, taip pat reikia žinoti ir apie tam tikras specializuotas paslaugas, su kuriomis kasdieną socialinis darbuotojas nesusiduria.

„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, vaidmenis“ (Kovats ir kt., 2006, cit. iš: Bartkevičienė, Bubnys, 2012, p. 25). Tai yra itin svarbu, norint užmegzti ryšį su klientu, ko pasekoje būtų teikiamos kokybiškos ir visos reikalingos socialinės paslaugos. Socialinis darbuotojas atlieka svarbų vaidmenį pabėgėlių gyvenime padėdamas patenkinti visų pirma fizinius jų poreikius: maisto, drabužių, sveikatos priežiūros, būsto poreikius. Tačiau taip pat itin svarbu skirti dėmesį ir pabėgėlių psichosocialiniams poreikiams, nes šių žmonių gerovė yra vienas pagrindinių socialinio darbuotojo darbo su jais tikslų. „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“ (Bartkevičienė, Bubnys, 2012, p. 24). Kaip jau minėta, labai svarbu socialiniam darbuotojui sukurti ryšį su klientu (pabėgėliu ir jo šeima), nes kokybiškos paslaugos nepasiriboja vien tik fizinių poreikių patenkinimu, norint pilnai įsitraukti į naujo gyvenimo ritmą svarbi emocinė būsena ir sveikata. Pabėgėlių klientų grupė susiduria su įvairiomis problemomis: kultūrinės, kalbinės, politinės, socialinės, ekonominės. Dėl visų išvardintų sričių pabėgėliai tampa itin jautria ir pažeidžiama klientų grupe, todėl šie žmonės

dažnai susiduria ir su psichologinėmis problemomis: nerimas, depresija, susvetimėjimas, sielvartas, potrauminis stresas.

Socialiniui darbuotojui yra itin svarbu paremti asmenis, netekusius namų, ir padėti jiems suvokti, jog jie gali prisitaikyti gyventi kitoje šalyje, šiuo atveju Lietuvoje. Remiantis NSW Refugee Health Services (2004), dažniausiai pabėgėliai nerimauja dėl: pinigų; darbo radimo ir baimė jo nerasti; saugaus būsto radimas; išsilavinimas; kalbos išmokimas; savo kultūros išlaikymas ir prisitaikymas prie kitų kultūrinių pažiūrų; socialinio tinklo kūrimas; diskriminacijos ir rasizmo patyrimo baimė; šeima ir/ar draugai likę pavojuje; šeimos rėmimas.

Taigi, įgyvendinus ir aprūpinus pabėgėlius gyvybiškai svarbiais daiktais ir patenkinus jų fizinius poreikius, toliau vertėtų aptarti ir sekančias socialinių darbuotojų funkcijas, darbe su pabėgėliais. Šioje vietoje aktualios socialinių darbuotojų, dirbančių su pabėgėliais veiklos realizavimo galimybės. Būtent šias galimybes pateikia Kovats ir kt. (2006):

- „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 struktūrinės kliūtis, skatinančias prieglobstį gavusių užsieniečių socialinę izoliaciją, ir padėti priimančioje visuomenėje plėtoti jų žmogiškąjį ir socialinį kapitalą“ (Kovats ir kt., 2006, cit. iš Bartkevičienė ir Bubnys, 2012, p. 24).

Realiai nuo pat pradžių, iki proceso pabaigos vyksta ir pabėgėlių įgalinimo procesas. *Įgalinti* – duoti galią, sudaryti sąlygas (Valstybinė Lietuvių kalbos komisija). „Už šį procesą turėtų būti atsakingi ir tie, kurie atvyksta į naują kultūrą, ir tie, kurie turi tiesioginį kontaktą su atvykstančiais, taigi integracija yra dvišalis procesas“ (Pakrijauskaitė, 2013, p. 33). Pabėgėlių įgalinimo procese turi būti atskleidžiamos stipriosios pabėgėlių pusės ir turi būti jomis remiamasi.

Dar vienas itin svarbus aspektas, kurį žymiai lengvau įgyvendinti bendradarbiaujant socialiniui darbuotojui ir klientui (šiuo atveju pabėgėliui) – intervencija. „Socialinė integracija - vyksmai, turintys įtakos įvairių subjektų arba veikėjų susijungimui į socialinę sistemą, į visumą, t.y.

bendruomenę, bendriją ar kitą darinį“ (Kasatkina, cit. iš: Malinauskaitė, 2007, p. 11). „Breton (1992) pateikia labiau pabėgėliams suasmenintą integracijos sąvokos reikšmę - tai procesas, kai pabėgėlis tampa socialinių, institucinių, kultūrinių struktūrų dalimi priimančioje visuomenėje“ (Breton, 1992, cit. iš: Bartkevičienė, Bubnys, 2012, p. 30). „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, cit. iš: Bartkevičienė, Bubnys, 2012, p. 34). Asmeninių veiksnių yra nemažai ir įvairių, pradedant nuo profesijos (ar iš vis tokią turi), taip pat aktualūs ir demografiniai rodikliai, baigiant fizine ir psichine sveikata ir panašiai. Kalbant apie situacinius veiksnius, jie taip pat labai svarbūs pabėgėlių integracijos procese: kultūra, ekonomika, politika ir t.t. „Integracijos politikos priemonėmis siekiama užtikrinti migrantų užimtumą, vienodas teises į socialinę paramą, švietimą ir sveikatos priežiūros paslaugas“ (Acienė ir kt., 2015, p. 161). Taigi, iš esmės visais būdais stengiamasi prijungti pabėgėlius prie mūsų visuomenės, kad jie taptų pilnaverčiais bendruomenės nariais, ir gautų lygias galimybes.

Yra siekiama, jog pabėgėliai taptų lygiaverčiais mūsų visuomenės nariais ir turėtų lygias galimybes, tačiau žvelgiant iš praktinės pusės tai padaryti itin sunku dar ir dėl vyraujančio požiūrio į pabėgėlius. Daugeliui žmonių, žodis *pabėgėlis* asocijuojasi su neigiamomis mintimis ir sukelia neigiamas emocijas. Pabėgėliai yra diskriminuojami tiek dėl savo statuso, tiek tautybės, kultūros ir pan. „Interaktyviame projekte „Gyvoji biblioteka“ (kuruojamo Nacionalinio socialinės integracijos instituto), kuriame „laužomi“ stereotipai, žodis *pabėgėlis* apibrėžiamas kaip: nešneka lietuviškai ir nenori išmokti, neįsitraukia į visuomenę, žemesnio lygio, ieško konflikto, neišsilavinęs, vagis“ (Pakrijauskaitė, 2013, p. 21). Visa tai yra lyg iššūkis socialiniams darbuotojams, nes jie turi ne tik vienu metu padėti asmeniui integruotis į visuomenę, tačiau tuo pačiu metu ir padėti jam iš dalies ignoruoti kitų požiūrį į jį.

Socialiniam darbuotojui, dirbančiam su pabėgėliais, labai svarbu išsiugdyti keletą kompetencijų, kurios itin palengvintų darbą, komunikaciją su jais. Remiantis NSW Refugee Health Service (2004), dirbant su pabėgėliais, itin padėtų šie gebėjimai: pabėgėlio identifikavimas (pvz., neklausti jo „ar jis yra pabėgėlis“, geriau paklausti ar „atvykote kaip pabėgėlis?“); traumos sumažinimas (sušvelninti patirtą traumą galima pasiruošiant interviu; apgalvojant aplinką kurioje vyks interviu,

nes uždara patalpa, ar patalpa be langų gali sukletti neigiamus prisiminimus; aiškiai paaiškinti, jog socialinis darbuotojas yra čia jog padėtų; vengti prašyti klientų, jog jie pasakotų apie traumuojančias patirtis). NSW Refugee Health Service (2004) teigia, jog jei yra galimybė, visada galima trumpai susipažinti su kultūra, iš kurios atvyko pabėgėlis, galbūt vienokių ar kitokių faktų žinojimas padės lengviau komunikuoti, kitatautis pasijaus saugesnis ir pagalbos teikimo procesas vyks greičiau ir sklandžiau.

Kita aktuali ir naudinga kompetencija yra dirbti su vertėju. Svarbu akcentuoti, jog pabėgėlio šeima ar draugai neturėtų būti pasirenkami kaip vertėjai, nes jų asmeninis santykis su klientu gali daryti įtaką tam, kas sakoma (NSW Refugee Health Service, 2004).

Apibendrinant galima teigti, jog socialiniai darbuotojai pabėgėliams turėtų būti lyg vedliai, mentoriai. Socialiniai darbuotojai, dirbantys su pabėgėliais turi padėti patenkinti ne tik fizinius poreikius, tačiau labai svarbūs ir šių asmenų psichosomatiniai poreikiai. Proceso metu, soc. darbuotojai padeda pabėgėliams įveikti emocines traumas, padeda jiems mobilizuoti jų vidinius resursus, padeda adaptuotis visuomenėje ir pašalinti kliūtis, kurios tam trukdo. Viso darbo su pabėgėliais metu vyksta nuolatinis jų integracijos procesas.

1.4.2. Aktualiausios kompetencijos socialiniams darbuotojams, dirbant su pabėgėliais

Kompetencijų turėjimas yra itin svarbus ir aktualus veiksnys visose gyvenimo srityse, įskaitant ir profesinę sritį. „Visose disciplinose kompetencijos reiškia gebėjimą parodyti ir pritaikyti praktiškai įgytas žinias, vertybes ir įgūdžius“ (Carraccio, 2002, cit. iš: Rodriguez, 2017, p. 27). Vieną iš senesnių kompetencijos apibrėžimų pateikė 1984 m. A. Pearson: „*Kompetencija* – tęstinė atkarpa, kuri prasideda tik žinojimu, kaip „kažką“ atlikti, ir baigiasi žinojimu, kaip „kažką“ atlikti labai gerai, taigi gebėjimas kažką atlikti kompetentingai būtų kažkur tarp šių dviejų atkarpos taškų“ (Pearson, 1984, cit. iš: Čiutienė, Šarkiūnaitė, 2004). Autorės Š. Leikienė ir B. Stanikūnienė (2021) susistemindamos surinktą medžiagą apie kompetencijos sąvoką, pateikia tokį jos paaiškinimą: „tai gebėjimas įvertinti naują situaciją, pasirinkti joje tinkamus veiklos metodus ir nuolat integruoti dalykines ir profesines žinias; tai koncepcija, kuri akcentuoja gebėjimą perkelti žinias ir įgūdžius į naujas situacijas ir tuo pačiu įgalinti žmogų veikti įvairiuose veiklos lygiuose“

(Leikienė, Stanikūnienė, 2021, p. 2). Taigi, iš esmės kompetencijos apima žinias, mokėjimą, elgseną, įgūdžius, vertybes.

„Darbo su įvairios kultūrinės kilmės klientais sritis vadinama jautriu ir kultūriškai kompetentingu, arba tarpkultūriniu socialiniu darbu“ (Bartkevičienė, Bubnys, 2012, p. 93). Tarpkultūriškumas iš esmės reiškia bendravimą tarp skirtingų kultūrinių grupių. Taigi, tarpkultūriniui socialiniui darbui yra svarbi ir itin aktuali tarpkultūrinė kompetencija. „Tarpkultūrinės kompetencijos apibūdinimuose svarbiausias akcentas teikiamas gebėjimui suprasti kitą (ir savą) kultūrą bei gebėjimui tinkamai, adekvačiai bendrauti su kitos kultūros asmenimis“ (Bartkevičienė, Bubnys, 2012, p. 89). Bartkevičienė ir Bubnys (2012) remdamiesi Palmaite ir Radzevičiene (2008) pateikia žinias, įgūdžius ir asmenines savybes bei nuostatas, reikalingas tarpkultūrinei kompetencijai. Tarpkultūrinei kompetencijai reikalingos žinios: užsienio kalbų mokėjimas; informacija apie dabartinius įvykius; projektų rengimo ir įgyvendinimo žinios; darbo su jaunimu specifikos išmanymas; bendrosios žinios – kultūra, istorija, tradicijos. Tarpkultūrinės kompetencijos įgūdžiai: bendradarbiavimo įgūdžiai; komandinio darbo įgūdžiai; gebėjimas greitai užmegzti ryšius; kultūrinio bendradarbiavimo įgūdžiai. Asmeninės savybės ir nuostatos: tolerancija; komunikabilumas; atsakomybės jausmas; lankstumas; vadovavimasis lygiateisiškumo principu; jautrumas kultūriniais skirtumams. Iš esmės beveik visi išvardinti įgūdžiai, žinios bei nuostatos yra reikalingos dirbant socialinį darbą su bet kuria klientų grupe, taigi galima daryti prielaidą, jog dirbant su pabėgėlių klientų grupe, socialinis darbuotojas visų pirma turėtų turėti bendrąsias kompetencijas.

Remiantis Barzeliu ir kt. (2008) (cit. iš: Bartkevičienė ir Bubnys, 2012) tarpkultūrinę kompetenciją ir jos turinį sudaro 4 pagrindiniai elementai (žr. 1 lentelę).

1 lentelė

Tarpkultūrinės kompetencijos elementai

(sudaryta darbo autorės pagal Barzelį ir kt., 2008)

ŽINIOS	ĮGŪDŽIAI	NUOSTATOS	KULTŪRINIS SĄMONINGUMAS
Apie savo ir kitų kultūrų ypatumus.	Interpretuoti kitos kultūros įvykius ir dokumentus.	Smalsumas ir atvirumas (noras bendrauti ir palaikyti tarpusavio santykius su kitos socialinės grupės nariais, mokymasis iš kitų socialinių grupių narių).	Skirtumų tarp socialinių grupių, jų nuostatų ir vertybių suvokimas.
Apie bendrus individo ir visuomenės sąveikos procesus.	Susieti interpretacijas su savo kultūros įvykiais, dokumentais.	Adekvatus pasitikėjimas savąja ir kitomis kultūromis.	Savo neigiamų reakcijų į kitą socialinę grupę kritinis vertinimas.
Apie atskiras kitos kultūros žmonių grupes ir jų veiklą.	Palyginti savo ir kitą socialinę grupę.		Suvokimas, kaip esi matomas kitos socialinės grupės narių.
Apie savo ir kitų kultūrų asmenų ir jų grupių simbolius, vertybes, elgesio ypatumus	Naudotis strategijomis, padedančiomis lengviau suprasti ir pažinti kitų grupių elgesio modelius.		Suvokimas kaip konkretus – religinis, politinis ar kt. – kontekstas veikia santykius su kitais.
Apie kitos kultūros žmonių/grupių normas ir tabu.	Įgyti naujų žinių apie kultūrą ir kultūrinę praktiką.		
	Taikyti naujas žinias, nuostatas ir įgūdžius.		

Šie elementai yra žinios, įgūdžiai, nuostatos bei kultūrinis sąmoningumas. Tarpkultūrinei kompetencijai aktualios žinios apie kultūras, tų kultūrų asmenų vertybes, elgesį bei normas. Toliau svarbu sugebėti interpretuoti kultūrų įvykius, sugebėti įgyti naujų žinių apie tam tikrą kultūrą ir vėliau tas žinias tinkamai pritaikyti. Taip pat, svarbios ir nuostatos, tiksliau išankstinis jų neturėjimas ir adekvatus požiūris į kitą tautą. Galiausiai, svarbus ir kultūrinis sąmoningumas: tai gebėjimas suprasti kitą tautą, gebėjimas neigiamas reakcijas įvertinti kritiškai ir gebėjimas suvokti religinio konteksto sąveiką.

Asmens tapatybę įtakoja daug veiksnių, ir vienas iš jų yra kultūra. Kultūrą galima skaidyti į dar smulesnes atšakas, ir viena iš jų būtų religija. „Visose istorinėse kultūrose religija yra esminis

kultūros elementas, maža to, jos svarbiausias centras; būtent ji nulemia kultūrų vertybinę sąrangą ir vidinės tvarkos sistemą“ (Ratzinger, 2006, p. 15). „Daugumai imigrantų šeimų jų kultūra yra būdas išlaikyti ryšį su praeitimi, taip pat daugumai imigrantų šeimų kultūra (dažnai išreikšta per religiją) turi svarbią reikšmę jų identitetui“ (Pakrijauskaitė, 2013, p. 31). Būtent dėl šios priežasties, turime priimti juos kartu su jų kultūra, jų įsitikinimais, ir nesistengti priversti jų atsisakyti šių dalykų, nes galbūt tai yra vienintelis jiems likęs tikras dalykas iš gimtosios šalies. „Norint priimti kitos kultūros žmogų, svarbu suvokti jo kultūros išskirtinumą ir gebėti tinkamai su juo bendrauti, atsižvelgiant į jo kultūrinius skirtumus, vertybes“ (Boas, 2001, cit. iš Linkutė, 2018, p. 272).

Socialiniam darbuotojui, norinčiam užmegzti kontaktą su kitataučiu klientu, svarbu suvokti ir suprasti kaip įgyti kultūrinę kompetenciją. „Lum (2003) pristato keturių komponentų sistemą kultūrinei kompetencijai apibūdinti: 1) Kultūrinis sąmoningumas – arba savo gyvenimo patirčių pažinimas ir kontaktas su kitomis kultūromis ir jų sąmoningas vertinimas formuojant asmenines nuostatas; 2) Žinių įgijimas – arba mokymasis apie kitų įvairių grupių demografines charakteristikas, kultūrą, spaudos patirtis ir unikalias stiprybes, ir kritiškai vertinant šias žinias; 3) Įgūdžių plėtojimas – arba socialinio darbo intervencijos būdų reguliavimas pasitelkiant įgytas žinias apie kultūrų skirtingumą ir savęs vertinimą tikriausiai formuojant netradicinius įgūdžius būdingus kliento kultūrai; 4) Induktyvus (patirties) mokymasis – arba mokymasis paremtas žiniomis ir patirtimis atsiradusiomis iš ankstesnių komponentų“ (Healy, Link, 2012, cit. iš: Pakrijauskaitė, 2013, p. 32).

Socialinis darbuotojas, norintis teikti profesionalią pagalbą kitataučiu klientui, privalo būti tolerantiškas kultūriniais skirtumams. Tai turbūt svarbiausias tarpkultūrinės kompetencijos komponentas. Taip pat, svarbu paminėti, kad „tolerancija kultūriniais skirtumams yra aktuali lygių galimybių plėtrai“ (Linkutė, 2018, p. 271). Lygios galimybės yra viena svarbiausių šiuolaikinės visuomenės vertybių ir principų (LR socialinės apsaugos ir darbo ministerija, 2023). Norint, jog kitatautis asmuo prisitaikytų visuomenėje, labai svarbu suteikti jam lygias galimybes. Lygios galimybės taip pat reiškia ir įvairios rūšies diskriminacijos nebuvimą, šiuo atveju tai rasė, odos splava, tautinė kilmė, politinės pažiūros.

Iš esmės, socialiniai darbuotojai tikrai neprivalo būti kultūros ekspertai, tačiau turi pabandyti suprasti savo klientą ir efektyviai su juo (jiais) bendrauti ir dirbti. Kadangi daugelis kultūrų yra

skirtingos, kultūriniai požiūriai į tam tikrus dalykus beabejo taip pat skiriasi. Todėl socialiniai darbuotojai turėtų nepamiršti Socialinių darbuotojų nacionalinės asociacijos Etikos kodekso, raginančio žinoti ir būti jautriems klientų kultūroms: „Socialiniai darbuotojai turėtų turėti žinias apie jų klientų kultūras ir galėti parodyti kompetenciją teikiant paslaugas, kurios yra jautrios klientų kultūroms ir skirtumams tarp žmonių ir kultūrinių grupių“ (NASW Code of Ethics, cit iš: Pakrijauskaitė, 2013, p. 35).

Kadangi socialinis darbuotojas galiausiai yra žmogus, dirbant su kitataučiu gali iškilti ir etinių dilemų. Tačiau, viskas sukasi ratu – iškilus šiam klausimui yra grįžtama prie tarpkultūrinės kompetencijos. Turbūt dažniausias atvejis būna kuomet ne socialinis darbuotojas turi etinių dilemų, tačiau jos iškyla likusiai visuomenės daliai – kuri nenori priimti į savo bendruomenę kitataučių asmenų – pabėgėlių. „Todėl, socialiniai darbuotojai turi skatinti socialinį teisingumą ir socialinę kaitą dėl klientų“ (Pakrijauskaitė, 2013, p. 34).

Kitas labai svarbus elementas tarpkultūrinėje kompetencijoje – komunikacija. Labai svarbu suvokti, jog nebus pasiekti norimi rezultatai, jei nebus komunikacijos. Taigi, kalba yra itin svarbus dalykas. „Kalba iš esmės gali būti labai svarbi kliūtis ir gali egzistuoti daugiau subtilių skirtumų kalbant apie neverbalinius ženklus ir tabu temų supratimą, tai gali veikti kartu su iškilusiomis kliūtimis komunikacijai ir interpretavimui“ (Pakrijauskaitė, 2013, p. 30). Komunikacija ir bendravimas nėra vien tik kalbėjimas, tai lyg daugialypis reiškinys. Bartkevičienė ir Bubnys (2012) remdamiesi Lekavičiene ir kt. (2010) teigia, „jog yra skiriami trys pagrindiniai glaudžiai susiję bendravimo aspektai: 1) Savęs bei kitos kultūros žmonių suvokimo (socialinė percepcija); 2) Keitimosi informacija (socialinė komunikacija); 3) Tarpusavio sąveikos (socialinė interakcija)“ (Lekavičienė ir kt., 2010, cit. iš: Bartkevičienė ir Bubnys, 2012, p. 130).

Apibendrinant galima teigti, jog socialinis darbas su pabėgėliais yra tarpkultūrinis darbas, kitaip tariant, kultūriškai kompetentingas darbas. Pagrindinė socialinių darbuotojų kompetencija, dirbant su pabėgėliais yra tarpkultūrinė (kultūrinė) kompetencija. Tai reiškia, jog asmuo turi gebėti suprasti kitą ir savą kultūrą, gebėti adekvačiai bendrauti su kitos kultūros atstovais, būti tolerantiškam kultūriniais skirtumams. Kultūrinė kompetencija susideda iš keturių komponentų: kultūrinis sąmoningumas, žinių įgyjimas, įgūdžių plėtojimas ir induktyvus (patirties) mokymasis. Taip pat, tarpkultūriniai darbai labai aktualūs komunikacija, t.y. gebėjimas komunikuoti su kitos

kultūros atstovu, šiuo atveju – socialinio darbuotojo mokėjimas kalbėti kita kalba, kuria kalba ir supranta pabėgėlis.

1.4.3.Socialinių darbuotojų darbo su pabėgėlių klientų grupe tobulinimosi galimybių kontekstas

Kiekviename darbe svarbus tobulėjimo procesas. Norint pasiekti geresnių rezultatų, gauti aukštesnes pareigas, gerinti profesinę kvalifikaciją – visai tai norint pasiekti svarbus tobulėjimas. Žinoma, ir socialiniai darbuotojai, norėdami gerinti savo darbo kokybę ir suteikti kokybiškesnes ir kliento gerovei aktualias paslaugas turi nuolatos save tobulinti profesinėje srityje. Tobulėjimas taip pat susideda ir iš asmeninių savybių ugdymo. Remiantis Vaičekauskaite (2015), Lietuvoje socialiniai darbuotojai savo profesinę kompetenciją gali tobulintis šiais būdais:

1. Pagal socialinių paslaugų priežiūros departamento patvirtintas profesinės kompetencijos tobulinimo programas;
2. Pagal mokymo įstaigų profesinės kompetencijos tobulinimo programas;
3. Pagal „GIMK“ ar kitas LR socialinės apsaugos ir darbo ministerijos ar socialinių paslaugų priežiūros departamento inicijuotas profesinės kompetencijos tobulinimo programas;
4. Pagal kitų įstaigų, organizacijų patvirtintas profesinės kompetencijos tobulinimo programas, tiesiogiai susijusias su socialinio darbuotojo praktine veikla;
5. Pagal užsienio šalių lektorių parengtas ir (ar) užsienyje organizuotas profesinės kompetencijos tobulinimo programas;
6. Dalyvaudami supervizijos procese;
7. Dalyvaudami seminaruose, konferencijose, stažuotėse, tiesiogiai susijusiose su socialinio darbuotojo praktine veikla.

Remiantis LR SADM (2023), Lietuvoje, šiuo metu yra patvirtintos socialinių darbuotojų profesinės kompetencijos tobulinimo programos, nukreiptos į konkrečiai darbą su pabėgėliais, yra šios: 1) „Kitoks“ klientas: darbo su kultūriškai skirtingomis grupėmis iššūkiai“, šią programą organizuoja ir vykdo M. Čiuželio labdaros ir paramos fondas; 2) „Tarpkultūrinis bendravimas ir bendradarbiavimas socialinių paslaugų įstaigose“, organizuoja ir vykdo VšĮ Kompiuterinių

programų mokymo centras; 3) „Pažeidžiamų migrantų ir prieglobsčio gavėjų integracijos ypatumai“, organizuoja ir vykdo Diversity Development Group; 4) „Kokybės kultūros principai socialinio darbuotojo veikloje“, organizuoja ir vykdo Klaipėdos Ernesto Galvanausko profesinio mokymo centras. Iš esmės, dirbant su pabėgėlių klientų grupe socialiniui darbuotojui būtų naudinga dalyvauti kuo daugiau mokymų, kurie yra susiję tiek su komunikavimu, intervencijos taikymu, psichologiniu atsparumu, darbu su traumą išgyvenusiais asmenimis ir t.t., nes kaip jau ir buvo minėta, pabėgėliai yra tokie patys socialinio darbo klientai, kaip ir įprasti, tik dirbant su jais reikalingos papildomos kompetencijos, kurių galbūt įprastai netenka panaudoti.

Kompetencijų tobulinimosi programos leidžia socialiniui darbuotojui tobulėti profesinėje srityje, praplėsti savo žinių akiratį ir teikti kokybiškas paslaugas savo klientams. Remiantis Vaičekauskaite (2015), socialinių darbuotojų profesinės kompetencijos įsivertinimas turi vykti kartą metuose. Socialiniams darbuotojams yra suteikiama galimybė aptarti savo veiklą kartu su savo vadovu arba bendradarbiu. Remiantis Vaičekauskaite (2015), profesinė kompetencija yra įsivertinama pagal atskiras kompetencijų rūšis: gebėjimas bendrauti / bendradarbiauti; gebėjimas planuoti; gebėjimas veikti savarankiškai; gebėjimas tobulėti; gebėjimas analizuoti situaciją, reflektuoti; gebėjimas atlikti intervenciją; gebėjimas daryti įtaką kliento socialinei aplinkai; gebėjimas ugdyti ir palaikyti savarankiško gyvenimo įgūdžius.

Gebėjimas tobulėti – taip pat priskiriamas vienai iš kompetencijų. „Gebėjimo tobulėti kompetencija – žinios apie savęs pažinimo būdus, esminių savo savybių, kompetencijų, ribų žinojimas“ (Leikienė, Stanikūnienė, 2021, p. 1). Ne visiems pavyksta suvokti, jog tam tikroje vietoje jie klysta, arba turi nepakankamai žinių arba jas netinkamai taiko, būtent todėl yra svarbus tobulėjimo procesas, nes tai visų pirma atveria duris į gilesnį suvokimą, savęs pažinimą, interpretavimą, o tik po to seka tų žinių pritaikymas darbinėje aplinkoje.

Apibendrinant, socialiniai darbuotojai Lietuvoje savo profesinę kompetenciją gali kelti: dalyvaudami įvairiose patvirtintose kompetencijų tobulinimosi programose, dalyvaudami supervizijos procese, dalyvaudami seminaruose, konferencijose, stažuotėse. Socialinių darbuotojų įsivertinimas turi vykti vieną kartą metuose ir jų profesinė kompetencija yra įsivertinama pagal kompetencijų rūšis.

2. SOCIALINIŲ DARBUOTOJŲ KOMPETENCIJŲ RAIŠKA DARBE SU PABĖGĖLIAIS: EMPIRINIS TYRIMAS

2.1. Tyrimo metodika ir organizavimas

Tyrimo strategijos pasirinkimas. Siekiant atskleisti socialinių darbuotojų pasirengimą darbui su pabėgėliais, analizuojant kompetencijų sritį, buvo pasirinktas kokybinis tyrimo tipas. Analizuojant mokslinę literatūrą galima pastebėti, jog yra atlikta nemažai tyrimų konkrečiai apie pabėgėlių integraciją ar apie bendras socialinių darbuotojų kompetencijas, tačiau literatūroje nepavyko rasti tokių tyrimų, kurie sujungtų šiuos du aspektus ir būtų atliktas tyrimas, kuriuo būtų siekiama išsiaiškinti socialinių darbuotojų kompetencijų raišką darbe su pabėgėliais. Atliekant kokybinius tyrimus, nagrinėjami nauji, mažai tirti reiškiniai (Žydžiūnaitė, Sabaliauskas, 2017).

Duomenų rinkimo metodas. Atliekant tyrimą buvo naudojamas pusiau struktūruotas individualus interviu metodas. Interviu vyko mišriais būdais – dalis vyko respondentų darbinėje aplinkoje, o dalis nuotolinėmis bendravimo priemonėmis (telefoninis skambutis). Interviu buvo numatyti 8 pagrindiniai klausimai (žr. 1 priedą), priklausomai nuo interviu eigos, klausimų skaičius minimaliai kito, norint patikslinti ar gauti daugiau aktualios informacijos.

Duomenų analizės metodas. Tyrimo analizei buvo pasirinktas kokybinės turinio analizės metodas. Interviu duomenys buvo transkribuoti ir suvesti kompiuteryje dokumento formatu. Transkribuoti interviu buvo skaitomi ir analizuojami, tada buvo atliktas konkrečių teiginių sutrumpinimas ir abstrachavimas, toliau sekė teiginių skirstymas į subkategorijas (žr. 3 - 5 priedus) ir galiausiai subkategorijos suskirstytos į kategorijas, pagal kurias tyrimo rezultatai buvo aprašomi ir interpretuojami.

Tyrimo instrumentas. Siekiant surinkti tyrimo duomenis buvo atlikta tyrimo objekto operacionalizacija ir išskirtos 3 diagnostinės sritys: 1) Socialinių darbuotojų pasirengimas darbui su pabėgėliais ir požiūris į darbą su jais; 2) Aktualiausias kompetencijos dirbant su pabėgėliais; 3) Socialinių darbuotojų įsivertinimas ir tobulėjimo galimybės darbo su pabėgėliais srityje. Interviu buvo paruošti 8 atviro tipo klausimai (žr. 1 priedą).

Tyrimo organizavimas. Tyrimo duomenų rinkimas ir jų analizė bei interpretacija vyko 2022 m. kovo – gegužės mėnesiais. Organizuojant tyrimą, nuotolinėmis bendravimo priemonėmis (el. paštu ir telefonu) buvo susiekta su socialiniais darbuotojais, kurie dirba ar buvo dirbę prieš tai su

pabėgėliais. Sutarus tinkamą datą ir laiką su dalimi respondentų buvo susitikta jų darbinėje aplinkoje, su kita dalimi interviu vyko telefonu.

Tyrimo etika. Atliekant tyrimą, buvo laikomasi kokybinių tyrimų etikos principų: pagarbos asmens privatumui principas, konfidencialumas ir anonimiškumas, geranoriškumo principas, teisingumo principas. Tyrimo dalyviams prieš interviu buvo suteikta informacija apie tyrimą ir buvo gautas jų sutikimas dalyvauti tyrime, taip pat buvo užtikrintas jų anonimiškumas ir konfidencialumas, todėl visi interviu yra koduoti: raide „S“ (socialinis darbuotojas) ir skaičiais (interviu eiliškumas), pvz.: S1, tai reiškia, jog tai buvo pirmas interviu su socialiniu darbuotoju (respondentu). Interviu kalbos kultūra netaisyta, siekiant išsaugoti respondentų atsakymų autentiškumą.

2.2. Tyrimo dalyviai

Tyrimo dalyvavo 6 socialiniai darbuotojai, kurie turėjo patirties dirbant su pabėgėlių klientų grupe. Tyrimo dalyviai (socialiniai darbuotojai) buvo pasirinkti taikant kriterinę atranką. Kriterijai, pagal kuriuos buvo pasirenkami tyrimo dalyviai: 1) Socialinis darbuotojas šiuo metu (tyrimo atlikimo metu) dirba su pabėgėliais; 2) Socialinis darbuotojas yra dirbęs su pabėgėliais iki tyrimo atlikimo. Tyrimo dalyvių socialinės demografinės charakteristikos pateikiamos lentelėje (žr. 2 lentelę).

2 lentelė

Tyrimo dalyvių socialinės demografinės charakteristikos

Eil. Nr.	Interviu kodas	Lytis	Amžius	Socialinio darbo stažas	Socialinio darbo stažas, dirbant su pabėgėliais
1	SD1	Moteris	34	5 m.	1 m.
2	SD2	Moteris	48	10 m.	4 mėn.
3	SD3	Moteris	26	2 m.	6 mėn.
4	SD4	Moteris	39	5 m.	3 mėn.
5	SD5	Moteris	41	12 m.	1 m.
6	SD6	Moteris	27	2 m.	6 mėn.

Tyrimo dalyvavo 6 asmenys, visi – moterys. Tyrimo dalyvių amžius nuo 26 m. iki 48 m. Tyrimo dalyvių amžiaus vidurkis – 35 m. Tyrimo dalyvių socialinio darbo stažas nuo 2 m. iki 12 m.,

vidurkis – 6 m. Tyrimo dalyvių socialinio darbo trukmė, dirbant su pabėgėliais nuo 3 mėn. iki 1 m., vidurkis – 7 mėn.

2.3. Tyrimo rezultatai, jų analizė ir interpretacija

2.3.1. Socialinių darbuotojų pasirengimas darbui su pabėgėliais ir požiūris į darbą su jais

Tyrimo metu, pirmiausia buvo siekiama išsiaiškinti socialinių darbuotojų požiūrį į darbą su pabėgėliais bei pasiruošimo darbui su jais ypatybes. Šiam tikslui išsiaiškinti interviu metu buvo naudoti du klausimai (žr. 1 priedą). Atlikus tyrimo objekto pirmos diagnostinės srities *Socialinių darbuotojų pasirengimas darbui su pabėgėliais ir požiūris į darbą su jais* kokybinę analizę, buvo parengtos dvi lentelės. Pirmojoje lentelėje išskirtos dvi kokybinės kategorijos (žr. 3 lentelę), kurios rodo socialinių darbuotojų požiūrio pasiskirstymą į darbą su pabėgėliais. Antrojoje lentelėje išskirtos trys kokybinės kategorijos (žr. 4 lentelę), kurios atskleidžia socialinių darbuotojų pasiruošimo darbui su pabėgėliais ypatybes bei nesiruošimo priežastis.

3 lentelė

Socialinių darbuotojų požiūris į darbą su pabėgėliais

Kategorija	Subkategorija	Įrodantys teiginiai	N
Darbas su pabėgėliais kaip elementarus socialinis darbas ir šio darbo etikos kodesko laikymasis	Darbas su pabėgėliais – įprastas socialinis darbas	„<...> tai socialinis darbas apskritai“; „Darbas su tuo kitataučiu man yra lygiai toks pats kaip ir su bet koku kitu klientu <...>“ (SD5)	6
	Pagalbos teikimas	„<...> dabar na eilinė pagalba“ (SD1); „<...> socialinių darbuotojų pareiga juk ir yra padėti <...>“ (SD5)	5
	Darbe aktualu empatiškumas ir nusistatymų neturėjimas	„Man buvo labai tokia empatija.“ (SD2); „neturėti jokių išankstinių nusistatymų ir stereotipų“ (SD6)	3

3 lentelės tęsinys

Pabėgėliai kaip ypatingi socialinio darbo klientai, su kuriais darbas yra specifiškesnis	Dirbant susiduriama su naujais iššūkiais	„<...> teko susidurti su daug naujų iššūkių“ (SD1); „<...> daug įvairių paslaugų vienu metu ir greitai <...>“ (SD3)	6
	Psichologiniai aspektai	„<...> mes turim suvokti kaip prie jo priėti <...>“ (SD3); „<...>, suteikti pasitikėjimo, leisti pasijausti saugiems“ (SD3)	3

Atliekant tyrimą, pirmiausia buvo siekta sužinoti socialinių darbuotojų požiūrį į darbą su pabėgėliais. Žvelgiant iš teorinės perspektyvos, socialiniai darbuotojai yra pasiruošę dirbti su bet kokia socialinio darbo klientų grupe. Tačiau žvelgiant iš praktinės pusės, yra natūralu, jog ilgą laiką nepraktikuojamas darbo pobūdis (šiuo atveju darbas su pabėgėlių klientų grupe) gali tapti tikru iššūkiu ji dirbantiems asmenims. Taigi, norint kokybiškai vertinti pasirengimą, aktualu atsižvelgti ir į požiūrį apie darbą su jais.

Atlikus kokybinę turinio analizę, galima pastebėti, jog interviu dalyvavę socialiniai darbuotojai turi dvi skirtingas pozicijas į tai, kaip jie mato ir vertina darbą su pabėgėliais (žr. 3 lentelę). Viena dalis socialinių darbuotojų teigia, jog tai yra elementarus socialinis darbas ir šio darbo etikos kodekso laikymąsis. Nei vienas darbuotojas nepaminėjo etikos kodekso laikymosi dirbant šį darbą su šia klientų grupe, tačiau tai galima suprasti iš jų pasisakymų: pvz., darbuotojai teikia socialinę pagalbą savo klientams; šios klientų grupės stengiasi neišskirti iš kitų klientų ir jų požiūris į klientą yra adekvatus ir atstovaujantis socialinį darbuotoją (visi paminėti aspektai itin aktualūs socialinių darbuotojų etikos kodeksui). Kita dalis tyrime dalyvavusių socialinių darbuotojų pabėgėlius laiko ypatingais socialinio darbo klientais ir mano, kad darbas su jais yra specifiškesnis (žr. 3 lentelę). Specifiškesnis reiškia, jog šie darbuotojai susidūrė su naujais iššūkiais savo darbe, taip pat sužinoję, jog dirbs su pabėgėliais pradžioje patyrė „šoką“ ir turėjo nemažai streso. Taip pat teigia, jog darbas su pabėgėliais yra sunkesnis, ir reikalaujantis suvokti psichologijos aspektus: pvz., reikia suvokti kaip priėti prie to žmogaus (pabėgėlio), kaip padėti jam pasijausti saugiu, suteikti pasitikėjimo.

Socialinių darbuotojų pasirengimas darbui su pabėgėliais

Kategorija	Subkategorija	Įrodantys teiginiai	N
Socialiniai darbuotojai nesiruošė darbui su pabėgėliais	Nesiruošimas	„<...> nesiruošiau, tik su gerais norais jų laukiau.“ (SD2); „<...> nebuvo kad aš ten kažkaip ypatingai ruoščiaus“ (SD5)	7
Socialinių darbuotojų nesiruošimo darbui su pabėgėliais priežastys	Pagalbos teikimas pabėgėlių klientų grupei nesikeičia	„Šablonas pagalbos visas toks pat.“ (SD1); „<...> jokios naujos specifinės metodikos nėra, <...> pagal tuos pačius pagalbos modelius.“ (SD6)	4
Socialiniai darbuotojai ruošėsi darbui su pabėgėliais	Psichologinis pasiruošimas	„<...> daugiau pasiruošimo iš psichologinės pusės“ (SD1); „<...> kaip nepaliesi jautrių temų, palietus kaip užgydyt ir panašiai <...>“ (SD1)	3
	Domėjimasis kultūra	„<...> esu pasiskaičiusi apie jų kultūrą <...>“ (SD6); „<...> kultūros nesupratimas gali atsiliepti ir neigiamai“ (SD6)	2

Toliau, tyrimo metu buvo siekta sužinoti, kaip socialiniai darbuotojai pasiruošia darbui su pabėgėliais. Atlikus teksto turinio analizę, buvo išskirtos trys kategorijos apie socialinių darbuotojų pasiruošimą (žr. 4 lentelę). Visi interviu dalyviai teigė, jog sužinoję, kad dirbs su pabėgėliais tam visiškai nesiruošė. Tačiau išanalizavus interviu kokybinio tyrimo metodu, vis dėl to pastebėta, jog dalis respondentų tam ruošėsi. Dalis respondentų darbui su pabėgėliais ruošėsi iš psichologinės pusės: kaip reikia asmenį išklausti; kaip nepaliesi jautrių temų, o palietus kaip sušvelninti ir pan. Psichologinis pasiruošimas buvo paminėtas trijuose teiginiuose. Dar dviejuose teiginiuose atsiskleidė pasiruošimas iš kultūrinės pusės, t.y., pasidomėjimas ta kultūra, iš kurios atvyksta klientas. Socialinis darbuotojas SD3 ruošėsi domėdamasis atvykstančiųjų kultūra, nes kaip pats teigia „<...> kultūros nesupratimas gali atsiliepti ir neigiamai“. Taip pat verta paminėti ir pavienį ruošimosi atsakymą, jog šiam darbui ruošėsi metodiškai *excel* programoje. Galima daryti prielaidą, jog iš esmės kiekvienam darbuotojui rūpi vis kiti dalykai prieš pradėdant darbą su nauja klientų grupe, t.y. su ta, su kuria dar per savo darbo karjerą neteko dirbti.

Analizuojant mokslinę literatūrą išryškėjo, jog psichologinis ir kultūrinis pasiruošimas yra labai svarbus norint užmegzti ryšį su klientu ir kokybiškai su juo dirbti. Autoriai Bartkevičienė ir Bubnys (2012) teigia, jog „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“ (Bartkevičienė ir Bubnys, 2012, p. 24). Psichologinis pasiruošimas yra svarbus, nes pasak autorių Kovats ir kt. (2006) (cit. iš: Bartkevičienė ir Bubnys, 2012) socialinis darbuotojas turi būti pasiruošęs padėti pabėgėliams įveikti emocines ir psichologines traumas, kurias sukėlė pabėgėlio patirtys. NSW Refugee Health Service (2004) yra teigiama, jog gebėjimas sumažinti (sušvelninti) traumą yra aktualus socialiniams darbuotojams, dirbantiems su pabėgėliais. Autoriai Bartkevičienė ir Bubnys (2012) pamini, jog socialinis darbuotojas, dirbdamas su pabėgėliais turėtų būti tolerantiškas, besivadovaujantis lygiateisiškumo principu ir būti jautrus kultūriniam skirtumams.

Socialiniai darbuotojai, dirbantys socialinį darbą su pabėgėliais dirba tarptautinį socialinį darbą, taigi pasidomėjimas kultūra, iš kurios atvyksta klientas (-ai) taip pat labai svarbus. Autoriai Payne ir Askelnad (2008) (cit. iš Ivanauskienė, Pakrijauskaitė, 2012) aprašydami tarptautinį socialinį darbą akcentuoja, jog vienas iš šio darbo punktų yra darbas su pabėgėliais. Remiantis Barzeliu (2008) (cit. iš: Bartkevičienė ir Bubnys, 2012), tarpkultūrinei kompetencijai aktualios žinios apie kultūras, tų kultūrų asmenų vertybes, elgesį bei normas: sugebėjimas įgyti naujų žinių apie tam tikrą kultūrą ir gebėjimas jas tinkamai panaudoti; svarbu ir išankstinių nuostatų neturėjimas bei adekvatus požiūris į kitą tautą.

Šioje diagnostinėje srityje taip pat buvo siekima išsiaiškinti ir priežastis, lemiančias tai, jog socialiniai darbuotojai nesiruošia prieš pradėdami darbą su pabėgėliais. Viena iš pagrindinių matomų priežasčių (žr. 4 lentelę) yra tai, jog pagalbos teikimas nesikeičia ir išlieka toks pat dirbant ir su pabėgėlių klientų grupe. Ši priežastis išryškėjo kaip aktualiausia tarp apklaustų socialinių darbuotojų. Taip pat, dar du respondentai po kartą pamini ir dar dvi kitas nesiruošimo priežastis: kalbos mokėjimas (SD1) ir laiko stoka (SD5). Patikslinimui, respondentas SD5 dirbo su pabėgėliais prasidėjus Rusijos karui su Ukraina ir prasidėjus itin dideliu ir staigiam pabėgėlių antplūdžiui į įvairias šalis, tuo pačiu ir į Lietuvą.

Apibendrinant diagnostinės srities *Socialinių darbuotojų pasirengimas darbui su pabėgėliais ir požiūris į darbą su jais* galima teigti, jog socialiniai darbuotojai darbą su pabėgėliais vertina dvejopai: dalis darbuotojų mano, jog tai įprasti socialinio darbo klientai, kiti mano, jog tai ypatingi socialinio darbo klientai. Visi tirti socialiniai darbuotojai teigia, jog nesiruošė prieš pradėdami darbą su pabėgėliais, tačiau tyrimo eigoje paaiškėjo jog dalis vis dėl to ruošėsi: psichologiškai ir kultūriškai. Pagrindinė nepasiruošimo priežastis išryškėjo, jog pagalbos teikimas neisikeičia dirbant su šia socialinio darbo klientų grupe.

2.3.2. Aktualiausias kompetencijos, dirbant su pabėgėliais

Tyrimo objekto antrosios diagnostinės srities *Aktualiausias kompetencijos, dirbant su pabėgėliais* kokybinei analizei buvo naudojami trys klausimai (žr. 1 priedą). Šiai diagnostinei sričiai buvo parengtos dvi lentelės. Pirmojoje lentelėje (žr. 5 lentelę) išskirta viena kokybinė kategorija, parodanti aktualiausias socialinių darbuotojų, dirbančių su pabėgėliais, kompetencijas. Antrojoje lentelėje (žr. 6 lentelę) išskirtos trys kokybinės kategorijos, parodančios kokių kompetencijų trūkumas buvo jaučiamas ir kokie buvo tam tikrų situacijų sprendimai, kai buvo pajautas tam tikrų kompetencijų trūkumas.

5 lentelė

Aktualiausias socialinių darbuotojų kompetencijos darbe su pabėgėliais

Kategorija	Subkategorija	Įrodantys teiginiai	N
	Kalbos kompetencija	„<...> rusų kalbos žinios <...> anglų tikrai gelbėja <...>“ (SD1); „Tai rusų mokėdamas su visais jais susikalbėsi“ (SD5)	6
	Greitas ir strateginis mąstymas	„Strateginis galbūt mąstymas <...>“ (SD1); „<...> ir mąstymas“. (SD2)	3
	Empatija	„<...> empatiškumas visapusiškai“. (SD1); „<...> būk empatiška.“ (SD3)	3
	Emocijų atpažinimas ir supratimas	„<...> reikia išmokyti priimti ir pyktį, tą emociją.“ (SD1); „<...> kontakto atradimas su žmogum <...>“ (SD4)	3
	Darbo komandoje kompetencija	„<...> gebėjimą bendradarbiauti su kitomis institucijomis, <...>“ (SD3); „<...> ir gebėjimas dirbti komandoje, <...>“ (SD6)	3

5 lentelės tęsinys

Kompetencijos	Komunikavimo kompetencija	„<...> gal tas komunikavimas, bendravimas <...>“ (SD4); „<...>gebėjimas bendrauti“ (SD6)	3
	Informacijos paieškos ir pasinaudojimo ja kompetencija	„<...> mokėjimas, gebėjimas atsirinkti žinias, „atsirefrešint“ <...>“ (SD1); „<...> svarbu išmanyti metodiką, planuoti.“ (SD3)	3
	Psichologinių aspektų suvokimas ir panaudojimas	„Mokėjimas suteikti emocinę paramą <...>“ (SD3); „<...> nepratrūk, nepasirodyk siplna prie jų <...>“ (SD3)	2
	Organizuotumas ir planavimas	„organizuotumą pridėčiau <...>“ (SD3); „<...>sugebėjimas planuoti <...>“ (SD6)	2

Šioje diagnostinėje srityje buvo išanalizuota, kokių kompetencijų turėjimas yra aktualiausias socialiniams darbuotojams, dirbantiems su pabėgėliais – šios kompetencijos nurodomos 5 lentelėje.

Atlikus kokybinę turinio analizę, atskleistos pagrindinės kompetencijos, dirbant su pabėgėliais (kompetencijos pateikiamos reitingavimo principu, t.y. nuo daugiausiai paminėtų, iki mažiausiai paminėtų: užsienio kalbos kompetencija (rusų k. ir anglų k.), greitas ir strateginis mąstymas, empatija, emocijų atpažinimas ir supratimas, darbo komandoje kompetencija, komunikavimo kompetencija, informacijos paieškos ir tinkamo pasinaudojimo ja kompetencija, psichologinių momentų suvokimas ir panaudojimas, organizuotumas bei planavimas. Taip pat, pavieniai buvo paminėtos dar kelios kompetencijos, tai: viešosios kalbos kompetetingumas, gebėjimas dirbti individualiai ir tarpkultūrinė kompetencija.

Mokslinėje literatūroje, kaip viena svarbiausių socialinio darbo su pabėgėliais kompetencijų yra tarpkultūrinė kompetencija. Autorių Bartkevičienės ir Bubnio (2012) teigimu, tarpkultūrinė kompetencija susideda iš daugelio komponentų: užsienio kalbos mokėjimas; informacija apie dabartinius įvykius; projektų rengimo ir įgyvendinimo žinios; darbo su jaunimu specifikos išmanymas; bendrosios žinios – kultūra, istorija, tradicijos; bendradarbiavimo įgūdžiai; komandinio darbo įgūdžiai; gebėjimas greitai užmegzti ryšius; kultūrinio bendradarbiavimo įgūdžiai; tolerancija; komunikabilumas; atsakomybės jausmas; lankstumas; vadovavimasis lygiateisiškumo principu; jautrumas kultūriniais skirtumams. Daugelis iš šių tarpkultūrinės

kompetencijos komponentų buvo išskirti antrosios diagnostinės srities pirmoje kokybinės analizės lentelėje (žr. 5 lentelę) analizuojant aktualiausias socialinių darbuotojų kompetencijas, dirbant su pabėgėlių klientų grupe.

6 lentelė

Socialinių darbuotojų kompetencijų trūkumas darbe su pabėgėliais

Kategorija	Subkategorija	Įrodantys teiginiai	N
Situacijų sprendimai, kai trūkdavo tam tikrų kompetencijų	Informacijos ir galimų problemos sprendimų paieška	„<...> kur reikia pasiskambinti <...>“ (SD1); „<...> galvoji kaip tą situaciją spręsti“ (SD3)	7
	Racionalusis situacijos vertinimas	„<...> griežčiau viską vertinu ir apgalvoju.“ (SD2); „<...>stengiausi sau nuolatos priminti empatiškumo svarbą darbo kokybei.“ (SD6)	2
Pastebėtas kompetencijų trūkumas	Psichologiniai aspektai	„Tai buvo tokie psichologiniai. Psichologiniai, emociniai dalykai.“ (SD2); „<...> į situaciją reguoju per jautriai, per daug asmeniškai.“ (SD6)	4
	Kalbos kompetencija	„<...> dar kai kalbi ne sava kalba, ir vertėjas abstrakčiai išverčia <...>“ (SD3); „<...> telefonas, vertėjs prie šono visą laiką.“ (SD4)	3
	Racionalumas	„<...> pritrūko to racionalaus mąstymo.“ (SD5); „<...>suvokimo, gal greitesnio irgi mąstymo<...>“ (SD5)	2
Kompetencijų netrūko	Kompetencijų trūkumo nebuvo	„<...> kas liečia žinokit socialinę sritį, <...> Praktiškai jos nereikėjo, tų socialinių žinių.“ (SD4); „<...> man savam darbe tikrai netrūko.“ (SD4)	3

Antroje lentelėje (žr. 6 lentelę) išskirtos trys kokybinės kategorijos. Pirmoji kategorija atskleidžia kokias sprendimo galimybes renka socialiniai darbuotojai, kai jiems pritrūksta tam tikrų kompetencijų. Atliekant kokybinę turinio analizę išryškėjo, jog pagrindinė išeitis iš situacijos buvo informacijos ir galimų problemos sprendimų paieška. Tiriamųjų pasisakymai leidžia spręsti, jog jie pastebėję tam tikrų kompetencijų trūkumą situaciją stengiasi vertinti racionaliau. Taip pat galima paminėti, jog vienas respondentas teigė, jog dėl kalbos kompetencijos trūkumo naudojosi internetiniu vertėju (telefono pagalba).

Antroji lentelėje pateikiama kokybinė kategorija (žr. 6 lentelę) parodo, kokių konkrečių kompetencijų trūkumas buvo pastebėtas apklaustų socialinių darbuotojų tarpe. Respondentai pripažino, jog dažniausiai jie pritrūkdavo psichologinio kompetentingumo. Patys socialiniai darbuotojai, komentuodami šios kompetencijos trūkumą teigė, jog jie neatskirdavo tam tikrų manipuliavimo atvejų. Taip pat, tyrimo dalyviai aktualizavo, jog išvelgė savo vidinių psichologinių aspektų, tai reiškia, jog dirbant su pabėgėliais, jie nebepajėgė atskirti darbo nuo asmeninio gyvenimo, per daug sureikšmindavo darbinės situacijas ir priimdavo jas per nelyg asmeniškai. Taip pat buvo pastebėtas ir empatijos trūkumas, nors atliekant kokybinę turinio analizę, būtent šios kompetencijos turėjimas buvo išskirtas kaip vienas iš aktualiausių. Analizuojant interviu duomenis, buvo išskirtos dar dvi kompetencijos: tai būtų kalba ir racionalumas, greitas mąstymas. Beje, būtent kalbos kompetencija buvo išskirta kaip pati aktualiausia kompetencija, dirbant su pabėgėliais, tačiau dalis socialinių darbuotojų pastebėjo šios kompetencijos savo darbe trūkumą. Kaip kompetencijos trūkumas interviu metu buvo įvardintas ir empatijos trūkumas, tačiau ši kompetencija nėra įtraukta į kokybinių kategorijų analizės lentelę.

Analizuojant socialinių darbuotojų kompetencijas, išryškėjo, jog nevisi socialiniai darbuotojai yra susidūrę su kompetencijų trūkumu, tai parodo trečioji kokybinė kategorija (žr. 6 lentelę). Būtent šią kokybinę kategoriją pagrindžia trys socialinių darbuotojų interviu metu išgirsti teiginiai. Vienas iš respondentų (SD4) teigė, jog ji, dirbdama su pabėgėliais nepastebėjo jokių kompetencijų, kurių trūksta šiame darbe. Ji teigė, jog „<...> kas liečia žinokit socialinę sritį, <...> Praktiškai jos nereikėjo, tų socialinių žinių. <...> man savam darbe tikrai netrūko.“ Iš tokių pasisakymų galima teigti, jog darbas su pabėgėliais būtent pabėgėlių stovykloje (tokią darbo patirtį turėjo minima tiriamoji) nereikalauja jokių socialinės srities žinių ir, kad savame darbe jai kompetencijų nepritūko.

Apibendrinant trečią diagnostinę sritį *Aktualiausios kompetencijos, dirbant su pabėgėliais*, galima teigti, jog iš dalies visos kokybinėje kategorijoje (žr. 6 lentelę) išskirtos kompetencijos yra bendro pobūdžio, tai reiškia, kad jos aktualios ne vien darbe su pabėgėliais. Buvo išskirtos dvi kompetencijos, kurios aktualios konkrečiai darbe su pabėgėliais: tai kalbos kompetencija ir tarpkultūrinė kompetencija. Pastebėtas trijų pagrindinių kompetencijų trūkumas socialinių darbuotojų tarpe: psichologinių aspektų suvokimas ir panaudojimas, kalbos kompetencija ir racionalumas. Verta atkreipti dėmesį, jog visos paminėtos kaip trūkstamos kompetencijos buvo

išskirtos ir kaip tuo pačiu aktualiausias kompetencijos. Kokybinė turinio analizė atskleidė, jog pajautus kompetencijų trūkumą, socialiniai darbuotojai vadovaujami logika ir ieško informacijos, kaip galima išspręsti susidariusią situaciją.

2.3.3. Socialinių darbuotojų įsivertinimas ir tobulėjimas darbo su pabėgėliais srityje

Trečiojoje diagnostinėje srityje *Socialinių darbuotojų įsivertinimas ir tobulėjimo galimybės darbo su pabėgėliais srityje* buvo siekima išsiaiškinti kaip socialiniai darbuotojai įsivertina savo darbą dirbant būtent su pabėgėlių klientų grupe, kokias tobulėjimo galimybes įžvelgia savo darbe ir kaip dažnai pasinaudoja kompetencijų tobulinimo galimybėmis (pvz., dalyvauja mokymuose, konferencijose ir t.t.). Interviu metu socialiniams darbuotojams buvo užduodami trys klausimai (žr. 1 priedą). Atlikus kokybinę turinio analizę buvo išskirtos trys kokybinės kategorijos (žr. 7 lentelę).

7 lentelė

Socialinių darbuotojų įsivertinimas ir tobulėjimas darbo su pabėgėliais srityje

Kategorija	Subkategorija	Įrodantys teiginiai	N
Socialinių darbuotojų savęs įsivertinimas	Susirinkimai darbovietėje	„Vyksta pas mus kiekvieną savaitę susirinkimai <...>“ (SD1); „Darome susirinkimus <...> Jų metu ne tik kad aptariam darbus, situaciją, bet ir pareflektojam, pasidalinam.“ (SD3); „Kartą per metus <...>, organizuojamės tokį kaip susirinkimą, tai ten aptariam <...>“ (SD6)	5
	Asmeninė savianalizė	„<...> įsivertini per dar kartą pasikartojančią problemą“ (SD1); „Nebent tik dėl savęs <...> analizavau, galvojau, aišku visa ta patirtis, ir tas pažinims žmonių, va tą tik įsivertinau ir tą turiu.“ (SD4); „<...> stengiuosi visada pasianalizuoti pati save.“ (SD5)	4
	Laisvo pobūdžio savianalizė su bendradarbiais	„<...> su bendradarbiėmis paatviraujam, <...> pasidaliname savo potyriais <...>“ (SD2); „Kartais pasikalbi su kolegomis.“ (SD6)	2

7 lentelės tęsinys

	Įsivertinimo nebuvimas	„<...> nevyko jokie įsivertinimai.“ (SD4); „<...> konkretaus įsivertinimo metodo negaliu įvardinti.“ (SD6)	2
Kompetencijų tobulinimasis	Socialiniai darbuotojai tobulinasi kompetencijas	„Taip dalyvauju mokymuose.“ (SD2); „Na bent kartą metuose stengiuosi sudalyvauti.“ (SD3); „Kiek leidžia galimybės tikrai stengiuos sudalyvaut.“ (SD5)	6
	Kompetencijos kėlimo būdai: mokymai, konferencijos, interviu, magistro darbai	„Konferencijos, mokymai, interviu“ <...> (SD1); „<...> tematika kuria aš čia dirbu yra rašomi magistriniai, dalyvauju berašant juos <...>“ (SD1); „<...> Šeip tai mums buvo mokymai.“ (SD4)	5
Tobulėjimas profesinėje srityje	Patirties pritaikymas ateityje	„<...> jeigu jau sugebėjom dirbti su pabėgėliais, tai su lietuviais turėtų būti lengviau tą metodiką pritaikyti. <...>“ (SD1); „<...> daugiau sužinojus kaip ką daryti.“ (SD2); „kitą kartą jau galėsi daryt gi kitaip, geriau, sklandžiau“. (SD5)	5
	Tobulėjama kaip profesinės srities atsovas	„Procesas, pažanga aišku verčia tobulėti.“ (SD3); „<...> tas savęs įsivertinims padeda realiai tobulėt.“ (SD5); „<...> tai vistiek kaip investicija į save, savo darbo kokybę.“ (SD5)	5

Pirmoji kategorija skirta socialinių darbuotojų savęs įsivertinimo būdams. Įsivertinimo būdai pateikiami reitingavimo principu: susirinkimai darbovietėje, asmeninė savianalizė, laisvo pobūdžio savianalizė su bendradarbiais, ir buvo paminėtas įsivertinimo nebuvimas. Atlikus kokybinę turinio analizę išryškėjo faktas, jog tik vienas tirtas socialinis darbuotojas (SD1) turi nuolatinį įsivertinimo procesą (kartą per savaitę organizuojami susirinkimai darbe). Likę respondentai negalėjo pateikti konkretaus įsivertinimo būdo, tačiau teigė, jog įsivertina patys apmąstydami visą darbo procesą asmeniškai arba kartu su kolegomis.

Autorės Vaičekauskaitės (2015) teigimu, socialinių darbuotojų profesinės kompetencijos įsivertinimas turi vykti kartą metuose. Socialiniams darbuotojams yra suteikiama galimybė aptarti savo veiklą kartu su savo vadovu arba bendradarbiu.

Antroji kokybinė kategorija (žr. 7 lentelę) rodo, ar socialiniai darbuotojai kelia savo kompetenciją bei koku būdu tai daro. Visi tyrimo dalyviai akcentavo, jog kelia savo kompetenciją, vieni

dažniau, kiti kiek rečiau. Kokybinės kategorijos turinyje (žr. 7 lentelę) akcentuojama, kad socialiniai darbuotojai savo profesinę kompetenciją kelia dalyvaudami mokymuose, konferencijose, duodami interviu bei dalyvaudami pabėgėlių tematika rašomuose magistro darbuose.

Trečioji šios diagnostinės srities kokybinė kategorija (žr. 7 lentelę) skirta socialinių darbuotojų, dirbančių su pabėgėliais tobulėjimo galimybių analizei. Atlikus kokybinę turinio analizę išryškėjo dvi tobulėjimo sritys. Pirma, jog socialiniai darbuotojai jaučiasi padarę lyg investiciją į savo darbą ir jo kokybę, nes itin daug informacijos galės pritaikyti dirbdami ateityje. Respondentas SD1 teigė, jog sugebėjęs dirbti ta pačia metodika su pabėgėliais, dirbant su lietuviais tą pačią metodiką pritaikyti bus daug lengviau. Ir antra, jog socialiniai darbuotojai teigė, jog jautėsi patobulėję apskritai kaip savo profesinės srities atstovai. Pvz., SD5 teigė, jog „<...> *tobulėji visų pirma kaip savo srities profesionalas*“.

Remiantis Vaičekauskaite (2015), Lietuvoje, socialiniai darbuotojai tobulinti profesinę kompetenciją gali: dalyvaudami patvirtintose mokymo programose; dalyvaudami supervizijos procese ir dalyvaudami įvairuose seminaruose, konferencijose, stažuotėse, tiesiogiai susijusiose su socialinio darbuotojo praktine veikla. Remiantis LR SADM (2023), Lietuvoje yra nemažai vis naujų patvirtintų kompetencijos tobulinimo programų, nukreiptų į socialinį darbą su pabėgėliais, pvz.: „Darbo su kultūriškai skirtingomis grupėmis iššūkiai“; „Tarpkultūrinis bendravimas ir bendradarbiavimas socialinių paslaugų įstaigose“; „Pažeidžiamų migrantų ir prieglobsčio gavėjų integracijos ypatumai“; „Kokybės kultūros principai socialinio darbuotojo veikloje“. Tobulėjimo svarba atsispindi ir socialinių darbuotojų etikos kodekse, kuriame yra teigiama, jog socialiniai darbuotojai „nuolat siekia tobulinti savo profesines kompetencijas“ (Lietuvos socialinių darbuotojų etikos kodeksas).

Apibendrinant trečios diagnostinės srities *Socialinių darbuotojų įsivertinimas ir tobulėjimas darbo su pabėgėliais srityje* rezultatus galima teigti, jog socialiniai darbuotojai neskiria daug laiko savęs įsivertinimo procesui, o dažniausiai tai daro darbe, susirinkimų metu. Taip pat išryškėjo, jog visi socialiniai darbuotojai rečiau ar dažniau kelia savo profesinę kompetenciją, dalyvaudami mokymuose, konferencijose, seminaruose. Tobulėjimo srityje išryškėjo, jog po darbo su pabėgėliais, socialiniai darbuotojai jaučiasi patobulėję kaip savo profesinės srities atstovai bei investavę į savo darbo kokybę.

IŠVADOS

1. Mokslinės literatūros analizė atskleidė, jog socialiniam darbuotojui, dirbančiam su pabėgėliais svarbu atsižvelgti ir patenkinti ne tik fizinius šių asmenų poreikius, tačiau labai svarbūs ir psichosomatiniai poreikiai. Socialiniam darbuotojui, norinčiam užmegzti kontaktą su pabėgėliu ir suteikti jam (jai) kokybiškas socialines paslaugas, turėtų būti aktualu padėti jiems įveikti emocines traumas ir sušvelninti jų patirtis. Taip pat itin aktualu padėti šiems asmenims integruotis naujoje šalyje. Teorinė analizė atskleidė, jog socialinis darbas su pabėgėliais yra laikomas tarpkultūriniu darbu. Socialiniam darbuotojui, dirbančiam su pabėgėliu (-iais) yra aktuali tarpkultūrinė kompetencija. Ši kompetencija susideda iš daugelio įvairių žinių, gebėjimų, vertybių: užsienio kalbos mokėjimas, informacijos žinojimas apie realiu laiku vykstančius įvykius, bendroji informacija apie kultūrą, istoriją, tradicijas. Taip pat tarpkultūrinė kompetencija reiškia toleranciją, komunikabilumą, atsakomybės jausmą, lankstumą, lygiateisiškumo principą.
2. Atlikta kokybinė turinio analizė atskleidė, jog socialiniai darbuotojai konkrečiai darbo su pabėgėliais specifikai nesiruošė, tačiau remiantis socialinių darbuotojų patirčių analize išryškėjo, jog tam tikras pasiruošimas buvo: daugiausiai pasiruošimo iš psichologinės pusės (tiek kliento, tiek profesionalo atžvilgiu), bei kultūros pažinimo kontekste. Kokybinėje analizėje išryškėjo akcentas, jog darbo pobūdis, t.y. pagalbos teikimas socialinio darbo klientui, iš esmės išlieka toks pat. Lietuvai iki 2022 m. pradžios, socialinio darbo su pabėgėliais specifika nebuvo itin aktuali, todėl akcentuojama, jog su pabėgėliais dirbę (dirbantys) socialiniai darbuotojai yra pasirengę dirbti socialinį darbą, tik šiuo atveju, savo profesines žinias prirėikė pritaikyti kitoje darbo sferoje, t.y. dirbant su pabėgėlių klientų grupe.
3. Atlikta kokybinė turinio analizė atskleidė, jog aktualiausios socialinių darbuotojų kompetencijos dirbant su pabėgėliais yra: užsienio kalbos kompetencija (rusų k. ir anglų k.), greitas ir strateginis mąstymas, empatija, emocijų atpažinimas ir supratimas, darbo komandoje kompetencija, komunikavimo kompetencija, informacijos ir paieškos ir pasinaudojimo ja kompetencija, psichologinių aspektų suvokimas ir panaudojimas, organizuotumas ir planavimas. Beveik visos paminėtos kompetencijos yra priskiriamos tarpkultūrinės kompetencijos komponentams. Pastebėta, jog socialiniai darbuotojai taip pat

jaučia kompetencijų trūkumą, kurios išskirtos kaip aktualiausios kompetencijos dirbant su pabėgėliais.

4. Atlikta kokybinė turinio analizė atskleidė, kad tyrime dalyvavę socialiniai darbuotojai savo darbą dažniausiai įsivertina susirinkimų darbovietėse metu, taip pat dalindamiesi savo patirtimi su kitais bendradarbiais bei apmąstydami viską asmeniškai. Tyrimas atskleidė, jog socialiniai darbuotojai po darbo su pabėgėliais bei po šio darbo įsivertinimo jaučiasi patobulėję kaip savo profesinės srities atstovai, taip pat jaučiasi lyg „investavę“ į savo darbo kokybę ateityje. Socialiniai darbuotojai nuolatos stengiasi tobulinti savo kompetencijas, tai daro įvairiai: dalyvauja mokymuose, konferencijose, duoda interviu bei dalyvauja socialinio darbo tematika rašomuose baigiamuosiuose darbuose.

LITERATŪRA

1. Acienė, E., Mačiulskytė, S., Popova, M. (2015). *Socialinio darbo profesionalizacija kaip sėkmingos socialinės pabėgėlių integracijos prielaida*. Klaipėda: Klaipėdos Universitetas.
2. Bartkevičienė, A., Bubnys, R. (2012). *Socialinis darbas su prieglobstį gavusiais užsieniečiais*. Šiauliai: Šiaulių Valtybinė Kolegija.
3. Barzelis, A., Barcytė, L. (2009). *Studentų tarpkultūrinės kompetencijos ugdymas taikant kooperuotų studijų metodą*. Jaunųjų mokslininkų darbai. Nr. 2 (23).
4. Čiutienė, R., Šarkiūnaitė, I. (2004). *Darbuotojų kompetencija – organizacijos konkurencingumą leminantis veiksnys*.
5. Damron – Rodriguez, J. (2017). *Developing competence for nurses and social workers*.
6. Europos Parlamentas (2016). *Migracijos iššūkiai. Galimi pabėgėlių krizės sprendimai*. (Nuoroda per internetą: https://www.europarl.europa.eu/lithuania/resource/static/files/failai_internetui/migracijos-issukiai_galimi-pabegeliu-krizes-sprendimai-2016-02-09.pdf, žiūrėta 2023-03-30).
7. Europos Sąjunga (2016). *Teisė pasinaudoti prieglobsčio procedūra. Svarbi informacija*. Liuksmeburgas: Europos Sąjungos leidinių biuras. (Nuoroda per intrnetą: <https://euaa.europa.eu/sites/default/files/Practical%20Tools-%20Access%20To%20Procedures-FAQ-LT.pdf.pdf>, žiūrėta: 2023-03-30).
8. Generalinė asamblėja (1948). *Visuotinė žmogaus teisių deklaracija*. (Nuoroda per internetą: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.278385>, žiūrėta: 2023-03-30).
9. Ivanauskienė, V., Pakrijauskaitė, A. (2015). *Tarptautinio socialinio darbo ypatumai: socialinės pagalbos teikėjų pabėgėliams ir prieglobsčio prašytojams Lietuvoje ir Švedijoje požiūris*. Kaunas: Vytauto Didžiojo Universitetas.
10. Jungtinės Tautos (1951). *Konvencija dėl pabėgėlių statuso*. (Nuoroda per internetą: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.32581>, žiūrėta: 2023-03-30).
11. Kurme, I. (2018). *Socialais darbs Latvija. Specializācijas sociālajā darbā Latvijā – esošā situācija un izaicinājumi*. Labklajibas ministrija. (Nuoroda per internetą: https://www.socialwork.lv/wp-content/uploads/2018/09/izdevums_socialaisdarbslatvija_2018_1.pdf; žiūrėta: 2023-05-16).

12. Ladienė, G. (2010). *Atestacija socialinių darbuotojų kompetencijos kėlimo procese*. Kaunas: Vytauto Didžiojo Universitetas.
13. Latvijas cilvēktiesību centrs. (Nuoroda per internetą: <https://cilvektiesibas.org.lv/lv/about-us/>, žiūrėta 2023-03-30).
14. Leikienė, Š., Stanikūnienė, B. (2021). *Panevėžio ir Utenos apskričių viešųjų ir mokyklų bibliotekų darbuotojų, dirbančių su vaikais, kompetencijų vystymas*. Kaunas: Kauno Technologijos Universitetas.
15. Lietuvių kalbos žodynas internete LKŽ. (Nuoroda per internetą: <http://www.lkz.lt/?zodis=tarptautinis&id=26022030000>, žiūrėta 2023-04-04).
16. Lietuvos Respublika (2004). *Istatymas dėl užsieniečių teisinės padėties* (Žin., 2004, Nr. 73-2539). (Nuoroda per internetą: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.232378/asr>, žiūrėta: 2023-03-30).
17. Lietuvos socialinių darbuotojų asociacija (2017). *Lietuvos socialinių darbuotojų etikos kodeksas*. (Nuoroda per internetą: <https://pjdc.lt/wp-content/uploads/2016/11/Nr.-10.2-Etikos-kodeksas.pdf>, žiūrėta: 2023-05-15).
18. Linkutė, G. (2018). *Socialinio darbuotojo tarpkultūrinės veiklos samprata su pabėgeliais ir prieglobsčio prašytojais*. Klaipėda: Klaipėdos Valstybinė Kolegija.
19. LR Socialinės Apsaugos ir Darbo Ministerija (2022). *Su pabėgeliais dirbantys socialiniai darbuotojai: kad galėtume gyventi ir dirbti kartu, turime išmokti būti kartu*. (Nuoroda per internetą: <https://socmin.lrv.lt/lt/naujienos/su-pabegeliais-dirbantys-socialiniai-darbuotojai-kad-galetume-gyventi-ir-dirbti-kartu-turime-ismokti-buti-kartu?lang=lt>, žiūrėta : 2023-04-02).
20. LR Socialinės Apsaugos ir Darbo Ministerija (2023). *Patvirtintos socialinių darbuotojų profesinės kompetencijos tobulinimo programos*. (Nuoroda per internetą: <https://sppd.lrv.lt/lt/veiklos-sritys/informacija-socialiniu-paslaugu-srities-darbuotojams/patvirtintos-socialiniu-darbuotoju-profesines-kompetencijos-tobulinimo-programos?lang=lt>; žiūrėta 2023-05-16).
21. Malinauskaitė, A. (2007). *Etninių grupių socialinė integracija: romų integracijos ypatumai ir padėtis švietimo sistemoje*. Vilnius: Vilniaus Pedagoginis Universitetas.

22. NSW Refugee Health Services (2004). *Working with refugees. A guide for social workers.* (Nuoroda per internetą: <https://www.startts.org.au/media/Resource-Working-with-Refugees-Social-Worker-Guide.pdf>, žiūrėta: 2023-04-02).
23. Oficialiosios statistikos portalas. (Nuoroda per internetą: <https://osp.stat.gov.lt/>, žiūrėta 2023-04-20).
24. Pabėgėlių agentūros internetinė svetainė UNHCR. (Nuoroda per internetą: <https://www.unhcr.org/>, žiūrėta 2023-04-20).
25. Pakrijauskaitė, A. (2013). *Tarptautinio socialinio darbo samprata: socialinės pagalbos teikėjų pabėgėliams ir prieglobsčio prašytojams Lietuvoje ir Švedijoje požiūris.* Kaunas: Vytauto Didžiojo Universitetas.
26. Ratzinger, J. (2006). *Tikėjimas, religija ir kultūra.* Bažnyčios žinios nr. 17.
27. Sabiedrības integrācijas fonds. (Nuoroda per internetą: <https://www.sif.gov.lv/lv>, žiūrėta 2023-03-30).
28. Vaičekauskaitė, G. (2015). *Socialinių paslaugų srities darbuotojų profesinės kompetencijos tobulinimo, atestacijos reglamentavimas.* Socialinės Apsaugos Ir Darbo Ministerija.
29. Valstybinė Lietuvių Kalbos Komisija VLKK. (Nuoroda per internetą: <https://vlkk.lt/>, žiūrėta 2023-04-04).
30. Žibas, K. (2013). *Lietuvoje prieglobstį gavusių užsieniečių socialinės integracijos tyrimas.* Vilnius.
31. Žydžiūnaitė, V., Sabaliauskas, S. (2017). *Kokybiniai tyrimai. Principai ir metodai.* Vilnius: Vaga.

SUMMARY

Title of the thesis. Manifestation of social workers' competencies working with refugees.

Relevance of the topic. Asylum seekers and refugees are among the many client groups of social work. Working with these individuals also requires certain specific competencies. It is very important to realize that an unprepared and inexperienced worker in that field will not be able to provide quality services and help these individuals integrate properly into our society, and this is the main goal, considering the work of social workers with refugees.

„Foreigners who have received asylum (refugees) are a specific group with special needs and often experience various difficulties: language barrier, differences in institutional and legal systems, cultures and other values“ (Žibas, 2013, p. 3). Keeping in mind all these differences between the cultures from which the person came and the one to which they arrived, so that these differences do not create too much of a barrier in the integration process, this is where social workers come in, who help to overcome all the mentioned and many other differences and barriers and make it easier integrate. That's why social workers are extremely important in this area, and it is even more important that they have sufficient competences for such work.

The greatest need for social workers to work with refugees emerged relatively recently, when Russia launched military aggression against Ukraine on 24/02/2022, and from the start of the war to 6/12/2022, a total of 4.8 million refugees from Ukraine registered under temporary protection or similar EU systems across Europe (The UN refugee agency [UNHCR], 2023). According to the data of the Lithuanian official statistics portal (viewed on 2023-04-20), 76,397 persons arrived in Lithuania from Ukraine during the entire period up to 2023-04-20, of which 25,917 were minors, 46,568 were aged 18 to 65, and 65+ arrived 3,912. Such numbers are extremely high for our country, bearing in mind that all these people also needed the help of social workers. When such a situation arose, many people came to help, from volunteers of various organizations to individual people. However, social workers had to help such a number of children with educational institutions, adults with a place to live, food, clothing, work, etc. All this can appear as a great stress and uncertainty for a social worker who has not worked with refugees, so it is necessary to ensure that social workers are competently prepared for all possible crises and situations, in this case Europe and, of course, Lithuania, which has been hit by the war refugee crisis.

In the scientific literature, the topic of social workers' competencies in working with refugees is examined by such authors as: Bartkevičienė and Bubnys (2012), Barzelis and Barcytė (2009), Ivanauskienė and Pakrijauskaitė (2015), NSW Refugee Health Service (2004).

The authors Bartkevičienė and Bubnys (2012) examine the intercultural competence of social workers and its content in the context of professional activities with foreigners who have received asylum. „Intercultural competence becomes important for social workers working with persons of different cultures, providing them with psychosocial assistance, which helps to establish adequate interpersonal relationships“ (Bartkevičienė, Bubnys, 2012, p. 88-89).

The authors Barzelis and Barcytė (2009) examine intercultural competence among philosophy and civic education students. In the authors' article, the theoretical-hypothetical model of intercultural competence was analyzed, revealing its concept, structure, dimensions and educational features in academic culture (Barzelis, Barcytė, 2009).

Authors Ivanauskienė and Pakrijauskaitė (2015) examine the peculiarities of international social work when working with refugees and asylum seekers in Lithuania and Sweden. According to the authors, ethical dilemmas arise in the field of international work, which also include a cultural aspect.

Problematic questions of the research: What competencies of a social worker are the most relevant when working with refugees? How do social workers prepare for work with refugees? How do social workers evaluate work with refugees and what development opportunities do they consider?

The object of the research - Manifestation of social workers' competencies working with refugees.

The aim of the research- Reveal social workers' competencies progress, by analyzing their experience while working with refugees.

Research tasks:

1) Based on analysis of scientific literature of Lithuania's and foreign countries, reveal social work's with refugees features and most relevant social workers' competencies,

- 2) Using qualitative content analysis, reveal the preparation of social workers for work with refugees, analyzing their work experience.
- 3) Using qualitative research methods to identify competencies relevant for social work with refugees.
- 4) After conducting a semi-structured interview and qualitative content analysis, reveal the opportunities for the improvement of competences based on the self- assessment of social workers.

Research methods:

1. Theoretical: analysis of scientific literature, partial operationalization of the research object.
2. Empirical: semi-structured interviews, qualitative content analysis.

Research participants. 6 social workers who had experience working with refugee client groups participated in the study. The research participants (social workers) were selected using criterion sampling. The criteria by which the research participants were selected: 1) The social worker is currently (at the time of the research) working with refugees; 2) The social worker has worked with refugees before the research.

Findings of the research:

5. 1. The analysis of scientific literature revealed that it is important for a social worker working with refugees to take into account and satisfy not only the physical needs of these persons, but psychosomatic needs are also very important. For a social worker who wants to make contact with a refugee and provide him/her with quality social services, it should be relevant to help them overcome emotional trauma and mitigate their experiences. It is also extremely important to help these individuals integrate in the new country. Theoretical analysis revealed that social work with refugees is considered intercultural work. Intercultural competence is relevant for a social worker working with refugees. This competence consists of many different knowledge, abilities, values: knowledge of a foreign language, knowledge of information about real-time events, general information about culture, history, traditions. Also, intercultural competence means tolerance, communication, sense of responsibility, flexibility, principle of equality.

6. The conducted qualitative content analysis revealed that social workers did not prepare specifically for the specifics of working with refugees, but based on the analysis of social workers' experiences, it became clear that there was some preparation: mostly psychological preparation (both in terms of the client and the professional), and in the context of getting to know the culture . In the qualitative analysis, the emphasis that the nature of the work, i.e. providing assistance to the social work client remains essentially the same. Untill the beginning of 2022, for Lthuania, the specifics of social work with refugees were not particularly relevant, therefore it is emphasized that social workers who have worked (working) with refugees are ready to do social work, only in this case, it was necessary to apply their professional knowledge in another sphere of work, i.e. working with a refugee client group.
7. The qualitative analysis of the content revealed that the most relevant competencies of social workers when working with refugees are: foreign language competence (Russian and English), quick and strategic thinking, empathy, recognition and understanding of emotions, teamwork competence, communication competence, competence in information and search and use, understanding and use of psychological aspects, organization and planning. Almost all mentioned competences are classified as components of intercultural competence. It has been observed that social workers also feel a lack of competences, which are singled out as the most relevant competences when working with refugees.
8. The qualitative analysis of the content revealed that the social workers who participated in the study usually evaluate their work during workplace meetings, as well as when sharing their experiences with other colleagues and reflecting on everything personally. The research revealed that after working with refugees and after self-evaluation of this work, social workers feel improved as representatives of their professional field, and also feel as if they have "invested" in the quality of their work in the future. Social workers constantly strive to improve their competences, they do this in various ways: they participate in trainings, conferences, give interviews and take part in theses written on the topic of social work.

PRIEDAI

TYRIMO OBJEKTO – SOCIALINIŲ DARBUOTOJŲ KOMPETENCIJOS DARBE SU
PABĖGĖLIAIS – DALINĖ OPERACIONALIZACIJA

DIAGNOSTINĖ SRITIS	SOCIALINIŲ DARBUOTOJŲ PASIRENGIMAS DARBUI SU PABĖGĖLIAIS IR POŽIŪRIS Į DARBĄ SU JAIS
Komponentai	Darbo su kitataučiais reikšmė Pasiruošimas
Interviu klausimai	1. Ką Jums reiškia darbas su kitataučiu klientu? 2. Kaip ruošiatės darbui su pabėgėliais?
Autoriai	Bartkevičienė, Bubnys (2012); NSW Refugee Health Service (2004)
DIAGNOSTINĖ SRITIS	AKTUALIAUSIOS KOMPETENCIJOS, DIRBANT SU PABĖGĖLIAIS
Komponentai	Kompetencijos Kompetencijų svarba Kompetencijų stoka
Interviu klausimai	1. Kokių žinių, įgūdžių ir gebėjimų turėjimas labiausiai pasitarnauja dirbant socialinį darbą su pabėgėliais? 2. Kokiais atvejais pajaučiate, jog dirbant su kitataučiu klientu Jums trūksta tam tikrų kompetencijų? Kokių konkrečiai? 3. Ką darote, kai suvokiate, kad Jums trūksta tam tikrų kompetencijų?
Autoriai	Bartkevičienė, Bubnys (2012); Barzelis ir kt. (2008); Pakrijauskaitė (2013); Palamaitė, Radzevičienė (2009)
DIAGNOSTINĖ SRITIS	SOCIALINIŲ DARBUOTOJŲ ĮSIVERTINIMAS IR TOBULĖJIMO GALIMYBĖS DARBO SU PABĖGĖLIAIS SRITYJE

Komponentai	Įsivertinimas Tobulėjimas
Interviu klausimai	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kokiu būdu įsivertinate savo darbą, jo rezultatus? 2. Kokias tobulėjimo galimybes matote savo darbe, dirbant su pabėgeliais? 3. Kaip dažnai pasinaudojate tobulinimosi galimybėmis kompetencijų srityje, pvz. dalyvaujate organizuojamuose mokymuose?
Autoriai	Vaičekauskaitė (2015); Leikienė, Stanikūnienė (2021)

KOKYBINIO TYRIMO INTERVIU PROTOKOLO FORMA

Protokolas Nr.

Interviu trukmė:

8 lentelė

Socialinės demografinės tyrimo dalyvio charakteristikos

Eil. Nr.	Interviu kodas	Lytis	Amžius	Socialinio darbo stažas	Socialinio darbo stažas, dirbant su pabėgėliais

- Ką Jums reiškia darbas su kitataučiu klientu?

- (tyrimo dalyvio atsakymas)

- Supratau. Na o sakykit, žinant, jog teks dirbti su pabėgėliu, tam ruošiatės iš anksto? Jei taip, tai kaip?

- (tyrimo dalyvio atsakymas)

- Ačiū. Tai toliau norėčiau apie kompetencijas konkrečiau pakalbėti. Tai sakykite, kokių Jūsų manymu žinių, įgūdžių ir gebėjimų turėjimas labiausiai pasitarnauja dirbant socialinį darbą būtent su pabėgėliais?

- (tyrimo dalyvio atsakymas)

- Ačiū. Kokiais atvejais pajaučiate, jog dirbant su kitataučiu klientu Jums trūksta tam tikrų kompetencijų? Kokios tai konkrečiai būtų kompetencijos?

- (tyrimo dalyvio atsakymas)

- Supratau, ačiū labai. O sakykit, ką darote, kai suvokiate, kad Jums trūksta tam tikrų kompetencijų?

- (tyrimo dalyvio atsakymas)

- Ką darote, kai suvokiate, kad Jums trūksta tam tikrų kompetencijų?

- (tyrimo dalyvio atsakymas)

- Supratau. Taigi liko paskutiniai trys klausimai, tai toliau norėčiau sužinoti, koku būdu įsivertinate savo darbą, jo rezultatus?

- (tyrimo dalyvio atsakymas)

- Ačiū. Kokias tobulėjimo galimybes matote savo darbe, dirbant konkrečiai su pabėgėlių klientų grupe?

- (tyrimo dalyvio atsakymas)

- Na ir paskutinis klausimas būtų apie tai, kaip dažnai pasinaudojate tobulinimosi galimybėmis kompetencijų srityje, pvz. dalyvaujate organizuojamuose mokymuose?

- (tyrimo dalyvio atsakymas)

- Ačiū Jums už laiką ir išsamius atsakymus.

**Pirmos diagnostinės srities Socialinių darbuotojų pasirengimas darbui su pabėgėliais ir
požiūris į darbą su jais pirminė kokybinė kategorizacija**

Irodantys teiginiai	Subkategorija	Kategorija
<i><...> dabar na eilinę pagalba“ (SD1); „<...> turim vienas kitam vistiek padėti“ (SD2); „<...> galėsiu pasitarnauti, padėt.“ (SD2); „<...> turiu jiems padėti“ (SD5); „<...> socialinių darbuotojų pareiga juk ir yra padėti <...>“ (SD5)</i>	Pagalbos teikimas	Darbas su pabėgėliais kaip elementarus socialinis darbas ir šio darbo etikos kodesko laikymasis
<i>„<...> tai socialinis darbas apskritai (SD1)“; „<...> tiesiog socialins darbs“ (SD4); „Bandom integruoti šiuos asmenis Lietuvoje“ (SD1); „<...> padėti žmogui integruotis“ (SD1); „Darbas su kitataučiu man yra lygiai toks pats kaip ir su bet koku kitu klientu <...>“ (SD5); „<...> kiekvieną priimti lygiai <...>“ (SD6)</i>	Darbas su pabėgėliais – įprastas socialinis darbas	
<i>„<...> ta empatija <...>“ (SD2); „Man buvo labai tokia empatija“ (SD2); „Neturėti jokių išankstinių nusistatymų ir stereotipų“ (SD6)</i>	Darbe aktualu empatiškumas ir nusistatymų neturėjimas	
<i>„<...> teko susidurti su daug naujų iššūkių“ (SD1); „Pradžiai buvo iššūkis <...>“ (SD1); „<...> pradžiai irgi buvo šioks toks šokas <...>“ (SD3); „<...> streso pradžiai <...>“ (SD1); „<...> daug įvairių paslaugų vienu metu ir greitai <...>“ (SD3); „<...> dirbti su šiais klientais yra sunkiau.“ (SD6)</i>	Dirbant susiduriama su naujais iššūkiais	Pabėgėliai kaip ypatingi socialinio darbo klientai, su kuriais darbas yra specifiskesnis
<i>„<...> mes turime suvokti kaip prie jo prieiti <...>“ (SD3); „<...>, suteikti pasitikėjimo, leisti pasijausti saugiems“ (SD3); „<...> ypatingi mūsų klientai“ (SD3)</i>	Psichologiniai aspektai	
<i>„<...> pasiruošimo tokio kaip ir ne“ (SD1); „<...> nesiruošiau, tik su gerais norais jų laukiau.“ (SD2); „Na ne.“ (SD3); „Ne. Absoliučiai ne.“ (SD4); „Bet ne, nebuvo nieko pasiruošta.“ (SD4); „<...> nebuvo kad aš ten kažkaip ypatingai ruoščiaus“ (SD5); „Turbūt kad ne <...>“ (SD6)</i>	Nesiruošimas	Socialiniai darbuotojai nesiruošė darbui su pabėgėliais
<i>„<...> teko paprastame „excel‘yje“ patiems kurtis apytikriai <...>“ (SD1)</i>	Metodinis pasiruošimas	

9 lentelės tęsinys

<p>„<...> daugiau pasiruošimo iš psichologinės pusės“ (SD1); „<...> kaip išklaustyt <...>“ (SD1); „<...> kaip nepaliesit jautrių temų, palietus kaip užgydyt ir panašiai <..>“ (SD1)</p>	<p>Psichologinis pasiruošimas</p>	<p>Socialiniai darbuotojai ruošėsi darbui su pabėgėliais</p>
<p>„<...> esu pasiskaičiusi apie jų kultūrą <...>“ (SD6); „<...> kultūros nesupratimas gali atsiliepti ir neigiamai“ (SD6)</p>	<p>Domėjimasis kultūra</p>	
<p>„<...> kalbą žinojau <...>“ (SD1)</p>	<p>Kalbos mokėjimas</p>	<p>Socialinių darbuotojų nesiruošimo darbui su pabėgėliais priežastys</p>
<p>„Šablonas pagalbos visas toks pat.“ (SD1); „Nes Lietuvoje turbūt tokios kaip ir patirties nėra <...>“ (SD4); „<...> jokios naujos specifinės metodikos nėra <...> pagal tuos pačius pagalbos modelius.“ (SD6)</p>	<p>Pagalbos teikimas pabėgėlių klientų grupei nesikeičia</p>	
<p>„<...> nelabai ir to laiko žinot buvo.“ (SD5)</p>	<p>Laiko stoka</p>	

**Antros diagnostinės srities Aktualiausios kompetencijos, dirbant su pabėgėliais pirminė
kokybinė kategorizacija**

Irodantys teiginiai	Subkategorija	Kategorija
„<...> rusų kalbos žinios <...> anglų tikrai gelbėja <...>“ (SD1); „<...> fenomenas, kaip sakau rusų kalba ir kompetencija tokia“ (SD1); „<...>ta pati ir rusų kalba <...>“ (SD1); „Kalba labai gelbėjo, na rusų kalbos mokėjimas <...>“ (SD2); „<...> kalba labai svarbu.“ (SD5); „Tai rusų mokėdamas su visais jais susikalbėsi.“ (SD5)	Kalbos kompetencija	Kompetencijos
„Strateginis galbūt mąstymas <...>“ (SD1); „<...>greita reakcija <...>“ (SD1); „<...> ir mąstymas.“ (SD2)	Greitas ir strateginis mąstymas	
„<...> empatiškumas visapusiškai.“ (SD1); „<...> būk empatiška.“ (SD3); „<...> ir empatija <...> (SD6)	Empatija	
„<...> reikia išmokyti priimt ir pyktį, tą emociją.“ (SD1); „Atleisti gali gale <...>“ (SD1); „<...> kontakto atradimas su žmogum <...>“ (SD4)	Emocijų atpažinimas ir supratimas	
„<...> bendradarbiavimas kažkoks tai <...>“ (SD1); „<...> gebėjimą bendradarbiauti su kitomis institucijomis <...>“ (SD3); „<...> ir gebėjimas dirbti komandoje „<...> (SD6)	Darbo komandoje kompetencija	
„<...> gal tas komunikavimas, bendravimas <...>“ (SD4); „<...> ir komunikavimas <...>“ (SD6); „<...> gebėjimas bendrauti“ (SD6)	Komunikavimo kompetencija	
„<...> viešojo kalba“ (SD1) <...>“	Viešojo kalba	
„<...> mokėjimas, gebėjimas atsirinkti žinias, „atsirefrešinti“ (SD1); „<...>išmanymas gatvių, miesto <...> (SD2); „<...> svarbu išmanyti metodiką, planuoti.“ (SD3)	Informacijos paieškos ir pasinaudojimo ja kompetencija	
„Gebėjimas dirbti individualiai svarbus.“ (SD2)	Gebėjimas dirbti individualiai	
„Mokėjimas suteikti emocinę paramą <...>“ (SD3); „<...> nepratrūk, nepasirodyk siplna prie jų <...>“ (SD3)	Psichologinių aspektų suvokimas ir panaudojimas	
„Organizuotumą pridėčiau <...>“ (SD3); „<...> sugebėjimas planuoti <...> (SD6)	Organizuotumas ir planavimas	

10 lentelės tęsinys

„<...> kultūriškumas <...>“ (SD6)	Kultūrinė kompetencija	
„<...> liečia žinokit socialinę sritį <...> Praktiškai jos nereikėjo, tų socialinių žinių.“ (SD4); „<...> man savam darbe tikrai netrūko.“ (SD4); „Netrūko“ (SD4)	Kompetencijų trūkumo nebuvo	Kompetencijų netrūko
„<...> nepagaudavau manipuliacijų.“ (SD2); „Tai buvo tokie psichologiniai. Psichologiniai, emociniai dalykai.“ (SD2); „<...> trūko <...>, tos pusiausvyros.“ (SD3); „<...> į situaciją reaguju per jautriai, per daug asmeniškai.“ (SD6)	Psichologiniai aspektai	Pastebėtas kompetencijų trūkumas
„<...> dar kai kalbi ne sava kalba, ir vertėjas abstrakčiai išverčia <...>“ (SD3); „<...> telefonas, vertėjs prie šono visą laiką.“ (SD4); „<...> nes kalbos nemokėjo“ (SD6)	Kalbos kompetencija	
„<...> pritrūko to racionalaus mąstymo.“ (SD5); „<...> suvokimo, gal greitesnio irgi mąstymo <...>“ (SD5)	Racionalumas	
„<...> trūkdavo man empatiškumo.“ (SD6)	Empatija	Situacijų sprendimai, kai trūkdavo tam tikrų kompetencijų
„<...> pasižiūrėm informaciją <...>“ (SD1); „<...> kur reikia pasiskambinti“ (SD1); „<...> gilinu žinias.“ (SD1); „<...> mokymai, ir savarankiškai, konferencijos <...>“ (SD1); „<...> savarankiškai <...> domėjimasis“ (SD1); „<...> galvoji kaip tą situaciją spręsti.“ (SD3); „Stengiesi taip sakant atsibusti ir spręsti kažkaip“ <...>(SD5)	Informacijos ir galimų problemos sprendimų paieška	
„<...> griežčiau viską vertinu ir apgalvoju.“ (SD2); „<...> stengiausi sau nuolatos priminti empatiškumo svarbą darbo kokybei.“ (SD6)	Racionalesnis situacijos vertinimas	
„<...> nemoku kažko konkretaus pasakyti tai imu telefonu į rankas ir per vertėją kažkaip taip sukalbame.“ (SD3)	Naudojimasis vertėju (dėl kalbos kompetencijos trūkumo)	

Trečios diagnostinės srities *Socialinių darbuotojų įsivertinimas ir tobulėjimo galimybės darbo su pabėgėliais srityje* pirminė kokybinė kategorizacija

Įrodantys teiginiai	Subkategorija	Kategorija
<p>„Vyksta pas mus kiekvieną savaitę susirinkimai <...>“ (SD1); „Ir tuo pačiu darbovietė, susirinkimai vyksta.“ (SD1); „Įsivertiname <...> darbe per susirinkimus <...>“ (SD2); „Darome susirinkimus <...> Jų metu ne tik kad aptariam darbus, situaciją, bet ir pareflektuojam, pasidalinam.“ (SD3); „Kartą per metus <...> organizuojamės tokį kaip susirinkimą, tai ten aptariam <...>“ (SD6)</p>	Susirinkimai darbovietėje	Socialinių darbuotojų savęs įsivertinimas
<p>„<...> su bendradarbiemis paatviraujam <...> pasidaliname savo potyriais <...>“ (SD2); „Kartais pasikalbi su kolegomis.“ (SD6)</p>	Laisvo pobūdžio savianalizė su bendradarbiais	
<p>„<...> įsivertini per dar kartą pasikartojančią problemą (SD1); „<...> stengiuosi visada pasianalizuoti pati save“ (SD5); „Nebent tik dėl savęs <...> analizavau, galvojau, aišku visa ta patirtis, ir tas pažinims žmonių, va tą tik įsivertinau ir tą turiu.“ (SD4); „<...> kartais apmąstai pats sau.“ (SD6)</p>	Asmeninė savianalizė	
<p>„<...> nevyko jokie įsivertinimai.“ (SD4); „<...> konkretaus įsivertinimo metodo negaliu įvardinti.“ (SD6)</p>	Įsivertinimo nebuvimas	
<p>„<...> jeigu jau sugebėjom dirbti su pabėgėliais, tai su lietuviais turėtų būti lengviau tą metodiką pritaikyti <...>“ (SD1); „<...> daugiau sužinojus kaip ką daryti.“ (SD2); „Ta patirtis buvo tokia nauja.“ (SD2); „Apgalvoju savo sprendimus, ką kitą kartą daryčiau kitaip <...>“ (SD5); „Kitą kartą jau galėsi daryti kitaip, geriau, sklandžiau.“ (SD5)</p>	Patirties pritaikymas ateityje	Tobulėjimas profesinėje srityje

11 lentelės tęsinys

<p>„Procesas, pažanga verčia tobulėti.“ (SD3); „<...> tas savęs įsivertinims padeda realiai tobulėti.“ (SD5); „<...> tobulėji visų pirma kaip savo srities profesionalas.“ (SD5); „<...> tai vistiek kaip investicija į save, savo darbo kokybę.“ (SD5); „<...>tas pats kompetencijos kėlimasis, nes vyksta ir mokimosi procesas. <...>“ (SD6)</p>	<p>Tobulėjama kaip profesinės srities atsovas</p>	
<p>„<...> Visada. Visada.“ (SD1); „Taip dalyvauju mokymuose.“ (SD2); „Na bent kartą metuose stengiuosi sudalyvaut.“ (SD3); „Kartais tikrai nueinu, kaip pavyksta žinokit.“ (SD4); „Kiek leidžia galimybės tikrai stengiuosi sudalyvauti.“ (SD5); „Stengiuosi kuo dažniau“ (SD6)</p>	<p>Socialiniai darbuotojai tobulinąsi kompetencijas</p>	<p>Kompetencijų tobulinimasis</p>
<p>„Konferencijos, mokymai, interviu <...>“ (SD1); „<...> tematika kuria aš čia dirbu yra rašomi magistriniai, dalyvauju berašant juos <...>“ (SD1); „<...> Šeip tai mums buvo mokymai.“ (SD4); „<...> ten visuose mokymuose buvau <...>“ (SD4); „<...>tas pats kompetencijos kėlimasis, nes vyksta ir mokimosi procesas. <...>“ (SD6)</p>	<p>Kompetencijos kėlimo būdai: mokymai, konferencijos,interviu, magistro darbai</p>	