

SOCIALINIO DARBO SU PABĖGĖLIAIS IR PRIEGLOBSČIO PRAŠYTOJ AIS YPATUMAI

Martyna Giedrimaitė, Aristida Čepienė

Šiaulių valstybinė kolegija

Anotacija. Straipsnyje analizuojama socialinio darbo su pabėgėliais ir prieglobsčio prašytojais ypatumai. Pastaraisiais metais visame pasaulyje pabėgėlių ir prieglobsčio prašytojų skaičius didėjo. 2021 m. tiek Lietuva, tiek kitos Europos Sąjungos šalys susidūrė su dideliu pabėgėlių srautu iš Baltarusijos. Taip pat didelius iššūkius kelia 2022 m. prasidėjęs karas Ukrainoje, kai dauguma žmonių buvo priversti ieškoti prieglobsčio Europos Sąjungos šalyse. Atvykus į naują šalį pabėgėliams ir prieglobsčio prašytojams tenka prisitaikyti naujoje aplinkoje. Prie pabėgėlių ir prieglobsčio prašytojų integracijos proceso prisideda socialinis darbuotojas. Vis dėlto neretai ir pačiam socialiniam darbuotojui teikiant pagalbą šiai klientų grupei tenka patirti daugybę iššūkių. Darbas su kitataučiais iš specialistų reikalauja specifinio pasiruošimo, todėl dėl Lietuvoje ir visame pasaulyje pastaraisiais metais išaugusio pabėgėlių skaičiaus svarbu iš naujo atkreipti dėmesį į socialinio darbo su pabėgėliais ir prieglobsčio prašytojais sritį. Tokiu būdu būtų galima gerinti socialinių darbuotojų pasiruošimą dirbti su kitų kultūrų asmenimis ir gerinti teikiamas socialines paslaugas šiai klientų grupei. Tyrimo tikslas – išanalizuoti socialinio darbo ypatumus su pabėgėliais ir prieglobsčio prašytojais. Tyrimo metu buvo taikyti struktūruoto interviu ir kokybinės turinio analizės metodai. Tyrimo dalyvavo 3 socialiniai darbuotojai. Tyrimo rezultatai atskleidė, kad socialiniai darbuotojai teikiant pagalbą pabėgėliams ir prieglobsčio prašytojams patiria tokius kultūrinius iššūkius, kaip: bendros kalbos stoka, religijos įtaka socialinių paslaugų teikimui, skirtingas laiko suvokimas bei vyrų ir moterų vaidmenų skirtumai. Taip pat dėl patirtų traumų, išgyvenimų dauguma pabėgėlių ir prieglobsčio prašytojų psichologinė būseną yra suprastėjusi. Tad pabėgėlių ir prieglobsčio prašytojų požiūris į socialinius darbuotojus ir teikiamas paslaugas gali būti tiek teigiamas, tiek neigiamas. Socialiniai darbuotojai teigė, kad dirbant su tokia klientų grupe labai svarbu yra neturėti išankstinių nusistatymų, stereotipų ir nuolat tobulinti žinias. Teikiant socialines paslaugas svarbus yra tarpinstitucinis bendradarbiavimas. Vis dėlto pastebėta, kad kai kurios įstaigos yra linkusios bendradarbiauti, o iš kai kurių jaučiama bendradarbiavimo stoka. Kalbėdami apie darbo sąlygas informantai teigė, kad yra patenkinti, tačiau galėtų būti gerinamos, kaip ir pati šalies politinė sistema.

Reikšminiai žodžiai: socialinis darbas, pabėgėliai, prieglobsčio prašytojai.

Įvadas

Temos aktualumas. Besikeičiančios ekonominės, socialinės, politinės gyvenimo sąlygos skatina žmones priverstinai keisti savo gyvenamąją vietą. Priežastys, dėl kurių dažniausiai migruojama, yra prasta šalies ekonominė padėtis, persekiojimai dėl etinių, rasinių, religinių, kultūrinių įsitikinimų, karo, teroro grėsmės. Be to, priverstinai keisti gyvenamąją vietą lemia aplinkos veiksniai, tokie kaip uraganai, potvyniai, žemės drebėjimai (Tataru, 2019). Dėl minėtų priežasčių atvykę asmenys gyventi į kitą valstybę yra vadinami pabėgėliais, o asmenys, kurie tvirtina esantys pabėgėliai, bet dar nėra gavę pabėgėlio statuso, vadinami prieglobsčio prašytojais (įsakymas Dėl užsieniečių teisinės padėties, 2004).

Remiantis UNHCR pabėgėlių agentūros duomenimis, 2022 m. pasaulyje buvo 32,5 mln. pabėgėlių, ir 4,9 mln. prieglobsčio prašytojų (UNHCR The UN Refugee Agency, 2022). Nagrinėjant Europos statistiką, išryškėjo, kad 2021 m. prieglobsčio prašymų skaičius padidėjo 33,5 proc., lyginant su 2020 m. (Eurostat statistics explained, 2021). Įvertinus Lietuvos statistikos duomenis, matyti, kad 2022 m. II pusmetyje 417 asmenys buvo pateikę prašymą suteikti prieglobstį, o 172 asmenims suteiktas pabėgėlio statusas. Dažniausiai tai asmenys iš Irako, Afganistano, Baltarusijos, Rusijos, Kongo, Gvinėjos, Kongo DR

ir Irako (Migracijos departamentas prie Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos, 2023). Tokį pastaraisiais metais padidėjusį pabėgėlių skaičių lėmė 2021 m. prasidėjęs neteisėtų migrantų srautas iš Baltarusijos. Tuo metu kilo viena didžiausia migrantų krizių Lietuvoje. Kadangi Lietuva yra Europos Sąjungos narė, tai palietė ir kitas Europos Sąjungos šalis. Taip pat didelius iššūkius kelia ir toliau vykstantys neramumai Sirijoje ir Afganistane (Seniutienė, 2022). Žlugus Afganistano Islamo Respublikai Lietuva įsipareigojo į savo šalį perkelti iki 200 dirbusių vertėjais su Lietuvos Respublikos kariuomene Afganistano piliečių ir su jais giminystės ryšiais susijusius asmenis (įsakymas Dėl Afganistano Islamo Respublikos piliečių perkėlimo į Lietuvos Respubliką ir apgyvendinimo Lietuvos Respublikoje). Be to, 2022 m. prasidėjęs karas Ukrainoje priverė dauguma žmonių ieškoti prieglobsčio Europos Sąjungos šalyse. Reaguodamos į susiklosčiusią situaciją Europos Sąjungos šalys teikė humanitarinę pagalbą Ukrainos karo pabėgėliams (Politi et al., 2023). Tiek Europoje, tiek Lietuvoje ir apskritai visame pasaulyje stengiamasi padėti pabėgėliams, siekiant užtikrinti jų teises ir laisves, apsaugą ir teikti reikiamą pagalbą, todėl yra priimami įvairūs teisiniai dokumentai. Pagrindiniai dokumentai, užtikrinantys pabėgėlių saugumą, yra 1966 m.

priimtas Protokolas dėl pabėgėlių statuso (1967) ir 1951 m. priimta JTO Ženevos konvencija.

1997 m. Lietuva taip pat ratifikavo JTO Pabėgėlių konvenciją (1951) ir oficialiai įsipareigojo priimti prieglobsčio prašytojus. Lietuvoje užsieniečių integraciją siekia užtikrinti tokie dokumentai: *Lietuvos migracijos politikos gairės* (2014), *Valstybės paramos užsieniečių integracijai teikimo aprašas* (2016), *Dėl užsieniečių teisinės padėties* (2004) ir kiti teisiniai dokumentai. Visi šie dokumentai reglamentuoja, kokiais būdais Lietuvoje siekiama padėti pabėgėliams sėkmingai integruotis į visuomenę, teikti paramą, gauti socialines ir sveikatos priežiūros paslaugas (Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerija, 2023).

Prie pabėgėlių gerovės kūrimo prisideda ir socialinis darbuotojas. Socialiniam darbuotojui svarbus vaidmuo tenka integruojant pabėgėlius į visuomenę. Dažnai pabėgėliai, atvykę į kitą šalį, susiduria su tokiomis socialinėmis problemomis kaip kalbos barjeras, fizinės ir psichinės sveikatos problemos, diskriminacija ir t. t., todėl jiems reikalinga pagalba adaptuojantis naujoje šalyje (Almohamed et al., 2022). Šias ir kitas kilusias problemas padeda spręsti socialinis darbuotojas. Socialinis darbuotojas, teikdamas pagalbą pabėgėliams ir prieglobstį gavusiems užsieniečiams, rūpinasi tokia veikla, kaip: švietimas, užimtumas, pagalba ieškant gyvenamosios vietos, socialinė ir sveikatos apsauga (Ugwuoke ir Chukwu, 2021). Socialinė pagalba teikiama vyriausybines ir nevyriausybines organizacijose.

Neretai socialiniam darbuotojui teikiant pagalbą pabėgėliams ir prieglobsčio prašytojams tenka susidurti su įvairiais iššūkiais, tokiais kaip kalbos barjeras, kultūriniai skirtumai, stereotipai ir pan. Socialiniam darbuotojui dirbant su užsieniečiais labai svarbu įvertinti savo turimas žinias ir įgūdžius, gebėjimą suprasti kitą kultūrą, vertybes, įgūdžius atlikti intervenciją, kuri būtų priimta kitos tautybės žmonėms, nes nuo to gali priklausyti paslaugų kokybė ir sėkminga adaptacija visuomenėje (Käkelä, 2019). Darbas su kitataučiais iš specialistų reikalauja specifinio pasiruošimo, todėl dėl Lietuvoje ir visame pasaulyje pastaraisiais metais išaugusio pabėgėlių skaičiaus svarbu iš naujo atkreipti dėmesį į socialinio darbo su pabėgėliais ir prieglobsčio prašytojais sritį. Tokiu būdu būtų galima gerinti socialinių darbuotojų pasiruošimą dirbti su kitų kultūrų asmenimis ir gerinti teikiamas socialines paslaugas šiai klientų grupei. Analizuojant socialinį darbą su pabėgėliais ir prieglobsčio prašytojais šiame darbe bus remiamasi tarptautiniuose dokumentuose apibrėžta pabėgėlio ir prieglobsčio prašytojo sąvoka.

Lietuvos mokslininkai savo darbuose yra aptarę socialiniame darbe kylančias etines dilemas bendraujant su kitos tautybės žmonėmis (Ivanauskienė ir Pakrijauskienė, 2015). Socialiniai darbuotojai taip pat patiria sunkumų integruojant pabėgėlius į visuomenę, nes dauguma pabėgėlių susiduria su kultūriniais stereotipais (Bartkevičienė ir Raudeliūnaitė, 2012). Be to, Lietuvos mokslininkų darbuose nagrinėta tarpkultūrinės kompetencijos samprata ir svarba bendraujant su kitos kultūros žmonėmis (Gražulis ir Markuckienė, 2015).

Užsienio mokslininkai savo darbuose yra aptarę tarpkultūrinės kompetencijos sampratą pateikdami jos komponentus (Kozubovska, 2019). Socialinio darbo su pabėgėliais problemos gali būti skirstomos į kultūrinės, individualias, institucines ir struktūrines (Lee ir Weng, 2019). Socialiniame darbe analizuojami kalbos ir kultūrinių skirtumų iššūkiai, kuriuos socialiniai darbuotojai patiria dirbdami su pabėgėliais ir prieglobsčio prašytojais (Anis ir Turtiainen, 2021). Socialiniai darbuotojai, teikdami pagalbą gali susidurti su pabėgėlių ir prieglobsčio prašytojų nepasitikėjimu darbuotojais (Boccagni ir Righard, 2020). Taip pat gali susidurti su dideliu darbo krūviu, nuolatos besikeičiančia politikos sistema (Linter, 2020). Kita problema – karo pabėgėlių psichologinė sveikata, kuri nuo patirtų išgyvenimų dažnai būna sutrikusi, todėl kyla sunkumų specialistams teikiant pagalbą (Nkomo, 2019).

Tyrimo objektas – socialinio darbo ypatumai su pabėgėliais ir prieglobsčio prašytojais.

Tyrimo tikslas – išanalizuoti socialinio darbo ypatumus su pabėgėliais ir prieglobsčio prašytojais.

Tyrimo uždaviniai:

1. atskleisti socialinių darbuotojų patiriamus kultūrinius skirtumus teikiant pagalbą pabėgėliams ir prieglobsčio prašytojams;
2. išnagrinėti individualias pabėgėlių ir prieglobsčio prašytojų bei socialinių darbuotojų asmenines savybes teikiant socialinę pagalbą;
3. išsiaiškinti struktūrinius socialinio darbo aspektus su pabėgėliais ir prieglobsčio prašytojais.

Tyrimo metodai: struktūruotas interviu, kokybinė turinio analizė.

Tyrimo metodika ir organizavimas

Duomenų rinkimo ir duomenų analizės metodai. Tyrimui atlikti buvo pasirinkta kokybinė tyrimo prieiga. Kokybiniai tyrimai telkiamasis į žmogiškąsias patirtis. Šis tyrimo prieigos metodas leidžia atskleisti ne faktus ir statistiką, o patirtis, procesus (Žydžiūnaitė ir Sabaliauskas, 2017). Toks tyrimo prieigos būdas buvo pasirinktas, todėl, kad

metodas leidžia į tyrimo objektą, pažvelgti giliau, situaciją tirti natūralioje aplinkoje ir matyti realų pasaulį (Kardelis, 2016).

Tyrimo duomenims surinkti buvo naudotas *struktūruotas interviu*. Struktūruotas interviu pasižymi tuo, kad visi klausimai numatomi iš anksto, interviu metu klausimai nekinta ir kiekvienam dalyviui užduodami tie patys klausimai. Šis interviu tipas pasirinktas, nes tai tyrėjui leidžia lengviau apdoroti gautus tyrimo rezultatus ir juos lyginti tarpusavyje (Kardelis, 2016). Struktūruotas interviu buvo atliekamas žodžiu nuotoliniu būdu. Pokalbiai vyko telefonu ir naudojant programą „Google Meet“. Nuotolinės programos su vaizdo skambučiais pokalbių metu leidžia matyti vienas kitą, sukuriant abiemis pokalbio dalyviams patogią aplinką. Taip pat interviu telefonu suteikia lankstumo ir patogumo tiek tyrėjui, tiek tyrimo dalyviui, nes leidžia pasirinkti tinkamą pokalbio laiką, patogią aplinką, kurią galėtų kontroliuoti tam, kad pokalbio metu niekas netrukdytų (Gaižauskaitė ir Valavičienė, 2016). Tokios interviu formos buvo pasirinktos, dėl geografiškai nutolusių tyrimo dalyvių, asmenys norėjo ir sutiko į klausimus atsakyti žodžiu, tačiau jiems buvo patogiasias būdas atlikti interviu būtent nuotoliniu būdu.

Surinktiems duomenims apdoroti buvo panaudota *kokybinė turinio analizė*. Turinio analizės metodas – tai metodas, kuris leidžia susisteminti ir interpretuoti rašytinę, žodinę ar vaizdinę informaciją jungiant į kategorijas ir subkategorijas. Toks informacijos apdorojimo būdas pasirinktas, nes analizės metu galima naudoti originalią tyrimo dalyvių kalbą, taip pat metodas leidžia perteikti dalyvių patirtis, reiškinius ir apdoroti didelės apimties informaciją (Žydžiūnaitė ir Sabaliauskas, 2017).

Tyrimo instrumentą – struktūruotą interviu klausimyną sudarė 11 atviro tipo klausimų. Klausimai buvo sudaryti remiantis tyrimo uždaviniais ir analizuota mokslinė literatūra. Tyrimo dalyvių buvo klausama apie pastebimus pabėgėlių ir prieglobsčio prašytojų kultūrinius skirtumus, individualias savybes, pasireiškiančias teikiant socialinę pagalbą. Taip pat buvo klausama apie socialinių darbuotojų bendradarbiavimo su kitomis organizacijomis, institucijomis ypatumus, darbo sąlygas, patiriamus jausmus ir emocijas bei reikalingas žinias ir įgūdžius teikiant pagalbą pabėgėliams ir prieglobsčio prašytojams. Interviu užbaigti (tyrimo dalyvių pastebėjimams) buvo užduotas vienas klausimas. Pateikti interviu klausimai leido įsigilinti ir atskleisti tyrimo objektą.

Tyrimo atlikimo procedūra. Tyrimas buvo atliekamas 2022 m. lapkričio mėnesį. Prieš atliekant interviu informantai buvo supažindinti su tyrimo tikslu. Struktūruotas interviu nuotoliniu būdu

naudojant „Google Meet“ programą buvo atliktas su dviem socialinėmis darbuotojomis. Telefoninis pokalbis vyko su viena informante. Pokalbiai dalyviams sutikus buvo įrašomi. Gauti atsakymai iš diktofono buvo transkribuoti ir pateikti originalia kalba.

Tyrimo atlikimo metu buvo laikomasi konfidencialumo, anonimiškumo, geranoriškumo bei teisingumo etikos principų. Konfidencialumo ir anonimiškumo principai užtikrina, kad visa gauta informacija bus prieinama tik tyrėjui (Žydžiūnaitė ir Sabaliauskas, 2017). Šių principų buvo laikomasi, nes visa gauta informacija buvo panaudota tik tyrimo tikslams ir tyrimo ataskaitoje nebuvo minimi dalyvių vardai ar kiti duomenys, kurie leistų identifikuoti dalyvius. Tyrimo dalyvių atsakymai buvo užkoduoti ir žymimi SD1, SD2 ir t. t. Taip pat tyrimo metu buvo vadovautasi geranoriškumo ir teisingumo principais, nes dalyviai laisva valia sutiko dalyvauti tyrime, be to nebuvo užduodami klausimai, kurie galėtų pakenkti tiriamajam. Geranoriškumo principas – tai pagarba asmens privatumui, o teisingumo principas – tai lygiomis teisėmis paremta nuostata (Žydžiūnaitė ir Sabaliauskas, 2017).

Tyrimo imtis. Tyrime buvo naudota netikimybinė patogioji imtis. Tokia atrankos forma buvo pasirinkta, nes tai tyrėjui leidžia apklausti visus tyrime norinčius dalyvauti asmenis (Žydžiūnaitė ir Sabaliauskas, 2017). Iš viso tyrime dalyvavo trys socialinės darbuotojos, dirbančios su pabėgėliais ir prieglobsčio prašytojais. Tokio informantų skaičiaus užteko nustatyti socialinio darbo ypatumus su pabėgėliais ir prieglobsčio prašytojais, nes visos trys informantės dirba skirtingose įstaigose ir vietovėse (tyrimo dalyviai buvo iš Jonavos rajono, Vilniaus ir Klaipėdos miestų). Be to, skyrėsi informantų darbo patirtis (darbo stažas – nuo 1 iki 4 metų). Tyrime dalyvavusios socialinės darbuotojos dirba su pabėgėliais ir prieglobsčio prašytojais iš Sirijos, Eritrėjos, Baltarusijos, Afganistano, Irako, Irano, Šri Lankos, Ukrainos, Indijos, Somalio, Kongo, Kamerūno.

Tyrimo rezultatai ir jų aptarimas

Tyrimo metu buvo siekiama išanalizuoti socialinio darbo ypatumus su pabėgėliais ir prieglobsčio prašytojais. Išanalizavus interviu metu gautą informaciją buvo suskirstyta į penkias kategorijas: *kultūriniai skirtumai, individualios pabėgėlių ir prieglobsčio prašytojų asmeninės savybės, pabėgėlių ir prieglobsčio prašytojų požiūris į teikiamas socialines paslaugas, tarpkultūrinė kompetencija, struktūriniai aspektai*. Tyrimo metu iš viso buvo nustatytos 20

subkategorijų ir 87 juos patvirtinančių teiginių. Kokybinės turinio analizės rezultatai pateikiami lentelėse.

Tyrimo metu vienas iš uždavinių buvo – sužinoti socialinių darbuotojų patiriamus kultūrinius skirtumus dirbant su pabėgėliais ir prieglobsčio prašytojais. Išanalizavus duomenis nustatyta kategorija *kultūriniai skirtumai*. Šią kategoriją sudaro 4 subkategorijos (*kalbos skirtumai, religiniai papročiai, lyčių vaidmenys, laiko suvokimas*) ir 23 jas patvirtinantys teiginiai (1 lentelė).

1 lentelė. Socialinių darbuotojų patiriami kultūriniai skirtumai teikiant pagalbą pabėgėliams ir prieglobsčio prašytojams

Kategorija	Subkategorija	Teiginių skaičius
Kultūriniai skirtumai	Kalbos skirtumai	12
	Religiniai papročiai	1
	Lyčių vaidmenys	7
	Laiko suvokimas	3

Tyrimo metu paaiškėjo, kad dažniausiai socialiniame darbe su pabėgėliais ir prieglobsčio prašytojais pasitaikantis kultūrinis aspektas yra kalbos skirtumai. Informantai teigė, kad dažniausiai su klientais tenka bendrauti tokiomis kalbomis, kaip: anglų ir rusų: „*Bendraujame anglų, rusų kalbomis*“ [SD1]; „*<...> anglų kalba bendraujam <...>*“ [SD3]. Vis dėlto pasitaiko atvejų, kada nepavyksta susikalbėti minėtomis užsienio kalbomis: „*<...> turiu klientę, kuri kalba tik arabų kalba <...>*“ [SD2]. Informantai teigė, kad, kai nepavyksta susikalbėti anglų arba rusų kalbomis, tada komunikuoja telefono vertėjo pagalba arba naudojasi profesionaliomis vertėjo paslaugomis: „*Turime vertėją iš arabų kalbos*“ [SD1]; „*<...> bandome pasitelkti vertėją <...>*“ [SD2]; „*<...> su telefono vertėju bandome išsiversti*“ [SD2]. Be to spręsti kylančius iššūkius dėl kalbos padeda kolegos: „*<...> turėjau socialinio darbuotojo padėjėją <...> kuris kalba arabų kalba tai ir išversdavo*“ [SD3]. Puntervold Bo (2015), analizuodamas Norvegijos socialinių darbuotojų patirtis su kitataučiais, pastebi, kad viena iš bendravimo problemų yra bendros kalbos stoka, dėl kurios gali kilti įvairių nesupratimų. Tad iš gautų rezultatų galima daryti prielaidą, kad vienas iš kultūrinių skirtumų, patiriamų socialiniame darbe su pabėgėliais ir prieglobsčio prašytojais, yra kalba, todėl būtina mokėti naudotis įvairiomis komunikacijos priemonėmis bei mokėti kuo daugiau užsienio kalbų, nes klientai gali kalbėti įvairiomis kalbomis.

Kitas kultūrinis skirtumas, kuris gali daryti įtaką socialinės pagalbos procesui pabėgėliams ir prieglobsčio prašytojams, yra religiniai papročiai. Viena iš tyrimo dalyvių akcentavo Ramadaną, kurio metu klientai turi laikytis ne tik tam tikrų papročių, bet ir negali priimti kai kurių siūlomų socialinio darbuotojo paslaugų: „*<...> laikosi Ramadano tai dienomis nevalgo <...> nesutinka ir pas psichologus eiti <...> turi mažiau kažką veikti*“ [SD2]. Pasak Almohamed et al. (2022), religija gali turėti įtakos bendravimui, socialinių paslaugų priėmimui. Taigi dirbant su pabėgėliais ir prieglobsčio prašytojais reikia išmanyti ir gerbti religinius skirtumus, nes tai gali turėti įtakos socialinių paslaugų priėmimui.

Dirbant su pabėgėliais ir prieglobsčio prašytojais reikia išmanyti ne tik įvairius papročius, bet ir suprasti lyčių vaidmenų skirtumus. Išanalizavus interviu metu gautus atsakymus nustatyta, kad kitose kultūrose (nei Lietuvoje) skiriasi požiūris į sociokultūrinės paslaugas, vyrų ir moterų išsilavinimą bei padėtį šeimoje. Viena tyrimo dalyvė teigė, kad kai kurių kultūrų moterys, atvykusios į naują šalį, noriai mokosi naujų dalykų, nes anksčiau joms tokia galimybė nebuvo suteikta: „*<...> moterys neturėjusios galimybės mokytis <...>*“ [SD1]. Vis dėlto nors kai kurios kitatautės rodo didelį norą mokytis ir integruotis naujoje aplinkoje, tačiau sunkumų ir nesupratimų gali kilti teikiant sociokultūrinės paslaugas. Viena informantė, kalbėdama apie musulmoniškų kultūrų atstovus, pastebėjo, jog organizuojamuose renginiuose, užsiėmimuose labiau linkę dalyvauti vyrai ir vaikai negu moterys: „*<...> moterims nėra įprasta eiti į renginius*“ [SD1]. Taip pat socialiniams darbuotojams sunkumų gali kilti teikiant pagalbą kitų kultūrų moterims, kurios yra patyrusios smurtą nuo savo vyro. Informantė teigė, kad sunku įtikinti priimti pagalbą, nes kai kuriuose šalyse moterims priimta besąlygiškai klausyti vyro: „*<...> musulmonės vyrų labiau klauso*“ [SD2]; „*<...> buvo ištekinta ir skirtis niekaip negali, kad ir kas būtų*“ [SD2]. Kitataučių vyrų skirtingas požiūris į moteris gali pasireikšti ne tik šeimoje, bet ir konsultacijų su specialistais dėl socialinių paslaugų metu: „*<...> vyrams būna keista, kaip socialinė darbuotoja gali dirbti <...> aiškinti vyrui, ką jis turi daryti <...>*“ [SD1]. Pasak Puntervold Bo (2015), dauguma kitų kultūrų laikosi tradicijos, kad moteris ir vyras turi skirtingus vaidmenis šeimoje ir karjeroje. Taigi iš gautų rezultatų galima manyti, kad teikiant pagalbą pabėgėliams ir prieglobsčio prašytojams galima susidurti su moterų ir vyrų vaidmenų skirtumais, todėl būtina išmanyti kitų kultūrų suvokimą apie lyčių vaidmenis, nes tai gali turėti įtakos socialinės pagalbos procesui bei klientų ir specialistų bendradarbiavimui.

Dar vienas kultūrinis ypatumas, pastebimas socialiniame darbe dirbant su pabėgėliais ir prieglobsčio prašytojais, yra laiko suvokimas. Buvo pastebėta, kad organizuojant įvairias užimtumo veiklas labai svarbu yra įvertinti kitų kultūrų laiko suvokimo ypatumus ir į visa tai lanksčiai reaguoti. Kviesdami kai kurių kultūrų atstovus į užsiėmimus ar renginius socialiniai darbuotojai ar kiti specialistai turi programoje ar kvietime nurodyti kitokį laiką, negu yra numatytas iš tikrųjų: „<...> nurodome pusvalandį anksčiau <...>“ [SD1]; „<...> žinome, kad gali vėluoti“ [SD1]. Pruskaus (2013) teigimu, kiekviena kultūra savaip suvokia laiką, pavyzdžiui, Viduržemio jūros šalys nepasižymi punktualumu. Taip pat pastebėta, jog mažiau išsivysčiusiose šalyse, esančiose Afrikoje ir Pietų Amerikoje, punktualumo lygis yra žemesnis (Di Petro, 2014). Taigi iš gautų rezultatų galima daryti prielaidą, kad vienas iš kultūrinių iššūkių socialiniame darbe su pabėgėliais ir prieglobsčio prašytojais yra skirtingas požiūris į laiką.

Analizuojant socialinį darbą su pabėgėliais ir prieglobsčio prašytojais tyrimo metu buvo siekiama išsiaiškinti individualias pabėgėlių asmenines savybes, kurios pasireiškia socialinės pagalbos teikimo procese. Išanalizavus gautus duomenis nustatyta kategorija *individualios pabėgėlių ir prieglobsčio prašytojų asmeninės savybės*. Šią kategoriją sudaro 4 subkategorijos (*teigiamas požiūris į socialinius darbuotojus, nenorėjimas bendrauti, manipuliacija socialiniai darbuotojais, psichologinės problemos* ir 14 jas patvirtinantys teiginiai (2 lentelė).

2 lentelė. Individualios pabėgėlių ir prieglobsčio prašytojų asmeninės savybės pasireiškiančios socialinės pagalbos teikimo procese

Kategorija	Subkategorija	Teiginių skaičius
Individualios pabėgėlių ir prieglobsčio prašytojų asmeninės savybės	Teigiamas požiūris į socialinius darbuotojus	7
	Nenorėjimas bendrauti	1
	Manipuliacija socialiniai darbuotojais	1
	Psichologinės problemos	5

Tyrimo metu išaiškėjo, kad kai kurių pabėgėlių ir prieglobsčio prašytojų požiūris į socialinius darbuotojus yra teigiamas: „<...> *pagarbiai*,

maloniai bendrauja <...>“ [SD1]; „<...> *džiaugiasi mus pamatę* <...>“ [SD2]. Pasak Turtiainen (2018), socialinių darbuotojų ir klientų tarpusavio asmeniniai santykiai gali būti labai svarbūs, nes padeda pabėgėliams neprarasti vilties prisitaikyti naujoje visuomenėje. Gauti rezultatai rodo, jog dauguma pabėgėlių ir prieglobsčio prašytojų palankiai vertina socialinių darbuotojų teikiamą pagalbą.

Visgi ne visada teikdami pagalbą pabėgėliams ir prieglobsčio prašytojams socialiniai darbuotojai gali sulaukti teigiamos reakcijos iš savo klientų. Viena iš informančių teigė, kad nors tai būna retai, bet pasitaiko klientų, kurie nenori bendrauti: „*Buvo toks atstumiantis, irzlus, nenorėjo bendrauti, rodė pasipiktinimą*“ [SD3]. Nors apklausta tyrimo dalyvė neįvardijo pabėgėlių ir prieglobsčio prašytojų nenoro bendrauti priežasčių, tačiau, pasak Rebelo et al. (2018), dažnai pabėgėlių ir prieglobsčio prašytojų nepasitikėjimą specialistais lemia anksčiau patirti išgyvenimai ir diskriminacija iš visuomenės. Taigi iš gautų rezultatų galima daryti prielaidą, kad socialiniame darbe teikiant pagalbą pabėgėliams ir prieglobsčio prašytojams tenka susidurti su klientų nenorėjimu bendrauti, o tai, galima manyti, apsunkina pagalbos teikimo procesą.

Taip pat teikdami pagalbą pabėgėliams ir prieglobsčio prašytojams socialiniai darbuotojai iš kitataučių gali patirti manipuliaciją. Apie manipuliacijos reiškinį pastebėjo viena informantė: „<...> *bando manipuliuoti* <...>“ [SD1]. Kaip teigia Valevičius (2022), asmenys, kurie manipuliuoja kitais, siekia naudoti sau, tačiau tai galima suprasti net tik neigiama prasme, bet ir kaip savisaugos formą, kuria žmonės siekia apsaugoti nuo įvairių tolimesnių neigiamų įvykių. Taigi socialiniame darbe teikiant pagalbą pabėgėliams ir prieglobsčio prašytojams galima susidurti su manipuliacija.

Dar viena individuali pabėgėlių ir prieglobsčio prašytojų asmeninė savybė yra psichologinės problemos. Informantai pastebėjo, jog prastą psichologinę savijautą lemia anksčiau patirti išgyvenimai: „<...> *turi skaudžių patirčių, traumų*“ [SD3]. Dėl to kai kurie klientai vartoja vaistus, nes juos kamuoja depresija, mintys apie savižudybę: „<...> *suicidinės mintys, depresijos požymiai* <...>“ [SD2]. Taip pat interviu metu buvo paminėta, jog prastą psichologinę savijautą lemia ne tik anksčiau patirtos traumos, bet ir naujoje šalyje prieglobsčio prašymo atmetimas, prastos priėmimo sąlygos, nežinomybė: „*Yra didžiulė baimė grįžti namo* <...>“ [SD2]. Tam pritaria ir Nkomo (2019), teigdama, kad pabėgėlių ir prieglobsčio prašytojų psichologinė savijauta būna prasta dėl patirtų traumų, išgyvenimų, artimųjų netekimo ir kitų skaudžių patirčių. Taigi iš gautų rezultatų ir mokslinių

šaltinių galima daryti prielaidą, kad atvykusių pabėgėlių ir prieglobsčio prašytojų dažnai psichologinė būseną yra prasta.

Taip pat išanalizavus gautus atsakymus sudaryta kategorija *pabėgėlių ir prieglobsčio prašytojų požiūris į teikiamas socialines paslaugas*. Šią kategoriją sudaro 2 subkategorijos (*paslaugų priėmimas, paslaugų atsisakymas*) ir 10 juos patvirtinantys teiginiai (3 lentelė).

3. lentelė. Socialinių darbuotojų požiūris apie pabėgėlių ir prieglobsčio prašytojų reagavimą į teikiamas socialines paslaugas

Kategorija	Subkategorija	Teiginių skaičius
Pabėgėlių ir prieglobsčio prašytojų požiūris į teikiamas socialines paslaugas	Paslaugų priėmimas	5
	Paslaugų atsisakymas	5

Tyrimo metu apklausti informantai pastebėjo, kad dauguma pabėgėlių ir prieglobsčio prašytojų siūlomas paslaugas priima. Be to, kitataučiai domisi mūsų šalies kultūra ir stengiasi prisitaikyti naujoje aplinkoje: „<...> nori tos pagalbos“ [SD1]; „<...> matome norą prisitaikyti, pasilikti <...>“ [SD2]. Interviu metu ypač buvo akcentuota, kad pabėgėliai ir prieglobsčio prašytojai, kurie nori pasilikti gyventi Lietuvoje, noriai dalyvauja vykdomuose lietuvių kalbos pamokose: „<...> nori išmokti lietuvių kalbą <...>“ [SD2]. Kliento motyvacija yra vienas iš svarbiausių veiksnių siekiant pokyčio (Mabin ir Randall, 2014). Taigi gauti rezultatai rodo, kad yra pabėgėlių ir prieglobsčio prašytojų, kurie yra motyvuoti prisitaikyti naujoje aplinkoje ir sutinka su siūlomomis paslaugomis.

Nors tyrimo dalyviai teigė, kad pabėgėliai ir prieglobsčio priima siūlomas paslaugas, bet pasitaiko atvejų, kai klientai nepriima paslaugų: „<...> nelabai norėjo“ [SD3]. Vis dėl to tyrimo dalyviai pastebėjo, kad siūlomų paslaugų atsisakymui gali daryti įtaką kultūriniai įsitikinimai. Pasitaiko atvejų, kuomet dažnai nepriima psichologo paslaugų ar nelanko lietuvių kalbos kursų: „<...> nenori priimti psichologo paslaugų <...>“ [SD1]; „<...> nelanko pamokų lietuvių kalbos <...>“ [SD1]. Costa et al. (2019) teigia, kad prisitaikymas naujoje šalyje yra lėtas ir ilgalaikis procesas. Kitataučiai prieštarinę nuomonę gali pareikšti dėl patiriamo kultūrinio streso, skirtingų pasaulėžiūrų ir tikslų suvokimo, nes jie nori išsaugoti savo esamas kultūros normas, bet tuo pačiu ir prisitaikyti naujoje aplinkoje (Potocky, 2016). Taigi iš gautų rezultatų galima manyti, kad

ne visi pabėgėliai ir prieglobsčio prašytojai sutinka su siūlomomis paslaugomis.

Išanalizavus gautus atsakymus buvo sužinota apie socialinių darbuotojų žinias, įgūdžius ir nuostatas bendraujant su kitų kultūrų atstovais. Iš gautų atsakymų sudaryta kategorija *tarpkultūrinė kompetencija*, kurią sudaro 3 subkategorijos (*žinios ir įgūdžiai, teigiamos nuostatos, žinių ir įgūdžių tobulinimas*) ir 15 juos patvirtinančių teiginių (4 lentelė).

4 lentelė. Socialinių darbuotojų tarpkultūrinė kompetencija bendraujant su pabėgėliais ir prieglobsčio prašytojais

Kategorija	Subkategorija	Teiginių skaičius
Tarpkultūrinė kompetencija	Žinios ir įgūdžiai	6
	Teigiamos nuostatos	7
	Žinių ir įgūdžių tobulinimas	2

Socialiniams darbuotojams dirbant su kitataučiais reikalingos įvairios žinios ir įgūdžiai. Interviu metu buvo akcentuota, kad dėl kalbos barjero reikia gerai išmanyti neverbalinio bendravimo ypatumus: „<...> turi gerai valdyti kūno kalbą“ [SD2]. Taip pat bendraujant su kitataučiais labai svarbu yra gebėti perduoti žodinę informaciją užsienio kalba: „<...> reikėjo atgaivinti anglų kalbą <...>“ [SD3]. Viena informantė akcentavo, kad nemažai iššūkių kyla mokant kitataučius lietuvių kalbos: „<...> sunku lietuvių kalbos teoriją ir gramatiką paaiškinti suprantamai anglų kalba <...>“ [SD3]. Puntervold Bo (2015) teigimu, daugiakultūrė visuomenė iš specialistų reikalauja platesnių žinių negu įprasta visuomenė. Būtent todėl socialiniai darbuotojai turi plėsti savo žinias ir patirtis tam, kad būtų patenkinti migrantų poreikiai (Anis ir Turtiainen, 2021). Taigi iš pateiktų rezultatų galima manyti, kad darbas su pabėgėliais ir prieglobsčio prašytojais reikalauja verbalinio ir neverbalinio bendravimo žinių ir įgūdžių. Dirbant su šia klientų grupe reikia nuolatos atnaujinti žinias ir tobulėti profesinėje srityje.

Bendraujant su kitataučiais labai svarbu yra ne tik žinios ir įgūdžiai, bet ir teigiamos nuostatos. Informantai pabrėžė, kad specialistai, dirbantys su pabėgėliais ir prieglobsčio prašytojais, turi nesivadovauti stereotipais, priimti ir bendrauti kaip su lygiaverčiais asmenimis: „<...> šie žmonės yra nei blogesni nei geresni už mus“ [SD1]. Viena informantė pasakojo, kad teigiamo požiūrio susiformavimą lėmė tai, kad jos mama daugelį metų dirbo pabėgėlių integracijos srityje socialine darbuotoja, todėl dabar teikiant pagalbą nejaučia skirtumo tarp savęs ir kitos kultūros asmenų: „<...>

ten tokie patys žmonės, kaip ir mes“ [SD3]. Taip pat teigiamų nuostatų susiformavimą gali lemti įsigilinimas į kitataučių atvykimo priežastis, patirtus išgyvenimus: „<...> reikia domėtis pabėgėlių situacijomis <...>“ [SD3]. Socialiniai darbuotojai turi pažinti savo požiūrį į stereotipus, išankstines nuostatas, kad galėtų visapusiškai įsitraukti į bendravimą su kitomis kultūromis (Jayshree et al., 2016). Taigi bendraujant su pabėgėliais ir prieglobsčio prašytojais labai svarbu yra neturėti išankstinių nuostatų.

Siekiant užmegzti tarpusavio ryšį su kitataučiais labai svarbus yra žinių ir įgūdžių tobulinimas. Viena informantė pabrėžė, kad žinių ir įgūdžių tobulinimas priklauso nuo pačio žmogaus noro, nes visos galimybės šiais laikais yra suteiktos. Interviu metu buvo paminėta, kad profesines kompetencijas galima plėsti dalyvaujant įvairiuose mokymuose: „Tobulėti galima dalyvaujant seminaruose, mokymuose, online kursuose“ [SD1]. Taip pat tobulinti žinias ir įgūdžius galima pokalbių metu su klientais apie jų kultūrinius ypatumus: „<...> pačių kitataučių paklausi apie jo kultūrą“ [SD1]. Pruskaus teigimu (2013), tarpkultūrinės kompetencijos ugdymas padeda sumažinti ne tik tarpkultūrinius konfliktus, bet ir sudaro palankias sąlygas bendradarbiavimui. Taigi žinių ir įgūdžių tobulinimas labai svarbus socialinės pagalbos procese siekiant užmegzti ir palaikyti tarpusavio ryšį su kitataučiais.

Taip pat tyrimo metu buvo analizuojami Struktūriniai socialinio darbo su pabėgėliais ir prieglobsčio prašytojais ypatumai. Iš gautų atsakymų sudaryta kategorija *struktūriniai aspektai*, kurią sudaro 5 subkategorijos (*įstaigų bendradarbiavimas, įstaigų bendradarbiavimo stoka, neigiamas politinės sistemos vertinimas, tinkamos darbo sąlygos, netinkamos darbo sąlygos*) ir 18 juos patvirtinančių teiginių (5 lentelė).

5 lentelė. Struktūriniai socialinio darbo su pabėgėliais ir prieglobsčio prašytojais aspektai

Kategorija	Subkategorija	Teiginių skaičius
Struktūriniai aspektai	Įstaigų bendradarbiavimas	2
	Įstaigų bendradarbiavimo stoka	4
	Neigiamas politinės sistemos vertinimas	8
	Tinkamos darbo sąlygos	2
	Netinkamos darbo sąlygos	2

Analizuojant gautus duomenis buvo nustatyta subkategorija *įstaigų bendradarbiavimas*. Apklausti informantai teigė, kad yra organizacijų, kurios prisideda prie pabėgėlių ir prieglobsčio gerovės kūrimo, nes yra linkusios bendradarbiauti: „<...> bendradarbiavimas gražus“ [SD1]. Interviu metu buvo teigta, kad ypač glaudus bendradarbiavimas yra su nevyriausybinėmis organizacijomis: „<...> nevyriausybinių organizacijos tikrai padeda“ [SD2]. Organizacijos bendraudamos tarpusavyje gali rasti efektyviausius problemų sprendimus ir naudoti tinkamiausius metodus (Šilinskytė, 2013). Taigi iš gautų rezultatų galima teigti, kad yra organizacijų, kurios bendradarbiauja ir teikia pagalbą pabėgėliams ir prieglobsčio prašytojams.

Taip pat tyrimo metu paaiškėjo, kad ne visos įstaigos yra linkusios bendradarbiauti. Iš gautų rezultatų sudaryta subkategorija – *įstaigų bendradarbiavimo stoka*. Tyrimo dalyviai teigė, kad bendradarbiaujant su organizacijomis kartais kyla sunkumų dėl informacijos sklaidos tarpusavyje, paslaugų teikimo: „<...> nelabai gera patirtis“ [SD3]; „Trūko komunikacijos <...>“ [SD3]. Buvo pabrėžta, kad ypač sunkumų kyla bendradarbiaujant su biudžetinėmis įstaigomis: „<...> sudėtingesnis bendradarbiavimas su biudžetinėmis įstaigomis“ [SD2]. Taip pat kartais iššūkių kyla dėl prieglobsčio statuso suteikimo: „Prieglobsčio prašymai yra nesvarstomi, atmetami ar pratęsimi <...>“ [SD2]. Bendradarbiavimo trukdžius gali lemti skirtingi požiūriai, vertybės, žinios ir metodai (Večkienė et al., 2018). Iš gautų rezultatų galima daryti prielaidą, kad ne visuomet organizacijos yra linkusios bendradarbiauti teikiant pagalbą pabėgėliams ir prieglobsčio prašytojams, todėl galima manyti, kad visa tai apsunkina pabėgėlių ir prieglobsčio prašytojų prisitaikymą naujoje šalyje.

Socialinių paslaugų teikimui pabėgėliams ir prieglobsčio prašytojams daro įtaką šalies politinė sistema. Iš tyrimo metu gautų atsakymų buvo sudaryta subkategorija *neigiamas šalies politinės sistemos vertinimas*. Informantai teigė, kad šalies politinė sistema turėtų būti gerinama: „<...> turėtų būti kitokia politinė sistema <...>“ [SD3]; „<...> nėra žmogiškojo faktoriaus iš politinės sistemos“ [SD2]. Socialinio darbo specialistams teikiant pagalbą pabėgėliams ir prieglobsčio prašytojams trūksta lėšų, paramos iš valstybės. Ypač buvo pabrėžta, kad labiausiai paramos trūksta nevyriausybinėms organizacijoms: „<...> viską patys apmokame iš savo lėšų <...>“ [SD2]. Taip pat interviu metu neigiamai buvo vertinamos pabėgėlių stovyklos, nes apklaustųjų nuomone juose pabėgėlių laisvė yra apribota: „<...> sėdi uždaryti, negali išeiti iš stovyklų <...>“ [SD3]. Viena informantė teigė, kad dėl sudėtingos politinės sistemos kartais pabėgėliai jaučia atskirtį, kaip pavyzdys buvo pateikta Ukrainos ir

pabėgėlių iš kitų šalių integracija. Informantė pastebėjo, kad musulmoniškų šalių pabėgėliams atvykus į Lietuvą tenka nueiti ilgą procesą kol gauna reikiamą pagalbą, o ukrainiečiams nereikėjo gyventi stovyklose ir reikiama pagalba buvo suteikta greičiau. Dėl tokios politinės tvarkos kai kurie pabėgėliai jaučia nelygybę: „*Pabėgėliai iš kitų šalių jaučiasi diskriminuojami <...>*“ [SD3]. Pasak Linters (2020), spartūs politiniai pokyčiai, teisės aktų keitimai, išteklių trūkumas kenkia idėjai teikti atsakingą socialinį darbą. Taigi sudėtinga politinė sistema kelia nemažai iššūkių socialiniams darbuotojams teikiantiems pagalbą pabėgėliams ir prieglobsčio prašytojams. Iš gautų atsakymų galima daryti prielaidą, kad politinė sistema turėtų būti tobulinama pabėgėlių ir prieglobsčio prašytojų atžvilgiu.

Tyrimo metu informantai teigė, jog darbo sąlygas yra tinkamos ir jomis yra patenkinti: „*<...> sąlygos normalios*“ [SD1]; „*Patenkinta tikrai*“ [SD3]. Svarbu užtikrinti tinkamas darbo sąlygas, nes nuo to priklauso darbuotojų motyvacija, darbo produktyvumas dirbant su klientais (Kuodytė et al., 2018). Taigi iš gautų rezultatų galima manyti, kad kai kurie specialistai savo darbo sąlygas vertina teigiamai.

Vis dėlto tyrimo metu paaiškėjo, kad kai kuriems socialiniams darbuotojams darbo sąlygos nėra tinkamos. Tyrimo dalyviai teigė, kad darbo sąlygos yra sudėtingos teikiant pagalbą pabėgėlių stovyklose, nes atvykėliams trūksta paslaugų, socialinių darbuotojų bendravimas su klientais yra ribotas: „*<...> tikrai sąlygos prastėja <...>*“ [SD2]. Netinkamos darbo sąlygos gali apsunkinti socialinių paslaugų teikimo procesą (Linter, 2020). Taigi, visgi yra kur tobulėti ir socialinio darbo sąlygos Lietuvoje teikiant pagalbą pabėgėliams bei prieglobsčio prašytojams turėtų būti gerinamos.

Apibendrinant viso tyrimo rezultatus išaiškėjo, kad socialiniame darbe dirbant su pabėgėliais ir prieglobsčio prašytojais tenka susidurti su tokiais kultūriniais skirtumais, kaip: kalba, papročiai, skirtingas lyčių vaidmenų bei laiko suvokimas. Socialiniams darbuotojams teikiant pagalbą pabėgėliams ir prieglobsčio prašytojams tenka bendrauti su daugybė skirtingų asmenų iš įvairių šalių, todėl pastebima, kad kai kurie pabėgėliai ir prieglobsčio prašytojai yra linkę manipuliuoti specialistais, nenori bendrauti, nepriima siūlomų paslaugų bei neretai daugumai pasireiškia psichologiniai sutrikimai. Visgi yra pabėgėlių ir prieglobsčio prašytojų, kurie specialistams rodo pagarbą, dėkingumą ir sutinka su siūlomomis paslaugomis. Informantų teigimu, dirbant su kitataučiais labai yra svarbu neturėti išankstinių nusistatymų, nes tai turi įtakos komunikacijai, tarpusavio santykiams. Šis darbas iš socialinių darbuotojų reikalauja daug žinių ir įgūdžių, todėl nuolatos reikia mokytis ir tobulėti. Socialinio darbo

sąlygos su pabėgėliais ir prieglobsčio prašytojais kai kurių informantų vertinamos teigiamai, tačiau pastebima, kad visgi yra kur tobulėti (kaip ir pačioje šalies politinėje sistemoje), nes trūksta lėšų ir paramos. Taip pat bendradarbiavimo patirtis su kitomis įstaigomis organizacijomis galima vertinti skirtingai, nes kai kurios yra linkusios bendradarbiauti ir padėti, o kai kurios neatlieka savo funkcijų ir neteikia pagalbos pabėgėliams bei prieglobsčio prašytojams.

Išvados

1. Socialiniai darbuotojai teikdami pagalbą pabėgėliams ir prieglobsčio prašytojams gali patirti tokius kultūrinius skirtumus kaip: bendros kalbos stoka, religiniai papročiai, lyčių vaidmenys ir laiko suvokimas.
2. Socialinės pagalbos procese gali pasireikšti teigiamos ir neigiamos individualios pabėgėlių ir prieglobsčio prašytojų asmeninės savybės. Pastebima, kad dauguma pabėgėlių ir prieglobsčio prašytojų su specialistais, teikiančiais pagalbą, elgiasi maloniai, pagarbiai, priima siūlomas socialines paslaugas. Kitataučiai, kurie nori pasilikti gyventi Lietuvoje, domisi šalies kultūra, mokosi lietuvių kalbos. Vis dėlto pasitaiko asmenų, kurie rodo priešišumą, yra linkę manipuliuoti, nelanko lietuvių kalbos kursų, nepriima psichologo paslaugų, tačiau tokį elgesį gali lemti kultūriniai įsitikinimai ir anksčiau patirtos traumos. Dėl patirtų išgyvenimų ir ilgo prieglobsčio proceso kai kurių atvykėlių psichologinė būseną yra suprastėjusi. Socialiniai darbuotojai, dirbdami tokioje srityje, turi gerai išmanyti kultūrinės žinias, dėl kalbos barjero mokėti kuo daugiau užsienio kalbų, valdyti kūno kalbą. Be to, labai svarbu yra neturėti išankstinių nuostatų ir bendrauti lygiavertiškai, nes tai padeda užmegzti tarpusavio ryšį su kitų kultūrų asmenimis.
3. Išsiaiškinus struktūrinius socialinio darbo ypatumus atskleista, kad socialiniame darbe teikiant pagalbą pabėgėliams ir prieglobsčio prašytojams bendradarbiavimo su organizacijomis patirtys ne visuomet gali būti teigiamos. Pastebima, kad kai kurios organizacijos nebendradarbiauja, nesuteikia reikiamų paslaugų. Kalbant apie socialinio darbo sąlygas tyrimo dalyvių nuomonės buvo skirtingos, nes vieni teigė, kad darbo sąlygomis yra patenkinti, o kiti teigė, kad darbo sąlygos turėtų būti gerinamos. Taip pat pastebėta, kad siekiant sėkmingos pabėgėlių ir prieglobsčio prašytojų integracijos turėtų būti gerinama šalies politinė sistema, nes šiuo metu trūksta žmogiškosios ir materialinės paramos.

Literatūra

1. Almohamed, A., Talhouk, R., Vyas, D. (2022). Towards a Conceptual Framework for Understanding the Challenges in Refugee Resettlement. *Proceedings of the ACM on Human-Computer Interaction*, (6), 23–26. https://nrl.northumbria.ac.uk/id/eprint/47680/?fbclid=IwAR1iCWTHrZq8d81hywv5i72Eh_Krw6cHeJ582wzbNck9qpI1PWvYjS6s8E.
2. Anis, M., Turtiainen, K. (2021). Social Workers' Reflections on Forced Migration and Cultural Diversity - Towards Anti-oppressive Expertise in Child and Family Social Work. *Social Sciences*, 10(3), 79. <https://www.mdpi.com/2076-0760/10/3/79>.
3. Australian Association of Social Work. *Working with people from refugee backgrounds A guide for Social Workers*. (2022). [Working-with-people-from-refugee-backgrounds-A-guide-for-social-workers-2nd-Edition_2022.pdf](https://startts.org.au/working-with-people-from-refugee-backgrounds-A-guide-for-social-workers-2nd-Edition_2022.pdf) (startts.org.au).
4. Bartkevičienė, A., Raudeliūnaitė R. (2012). Priežastį gavusių užsieniečių integracijos problemos Lietuvoje. *Socialinis darbas*, 11(1), 105–118. <https://etalpykla.lituanistikadb.lt/fedora/objects/LT-LDB-0001:J.04~2012~1367182724794/datastreams/DS.002.0.01.ARTIC/content>.
5. Boccagni, P., Righard, E. (2020). Social Work with Refugee and Displaced Populations in Europe: (Dis)continuities, Dilemmas, Developments. *European Journal of Social Work*, 23(3), 375–383. <https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/13691457.2020.1767941>.
6. Convention Relating to the Status of Refugees. (1951). Suvestinė redakcija nenurodyta. <https://www.ohchr.org/sites/default/files/refugees.pdf>.
7. Costa, A. L., Coimbra, S., Pinto, M., Guedes Teixeira, E., Caramelo, J. (2019). Professionals Key Knowledge, Competences and Practices to Promote Social Inclusion of Refugees. *International Journal of Inclusive Educatio*, 25(1), 81–93. <https://ezproxy.svako.lt:2235/doi/full/10.1080/13603116.2019.1678777>.
8. Dėl Lietuvos migracijos politikos gairių patvirtinimo. (2014). sausio 22 d. Suvestinė redakcija 2020-02-29. <https://eseimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/fdd7ab00899c11e39d2dc0b0e08d5f21/asr>.
9. Dėl Lietuvos valstybės paramos užsieniečių integracijai teikimo sąlygų ir tvarkos aprašo patvirtinimo (2016). Suvestinė redakcija 2022-09-10. <https://eseimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/34e8bf81913d11e68adcda1bb2f432d1/asr>.
10. Di Petro, W. (2014). Time Punctuality and Economic Performance. *Journal of Social Science Studie*, 1(2), 136–145. <https://isindexing.com/papers/1409319041.pdf>.
11. Europos Parlamentas. (2022, October 28). *Migracijos Priežastys*. <https://www.europarl.europa.eu/news/lt/headlines/world/20200624STO81906/migracijos-priežastys>.
12. Europos Sąjunga. (2022, October 28). *Migrantų ir Pabėgėlių padėtis Europoje*. https://europa.eu/youth/get-involved/your-rights-and-inclusion/situation-migrants-and-refugees-europe_lt.
13. Eurostat Statistics Explained. (2022, October 28). *Asylum Statistics*. https://ec.europa.eu/eurostat/statisticsexplained/index.php?title=Annual_asylum_statistics#Number_of_asylum_applicants:_increase_in_2021.
14. Gaižauskaitė, I., Valavičienė, N. (2016). *Socialinių tyrimų metodai: kokybinis interviu*. Mykolo Romerio universitetas.
15. Gražulis, V., Markuckienė, E. (2014). Current Issues of the Development of Employee Intercultural Competency in a work Environment (a Case-study of Small Municipalities of Lithuania). *Socialiniai tyrimai*, 38(1), 78–89. <https://www.ceeol.com/search/viewpdf?id=1059774>.
16. Ivanauskienė, V., Pakrijauskienė, A. (2015). Tarptautinio socialinio darbo ypatumai: socialinės pagalbos teikėjų pabėgėliams ir prieglobsčio prašytojams Lietuvoje bei Švedijoje požiūris. *Tiltai*, 69(1), 144–155. <https://core.ac.uk/download/pdf/233179278.pdf>.
17. Jayshree, S. J., Osteen, P., Shipe, S. (2016). Cultural Competence and Social Work Education: Moving Toward Assessment of Practice Behaviors. *Journal of Social Work Education*, 52(3), 311–324. https://www.academia.edu/30546244/Cultural_Competence_and_Social_Work_Education_Moving_Toward_Assessment_of_Practice_Behaviors.
18. Käkälä, E. (2019). Narratives of Power and Powerlessness: Cultural Competence in Social Work with Asylum Seekers and Refugees. *European Journal of Social Work*, 23(3), 425–436. <https://ezproxy.svako.lt:2235/doi/full/10.1080/13691457.2019.1693337>.
19. Kardelis, K. (2016). *Mokslinių tyrimų metodologija ir metodai*. Mokslo ir enciklopedijų leidybos centras.
20. Kozubovska, I. (2019). Intercultural Competence as a Part of Cultural – Competent. Training of Social Sphere Specialists in Ukraine. *LOGOS*, 8 (101), 184–191. <https://www.ceeol.com/search/article-detail?id=870581>.
21. Kuodytė, V., Ivleva, V., Pajarskienė, B. (2018). Lanksčių darbo sąlygų sąsajos su darbuotojų psichologiniu kapitalu: saviveiksmingumu, optimizmu, viltimi ir atsparumu. *Visuomenės sveikata*, 3(82), 51–59. [https://www.hi.lt/uploads/pdf/zurnalo_vs%20info/Vs%202018%203\(82\)%20ORIG%20Darbo%20salygos.pdf](https://www.hi.lt/uploads/pdf/zurnalo_vs%20info/Vs%202018%203(82)%20ORIG%20Darbo%20salygos.pdf).
22. Lee, J. S., Weng, S. (2019). Building Bridges: Strategies to Overcome Challenges in Social Work with Immigrants and Refugees. *Athens Journal of Social Sciences*, 6(3), 213–228.

- <https://www.athensjournals.gr/social/2019-6-3-3-Lee.pdf>.
23. Lietuvos Respublikos įstatymas dėl 1951 m. Konvencijos dėl pabėgėlių statuso bei 1967 m. Protokolo dėl pabėgėlių statuso ratifikavimo. (1997). Suvestinė redakcija 1997-04-22. <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.35371/asr>.
 24. Lietuvos Respublikos įstatymas dėl užsieniečių teisinės padėties. (2004). Suvestinė redakcija 2022-08-01-2022-12-31. <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.232378/asr>.
 25. Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerija. (2023, February 12). *Užsieniečių integracija*. <https://socmin.lrv.lt/lt/veiklos-sritys/socialine-integracija/uzsienieciu-integracija>.
 26. Linter, C. (2020). Professionalisation for what? Reflections on Social Work Practices with Asylum Seekers at the Interface between Spatial Proximity, Emotional Distress and Professional Distance. *European Journal of Social Work*, 23(3), 449–460. <https://ezproxy.svako.lt:2235/doi/full/10.1080/13691457.2019.1699778>
 27. Mabin, A., Randall, C. (2014). The Role of Client Motivation Workplace Rehabilitation. *Journal of Social Inclusion*, 5(1), 6–18. https://www.academia.edu/75943192/Journal_of_Social_Inclusion_5_1_2014_The_role_of_client_motivation_in_workplace_rehabilitation?email_work_card=view-paper.
 28. Migracijos departamentas prie Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos. (2023, February 12). *Statistika*. <https://migracija.lrv.lt/lt/statistika>.
 29. Nkomo, S. T. (2019). Exploring Congolese Refugees and Asylum Seekers' Survival Strategies in South Africa: Implication for Social Work Practice. *Journal of Human Behavior in the Social Environment*, 29(4), 499–518. <https://ezproxy.svako.lt:2235/doi/full/10.1080/10911359.2018.1556142>.
 30. Potocky, M. (2016). Motivational Interviewing: a Promising Practice for Refugee Resettlement. *Journal of Ethnic & Cultural Diversity in Social Work*, 25(3), 247–252. <https://ezproxy.svako.lt:2235/doi/full/10.1080/15313204.2015.1028121?fbclid=IwAR2t4ynpRQ2mHR0iA8dlGZ2mndvsdz3osvMWEEnQtK7NOp1azZB-WHfP9wPs>.
 31. Protocol Relating to the Status of Refugees. (1967). Suvestinė redakcija nenurodyta. <https://www.ohchr.org/sites/default/files/protocolrefugees.pdf>.
 32. Pruskus, V. (2013). Kultūros samprata ir inkultūrizacijos procesas tarpkultūrinės komunikacijos kontekste. *Lietuvos mokslų akademija*, 24(3), 121–130. <https://www.ceeol.com/search/viewpdf?id=270490>
 33. Pruskus, V. (2013). Tarpkultūriniai konfliktai: kilimo priežastys ir kompetencijų vaidmuo. *Santalka*, 21(2), 79–89. <http://cpc.vgtu.lt/index.php/cpc/article/download/cpc.2013.08/159-567-1-PB.pdf>.
 34. Puntervold Bø, B. (2015). Social Work in a Multicultural Society: New Challenges and Needs for Competence. Norway. *International Social Work*, 58(4), 562–574. <https://journals.sagepub.com/stoken/default+domain/PUBa3rgdMnWEjtDtSsda/full>.
 35. Rebelo, M., Fernandez, M., Achotegui, J. (2018). Mistrust, Anger, and Hostility in Refugees, Asylum Seekers, and Immigrants: A Systematic Review, *APA PsycArticles*, 59(3), 239–251. https://www.researchgate.net/publication/324856613_Mistrust_Anger_and_Hostility_in_Refugees_Asyllum_Seekers_and_Immigrants_A_Systematic_Review.
 36. Šilinskytė, A. (2013). Nevyriausybių organizacijų išorinių ryšių ir tarpusavio bendradarbiavimo įtaka veiklos efektyvumui. *Viešoji politika ir administravimas*, 12(4), 677–688. <https://repository.mruni.eu/bitstream/handle/007/12149/960-3232-1-PB.pdf;sequence=1>.
 37. Tataru, G. F. (2019). Migration – an Overview on Terminology, Causes and Effects. *Logos Universality Mentality Education Novelty: Law*, 7(2), 10–29. <https://www.lumenpublishing.com/journals/index.php/lumenlaw/article/view/1548/pdf>.
 38. Turtiainen, K. (2018). Recognising Forced Migrants in Transnational Social Work. *International Journal of Migration, Health and Social Care*, 14(2), 186 – 196. <https://ezproxy.svako.lt:2268/insight/content/doi/10.1108/IJMHS-11-2016-0042/full/html?fbclid=IwAR0abFKDN0KBbgVjA0Ld18i5BZWG0MSnNaZ36urlwcpEchGy3s1yKWZhq5I>.
 39. Ugwuoke, P. J., Chukwu N. (2021). Refugees and Migration: the Role of Social Workers in Providing Practical Support and Protection Services to the Refugees. *American Journal of Humanities and Social Sciences Research*. 5(8), 200–207. <https://www.ajhssr.com/wpcontent/uploads/2021/08/X2158200207.pdf>.
 40. UNHCR (The UN Refugee Agency), (2022, October 7). *Asylum and Migration*. <https://www.unhcr.org/asylum-and-migration.html>.
 41. UNHCR (The UN Refugee Agency), (2022, October 7). *Refugee Data Finder*. <https://www.unhcr.org/refugee-statistics/>.
 42. Valevičius, V. (2022). *Manipuliacija arba, kaip paveikiami žmonės*. Klaipėdos universiteto leidykla. <https://journals.sagepub.com/doi/epub/10.1177/1024258918807388>.
 43. Žydžiūnaitė, V., Sabaliauskas, S. (2017). *Kokybiniai tyrimai: principai ir metodai*. Vaga.

FEATURES OF SOCIAL WORK WITH REFUGEES AND ASYLUM SEEKERS

Summary

The article analyses the peculiarities of social work with refugees and asylum seekers. In recent years, the number of refugees and asylum seekers worldwide has increased. In 2021, Lithuania and other European Union countries faced many refugees from Belarus. The war in Ukraine, which began in 2022, when most people were forced to seek refuge in the European Union countries, is also a major challenge. Having arrived in a new country, refugees and asylum seekers must adapt to the new environment. Social workers contribute to integrating refugees and asylum seekers; however, they often experience many challenges while aiding this group of clients. Dealing with nationals of other countries requires specific preparation from specialists. Therefore, due to the increase in the number of refugees in Lithuania and around the world in recent years, it is important to pay more attention to the field of social work with refugees and asylum seekers. This would improve social workers' readiness to deal with people from other cultures and improve the social services provided to this group of clients. The study aims to analyse the peculiarities of social work with refugees and asylum seekers. Methods of structured interview and qualitative content analysis were applied for the research involving 3 social workers. The study results revealed that social workers face cultural challenges in aiding refugees and asylum seekers, such as a lack of common language, the impact of religion on the provision of social services, different perceptions of time, and differences in the roles of men and women. Also, due to the traumas and negative experiences, the psychological state of most refugees and asylum seekers is poor. Thus, those people can have positive and negative attitudes towards social workers and the services provided. Social workers noted that when working with such a client group, it is very important to have no prejudices or stereotypes and constantly improve knowledge. Interinstitutional cooperation is important while providing social services. However, it has been observed that some institutions tend to cooperate, while some cooperate unwillingly. Regarding working conditions, respondents said they were satisfied, but the conditions could be improved, as could the national political system.

Keywords: social work, refugees, asylum seekers.

Informacija apie autores

Martyna Giedrimaitė. Šiaulių valstybinė kolegija, Socialinio darbo katedros trečio kurso studentė. Mokslinių tyrimų kryptis: socialinis darbas su pabėgėliais ir prieglobsčio prašytojais.

El. pašto adresas: martyna.giedrimaite@stud.svako.lt

Aristida Čepienė. Šiaulių valstybinė kolegija, Socialinio darbo katedros lektorė. Mokslinių tyrimų kryptys: socialinis darbas su neįgaliais asmenimis, užimtumo organizavimas bendruomenėse, socioedukacinės problemos suaugusiųjų ugdyme.

El. pašto adresas: a.cepiene@svako.lt