



METODOLOGINIS LEIDINYS

INTEGRACIJOS PRIEMONIŲ STIPRINIMAS SAVIVALDYBĖSE

2023 metai



Kuriame
Lietuvos ateitį
2014–2020 metų
Europos Sąjungos
fondų investicijų
veiksmų programa



**Lietuvos
Raudonasis
Kryžius**

Šis leidinys yra skirtas Lietuvos savivaldybių bei savivaldybių institucijų darbuotojams bei kitiems specialistams, darbo aplinkoje susiduriantiems su Lietuvoje gyvenančiais užsieniečiais. Leidinyje yra pateikiama naujausia ir aktualiausia medžiaga keturiomis esminėmis temomis: Užsieniečiai Lietuvoje: statusas ir teisės, Atvejo vadyba, Tarpkultūrinė kompetencija bei Pirmoji psichologinė pagalba.

Leidinyje yra pateikta koncentruota informacija, reikalinga darbui su sėkminga užsieniečių integracija į Lietuvos valstybės ir visuomenės gyvenimą. Leidinyje taip pat pateikiami papildomi informacijos šaltiniai, nuorodos ir priemonės, skirtos tolimesniam žinių gilinimui.

KAIP ŠI INFORMACIJA GALI BŪTI NAUDOJAMA?

- **Suprasti** migracijos ir priverstinio perkėlimo reiškinių visame pasaulyje ir jo keliamus iššūkius, susijusius su Lietuvos kontekstu;
- **Suprasti** ir ginti užsieniečių gyvenančių Lietuvoje teises;
- **Stiprinti** savo organizacijos/jstaigos/skyriaus veiklą;
- **Strateginio** planavimo susitikimams;
- **Kompetencijų** ugdymo seminarams jūsų komandai palaikyti;
- **Kasdieniam** darbe su užsieniečiais užtikrinant paslaugų prieinamumą ir kokybę.

Leidinį parengė:

Viktor Ostrovnoj – Lietuvos Raudonojo Kryžiaus draugijos Prieglobsčio ir migracijos programos Advokacijos vadovas

Gintarė Kazakevičienė – Lietuvos Raudonojo Kryžiaus draugijos Prieglobsčio ir migracijos programos Integracijos vadovė

Eglė Samuchovaitė – Lietuvos Raudonojo Kryžiaus draugijos Psichikos sveikatos programos vadovė

Rūta Pučaitė – Lietuvos Raudonojo Kryžiaus draugijos Akademijos vadovė



Gilesniam ir praktiškesniam temos pažinimui, siūlome dalyvauti 8 arba 16 valandų mokymuose. Susidomėjus ar norint gauti daugiau informacijos, kviečiame susisiekti el. p. mokymai@redcross.lt

Šis leidinys yra projekto „Parama karo pabėgėliams iš Ukrainos“ dalis

Projekto numeris 08.3.1-ESFA-V-419-02-0001

Leidinio rengimas finansuojamas ES Socialinio fondo lėšomis



TURINYS

UŽSIENIEČIAI LIETUVOJE: STATUSAS IR TEISĖS.....	3
ATVEJO VADYBA.....	13
TARPKULTŪRINĖ KOMPETENCIJA.....	17
PIRMOJI PSICHOLOGINĖ PAGALBA.....	24
STEBĖK.....	25
IŠGIRSK.....	28
NUKREIPK.....	28
ŠALTINIAI.....	34



+ UŽSIENIEČIAI LIETUVOJE: STATUSAS IR TEISĖS

Tai, kokias teises Lietuvoje turi tam tikras užsienietis bei kokiomis paslaugomis jis gali naudotis, didžiąja dalimi priklauso nuo tuo, koku pagrindu šiam žmogui leista gyventi Lietuvoje – jo teisinio statuso.

Didžioji dalis užsieniečių Lietuvoje lankosi arba gyvena „reguliarios migracijos“ pagrindais – naudojasi bevizu režimu, atvyksta su viza, turi leidimą gyventi darbo, mokslų, šeimos, verslo ir pan. pagrindais.

Šioje trumpoje apžvalgoje dėmesį skirsime šioms specifinėms kategorijoms užsieniečių:

- Prieglobsčio prašytojai
- Prieglobstį gavę užsieniečiai
- Laikinąją apsaugą gavę užsieniečiai
- Leidimą laikinai gyventi humanitariniais pagrindais gavę užsieniečiai

PRIEGLOBSČIO PRAŠYTOJAI

Prieglobsčio prašytojas – žmogus, kuris Lietuvoje pasiprašė prieglobsčio ir laukia Migracijos departamento sprendimo. Bet kuris užsienietis turi teisę pasiprašyti prieglobsčio, o Migracijos departamentas privalo tokį prašymą išnagrinėti. Kiekvienas prieglobsčio prašymas nagrinėjamas individualiai, tai reiškia, kad asmuo turi pagrįsti savo prašymą, nurodydamas įtikinamas priežastis, kodėl jam asmeniškai yra nesaugu grįžti į kilmės šalį. Įstatymai įpareigoja Migracijos departamentą išnagrinėti prieglobsčio prašymą ir priimti sprendimą per 6 mėnesius, tačiau praktikoje procedūra neretai užtrunka ilgiau. Kol jo prieglobsčio prašymas nagrinėjamas, prieglobsčio prašytojas turi teisę likti Lietuvoje.

Prieglobsčio prašytojų turimi asmens dokumentai yra paimami ir saugomi Migracijos departamente. Kiekvienam prieglobsčio prašytojui išduodamas užsieniečio registracijos pažymėjimas, kuris patvirtina prieglobsčio prašytojo statusą.



Užsieniečio registracijos pažymėjimas yra standartinio dydžio plastikinė kortelė, jame pateikiami užsieniečio asmens duomenys, taip pat nurodyta užsieniečio gimtoji kalba. Tokio tipo pažymėjimai išduodami prieglobsčio prašytojams, tačiau pačiame dokumente nėra nurodoma, kad jo turėtojas yra prieglobsčio prašytojas, tik patvirtinama, kad jis turi teisę likti Lietuvoje. Kilus abejonėms dėl tokio pažymėjimo turėtojo statuso ir (arba) paties dokumento galiojimo, galima susisiekti su Migracijos departamentu kitoje pažymėjimo pusėje nurodytu telefono numeriu.

Pažymėtina, kad pažymėjimo kitoje pusėje nurodyta, kokio tipo duomenys pateikti dokumento priekinėje pusėje, pvz., ketvirtoje eilutėje nurodoma „pilietybė“, šeštoje – „kalba“. Remiantis pateikiama informacija, aštuntoje eilutėje nurodomas „bylos numeris“, tačiau iš tikrųjų šioje eilutėje nurodytas atitinkamam užsieniečiui suteiktas unikalus Interesų Lietuvoje Turinčio Užsieniečio kodas (ILTU kodas). ILTU kodą sudaro 11 skaitmenų. Kadangi prieglobsčio prašytojai dažniausiai dar neturi Lietuvoje suteikto asmens kodo, būtent ILTU kodas naudojamas jų identifikavimui. Susisiekus su Migracijos departamentu pažymėjime nurodytu telefono numeriu, asmens paieškai informacinėje sistemoje darbuotojas dažniausiai paprašys padiktuoti dokumente nurodytą ILTU kodą.

PRIEGLOBSČIO PRAŠYTOJŲ TEISĖS

■ Teisė pasirinkti gyvenamąją vietą

Jeigu prieglobsčio prašytojas nėra sulaikytas, jis turi teisę pasirinkti gyvenamąją vietą bei, pvz., išsinuomoti butą (jeigu gali tai sau leisti finansiškai) arba apsigyventi pas Lietuvoje jau gyvenančius giminaičius ar pažįstamus.

■ Teisė į švietimą

Nepilnamečiai prieglobsčio prašytojai turi teisę mokytis pagal priešmokyklinio ir bendrojo ugdymo programas.

■ Teisė į sveikatos priežiūrą

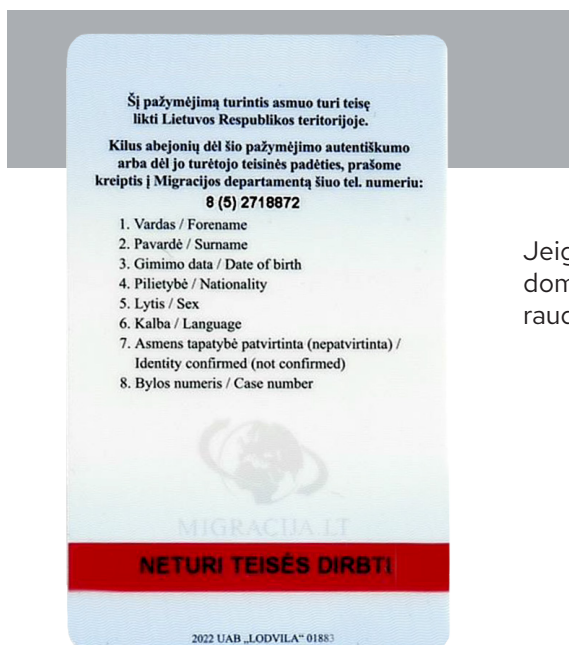
Prieglobsčio prašytojas turi teisę nemokamai gauti sveikatos priežiūros paslaugas, tačiau tokių paslaugų spektras yra apribotas: valstybės biudžeto lėšomis apmokama tik būtinoji medicinos pagalba ir kitos būtinos asmens sveikatos priežiūros paslaugos, kurių nesuteikus paciento sveikatos būklė galėtų pablogėti tiek, kad jam prireiktų skubiosios medicinos pagalbos paslaugų.

Pažymėtina, kad teisę gauti sveikatos priežiūros paslaugas turi tik tie prieglobsčio prašytojai, kurie turi galiojantį užsieniečio registracijos pažymėjimą. Duomenis apie išduodamus pažymėjimus Migracijos departamentas perduoda Valstybinei ligonių kasai, kuri įtraukia prieglobsčio prašytojus į Draudžiamųjų registrą bei automatiškai suteikia jiems Draudžiamąjį Identifikavimo Kodą (DIK). Nepaisant to, praktikoje neretai kyla problemų identifikuojant prieglobsčio prašytojus gydymo įstaigose, kadangi asmens kodo tokie asmenys dažniausiai neturi, o savo DIK – nežino. Be šių duomenų gydymo įstaigos neretai negali susirasti asmens informacinėje sistemoje bei įsitikinti, kad jis turi teisę gauti sveikatos priežiūros paslaugas. Tokiais atvejais siūlome susisiekti su Valstybine ligonių kasa bei paprašyti pateikti informaciją apie asmens DIK.

■ Teisė dirbti

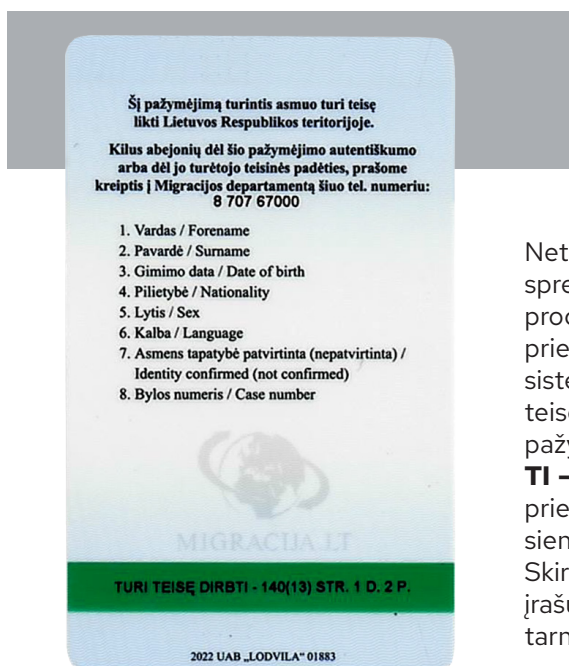
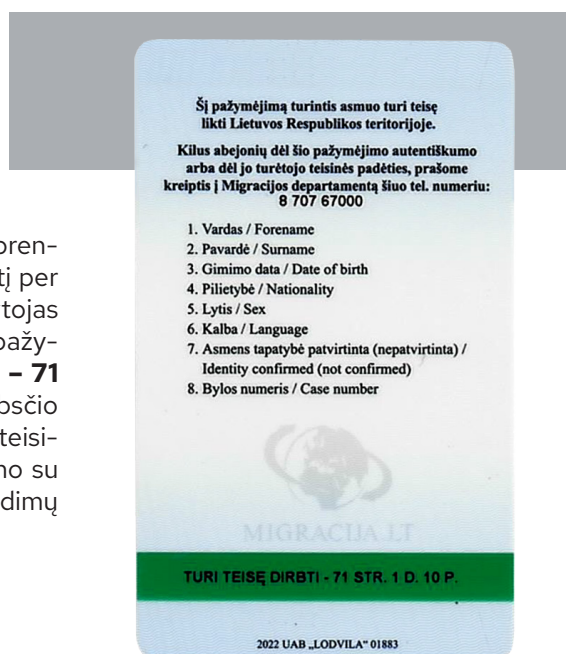
Prieglobsčio prašytojai neturi teisės dirbti, tačiau gali tokią teisę įgyti, jeigu prieglobsčio prašymo nagrinėjimas užsitęsia.





Jeigu prieglobsčio prašytojas neturi teisės dirbti, tai yra nurodoma jam išduotame užsieniečio registracijos pažymėjime – raudonos spalvos juostelė su įrašu „**NETURI TEISĖS DIRBTI**“

Tuo atveju, jeigu Migracijos departamentas nepriėmė sprendimo dėl užsieniečio pateikto prašymo suteikti prieglobstį per nustatytą 6 mėnesių terminą, toks prieglobsčio prašytojas įgyja teisę dirbti ir gauna naują užsieniečio registracijos pažymėjimą – su žalia juostele ir įrašu „**TURI TEISĘ DIRBTI – 71 STR. 1 D. 10 P.**“ Šis įrašas reiškia, kad teisę dirbti prieglobsčio prašytojas įgijo vadovaujantis įstatymo „Dėl užsieniečių teisinės padėties“ 71 straipsnio 1 dalies 10 punktu. Pažymėjimo su tokiu įrašu turėtojas turi teisę dirbti be jokių papildomų leidimų ir dokumentų.



Netgi tuo atveju, jeigu Migracijos departamentas laiku priėmė sprendimą, tačiau visa procedūra užsitęsė dėl, pvz., teisminių procesų arba sprendimo peržiūros, ir praėjo 12 mėnesių nuo prieglobsčio prašytojo registravimo Migracijos informacinėje sistemoje (MIGRIS), toks prieglobsčio prašytojas taip pat įgyja teisę dirbti. Jam išduodamas naujas užsieniečio registracijos pažymėjimas su žalia juostele ir įrašu „**TURI TEISĘ DIRBTI – 140(13) STR. 1 D. 2 P.**“ Šis įrašas reiškia, kad teisę dirbti prieglobsčio prašytojas įgijo vadovaujantis įstatymo „Dėl užsieniečių teisinės padėties“ 14013 straipsnio 1 dalies 2 punktu. Skirtingai negu prieš tai aptartu atveju, pažymėjimo su tokiu įrašu turėtojas, prieš pradėdamas dirbti, privalo gauti Užimtumo tarnybos išduotą leidimą dirbti.

2022 m. Lietuvoje prieglobsčio pasiprašė 1051 žmogus, o 2023 m. sausio-rugsėjo mėn. – 338 žmonės.



PRIEGLOBSTĮ GAVĘ UŽSIENIEČIAI

Surinkus ir įvertinus visą reikiamą informaciją, Migracijos departamentas gali nustatyti, kad prieglobsčio prašytojui nesaugu grįžti į jo kilmės šalį, bei priimti sprendimą suteikti jam prieglobstį. Migracijos departamentui priėmus sprendimą suteikti asmeniui prieglobstį, iš „prieglobsčio prašytojo“ jis patampa „prieglobstį gavusiu užsieniečiu“.

Savaime „prieglobstis“ nėra apčiuopiamas dalykas, tai yra teisinis statusas, apsaugantis asmenį nuo grąžinimo į kilmės šalį. „Prieglobstis“ nėra tolygus asmeniui išduodamam dokumentui, lygiai taip pat, kaip, pvz., „pilietybė“ nėra tolygi piliečio turimam pasui. Prieglobstis suteikiamas neterminuotam laikui, galiojimą turi tik asmeniui išduodami leidimai gyventi, kurie, pasibaigus jų galiojimui, keičiami.

Dėl skirtingų grėsmių užsieniečiams Lietuvoje suteikiamas skirtingų formų prieglobstis:

■ Pabėgėlio statusas

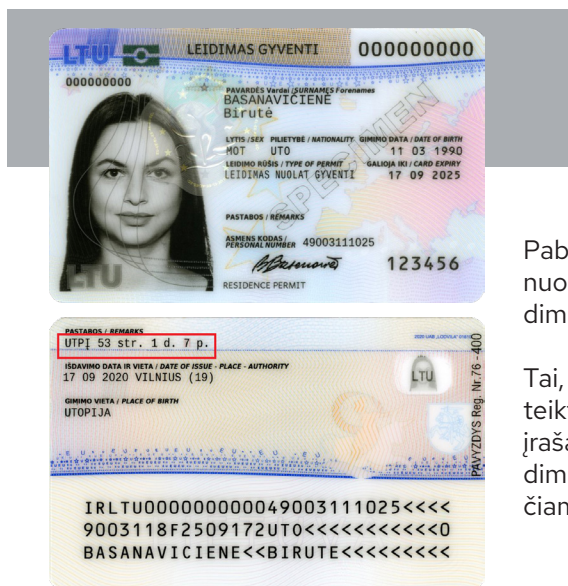
Pabėgėlio statusas suteikiamas žmogui, kuris negali grįžti į savo kilmės šalį, kadangi jam gresia persekiojimas dėl rasės, religijos, tautybės, priklausymo tam tikrai socialinei grupei arba politinių įsitikinimų. Būtinoji sąlyga pabėgėlio statusui gauti – nustatyta grėsmė privalo būti susijusi su viena iš minėtų priežasčių.

■ Papildoma apsauga

Papildoma apsauga suteikiama žmogui, kuris negali grįžti į savo kilmės šalį dėl vienos iš šių priežasčių:

- + jam gresia kankinimai
- + jam gresia mirties bausmė
- + jo gyvybei, sveikatai, saugumui ar laisvei gresia realus pavojus dėl karo veiksmų

Šiuo atveju nereikalaujama, kad nustatyta grėsmė būtų susijusi su konkrečiomis asmens savybėmis, tačiau grėsmės pobūdis savaime yra pakankamas, kad asmenį būtų draudžiama grąžinti į kilmės šalį.



Pabėgėlio statuso gavėjams Lietuvoje išduodamas leidimas nuolat gyventi, kuris savo forma niekuo nesiskiria nuo kitų leidimų gyventi.

Tai, jog šio leidimo nuolat gyventi turėtoji Lietuvoje yra suteiktas pabėgėlio statusas, neretai galima sužinoti tik iššifravus įrašą prie „pastabų“ kitoje dokumento pusėje. Šioje vietoje leidimuose gyventi nurodomas teisinis pagrindas, kuriuo konkrečiam asmeniui toks leidimas išduotas.

Šiuo atveju prie „pastabų“ pateiktas įrašas „UTPJ 53 str. 1 d. 7 p.“.

Trumpinys „UTPJ“ reiškia „Užsieniečių Teisinės Padėties Įstatymas“, po jo nurodoma šio įstatymo nuostata, kuria remiantis užsieniečiui išduotas leidimas gyventi – 53 straipsnio 1 dalies 7 punktas.

Telieka patikrinti aktualią įstatymo „Dėl užsieniečių teisinės padėties“ redakciją ir surasti nurodytą straipsnį.

Šiuo atveju tai:

53 straipsnis. *Leidimo nuolat gyventi išdavimo ir keitimo pagrindai*

1. *Leidimas nuolat gyventi gali būti išduodamas užsieniečiui, jeigu:*

7) *jis gavo pabėgėlio statusą Lietuvos Respublikoje*

Tokiu būdu, remiantis įrašu prie „pastabų“ leidimo nuolat gyventi kitoje pusėje, galima pakankamai greitai nustatyti, kad šio leidimo turėtojas yra asmuo, kuriam Lietuvoje suteiktas pabėgėlio statusas.

2022 m. pabėgėlio statusas Lietuvoje buvo suteiktas 316 žmonių, o 2023 m. sausio-rugsėjo mėn. – 457 žmonėms. Absoliuti dauguma šių žmonių – Baltarusijos piliečiai.



Papildomos apsaugos gavėjams Lietuvoje išduodamas leidimas laikinai gyventi, kuris savo forma taip pat niekuo nesiskiria nuo kitų leidimų gyventi.

Tai, jog šio leidimo laikinai gyventi turėtojui Lietuvoje yra suteikta papildoma apsauga, galima sužinoti tuo pačiu būdu – iššifravus įrašą prie „pastabų“ kitoje dokumento pusėje.

Šiuo atveju prie „pastabų“ pateiktas įrašas „UTPĮ 40 str. 1 d. 9 p.“, taigi šis leidimas gyventi išduotas įstatymo „Dėl užsieniečių teisinės padėties“ 40 straipsnio 1 dalies 9 punkto pagrindu:

40 straipsnis. *Leidimo laikinai gyventi išdavimo ir keitimo pagrindai*

1. *Leidimas laikinai gyventi gali būti išduodamas ar keičiamas užsieniečiui, jeigu:*

9) *jam šio įstatymo nustatyta tvarka suteikta papildoma apsauga Lietuvos Respublikoje*

Analogišku būdu galima iššifruoti bet kurį įrašą prie „pastabų“ leidime gyventi bei išsiaiškinti, koku konkrečiai pagrindu užsieniečiui toks leidimas išduotas.

2022 m. papildoma apsauga Lietuvoje buvo suteikta 21 žmogui, o 2023 m. sausio-rugsėjo mėn. – 2 žmonėms.

PRIEGLOBSTĮ GAVUSIŲ UŽSIENIEČIŲ TEISĖS

■ Teisė pasirinkti gyvenamąją vietą

Prieglobstį gavę užsieniečiai turi teisę pasirinkti gyvenamąją vietą Lietuvoje bei ją keisti, kaip ir kiti teisėtai šalyje gyvenantys užsieniečiai.

■ Teisė dirbti

Prieglobstį gavę užsieniečiai turi teisę dirbti, jiems nereikia Užimtumo tarnybos leidimo.

■ Teisė į švietimą

Prieglobstį gavę nepilnamečiai užsieniečiai turi teisę mokytis pagal priešmokyklinio ir bendrojo ugdymo programas, o pilnamečiai asmenys – mokytis pagal profesinio mokymo, aukštojo mokslo programas.

■ Teisė į sveikatos priežiūrą

Prieglobstį gavę užsieniečiai yra draudžiami privalomuoju sveikatos draudimu nepriklausomai nuo to, ar jie dirba, bei gali naudotis atitinkamomis sveikatos priežiūros paslaugomis.

■ Teisė į paramą integracijai

Prieglobstį gavusiems užsieniečiams teikiama valstybės parama integracijai – padedama susirasti būstą, mokytis lietuvių kalbos, įsidarbinti, teikiama finansinė parama įvairių išmokų ir pašalpų forma ir kt.

Integracijos etapai



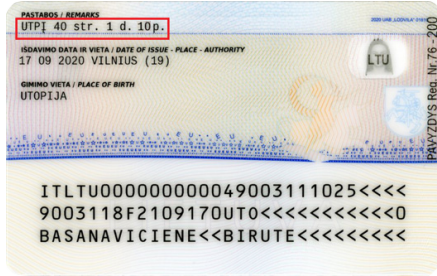
LAIKINĄJĄ APSAUGĄ GAVĘ UŽSIENIEČIAI

Atsižvelgiant į tai, kad dėl tam tikrų aplinkybių, pvz., karo ar stichinės nelaimės, pagalbos gali vienu metu prireikti itin dideliame skaičiuje užsieniečių, bei įvertinus tai, jog prieglobsčio procedūra, kuomet kiekvienas prašymas nagrinėjamas individualiai, nėra pritaikyta tokio pobūdžio krizėms, Europos Sąjungos lygiu buvo įtvirtinta alternatyvi apsaugos forma – laikinoji apsauga. Ši apsauga suteikiama ne kiekvienam asmeniui atskirai, o iškart visam srautui atvykstančių žmonių. Pirmą kartą istorijoje laikinosios apsaugos mechanizmas buvo aktyvuotas 2022 m., prasidėjus karui Ukrainoje. Europos Sąjungos institucijoms patvirtinus laikinosios apsaugos taikymą, Lietuvos Respublikos Vyriausybė nutarė suteikti laikinąją apsaugą žmonėms, 2022 m. vasario 24 d. ar vėliau pasitraukusiems (perkeltiems) iš Ukrainos dėl Rusijos karinės agresijos:

- Ukrainos piliečiams ir jų šeimos nariams
- Ukrainoje prieglobstį turėjusiems žmonėms ir jų šeimos nariams
- Ukrainoje leidimą nuolat turėjusiems žmonėms, jei jų negalima saugiai grąžinti į kilmės šalį

Atkreiptinas dėmesys, kad laikinoji apsauga suteikta ne tik Ukrainos piliečiams, bet taip pat jų šeimos nariams, nepriklausomai nuo jų turimos pilietybės. Be to, laikinoji apsauga suteikta ir asmenims, kurie nėra Ukrainos piliečiai, tačiau prasidėjus karui teisėtai gyveno Ukrainoje, kadangi jiems ten buvo suteiktas prieglobstis arba išduotas leidimas nuolat gyventi.

Laikinosios apsaugos mechanizmas vis dar taikomas (iki 2025 m. kovo mėn.) iš Ukrainos dėl karo pasitraukusiems ir besitraukiantiems žmonėms. Atvykę į Lietuvą, tokie asmenys privalo užsiregistruoti Migracijos departamente bei įforminti leidimą gyventi. Lietuvoje laikinąją apsaugą gavusiems užsieniečiams buvo išduodamas leidimas laikinai gyventi, kuris savo forma nesiskiria nuo kitų leidimų gyventi.



Tai, jog šio leidimo laikinai gyventi turėtojai Lietuvoje yra suteikta laikinoji apsauga, galima sužinoti jau aptartu būdu – iššifravus įrašą prie „pastabų“ kitoje dokumento pusėje. Šiuo atveju prie „pastabų“ pateiktas įrašas „UTPI 40 str. 1 d. 10 p.“, taigi šis leidimas gyventi išduotas įstatymo „Dėl užsieniečių teisinės padėties“ 40 straipsnio 1 dalies 10 punkto pagrindu: *40 straipsnis. Leidimo laikinai gyventi išdavimo ir keitimo pagrindai*

1. *Leidimas laikinai gyventi gali būti išduodamas ar keičiamas užsieniečiui, jeigu:*
- 10) *jam šio įstatymo nustatyta tvarka suteikta laikinoji apsauga Lietuvos Respublikoje*

Nuo 2023 m. laikinąją apsaugą gavusiems užsieniečiams nebeišduodami plastikiniai leidimai gyventi, vietoj jų asmenys gauna skaitmeninius leidimus gyventi.

SKAITMENINIS LEIDIMAS LAIKINAI GYVENTI LIETUVOS RESPUBLIKOJE / DIGITAL TEMPORARY RESIDENCE PERMIT IN THE REPUBLIC OF LITHUANIA	
 	PAVARDĖ (-ĖS), VARDAS (-AI) / SURNAME, GIVEN NAMES BASANAVIČIENĖ BIRUTĖ GIMIMO DATA / DATE OF BIRTH 11 03 1990 ASMENS KODAS / PERSONAL CODE 49003111025 PILIETYBĖ / NATIONALITY UTOPIJOS LYTIS / SEX MOT/F GIMIMO VIETA / PLACE OF BIRTH UTOPIJA LEIDIMO RŪŠIS / TYPE OF PERMIT LEIDIMAS LAIKINAI GYVENTI PASTABOS / REMARKS 40 str. 1 d. 10 p.
	 LAIKINOJI APSAUGA / TEMPORARY PROTECTION Dokumento Nr. / Document No 00000000
Dokumento tikrumą ir galiojimą galima patikrinti interneto naršyklėje www.migracija.lt/e-leidimas / Authenticity and validity of document can be checked on the website www.migracija.lt/e-permit	GALIOJA IKI / DATE OF EXPIRY 04 03 2024 IŠDAVIMO DATA IR VIETA / DATE AND PLACE OF ISSUE VILNIUS (01), 17 01 2023
Šis skaitmeninis dokumentas nėra kelionės dokumentas ir jo nepakeičia.	This digital document is not a travel document and does not substitute travel document.
Šis skaitmeninis dokumentas suteikia teisę laikinai gyventi Lietuvos Respublikoje ir patvirtina, kad jo turėtojai suteikta laikinoji apsauga pagal Tarybos direktyva 2001/55/EB.	This digital document grants the right to temporarily reside in the Republic of Lithuania and confirms that its holder has been granted temporary protection in accordance with Council Directive 2001/55/EC.
Šį skaitmeninį dokumentą išdavė Migracijos departamentas prie Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos.	This digital document was issued by the Migration Department under the Ministry of Interior of the Republic of Lithuania.
Daugiau informacijos tel. 8 707 67000 (skambinant iš užsienio tel. +370 5 271 7112), el. p. info@migracija.gov.lt	More information ph. 8 707 67000, calling from abroad ph. +370 5 271 7112, e-mail info@migracija.gov.lt



Šiuo momentu tokio tipo skaitmeniniai leidimai laikinai gyventi išduodami išskirtinai laikinąją apsaugą gavusiems asmenims, taigi vien dokumento forma automatiškai nusako jo turėtojo teisinį statusą. Vis dėlto, kaip ir plastikinių leidimų gyventi atveju, skaitmeniniame leidime laikinai gyventi prie „pastabų“ nurodytas dokumento išdavimo teisinis pagrindas – „40 str. 1 d. 10 p.“. Nors šiuo atveju nenurodoma raidžių „UTP!“, tačiau šis įrašas referuoja į tą patį įstatymo „Dėl užsieniečių teisinės padėties“ 40 straipsnio 1 dalies 10 punktą.

LAIKINĄJĄ APSAUGĄ GAVUSIŲ UŽSIENIEČIŲ TEISĖS

■ Teisė pasirinkti gyvenamąją vietą

Laikinąją apsaugą gavę užsieniečiai turi teisę pasirinkti gyvenamąją vietą Lietuvoje bei ją keisti, kaip ir kiti teisėtai šalyje gyvenantys užsieniečiai. Pažymėtina, kad ši ir kitos teisės suteikiamos užsieniečiams nuo registravimosi Migracijos departamente momento, dar neįforminus leidimo gyventi.

■ Teisė dirbti

Laikinąją apsaugą gavę užsieniečiai turi teisę dirbti, jiems nereikia Užimtumo tarnybos leidimo.

■ Teisė į švietimą

Laikinąją apsaugą gavę nepilnamečiai užsieniečiai turi teisę mokytis pagal priešmokyklinio ir bendrojo ugdymo programas, o pilnamečiai asmenys – mokytis pagal profesinio mokymo, aukštojo mokslo programas.

■ Teisė į sveikatos priežiūrą

Laikinąją apsaugą gavę užsieniečiai turi teisę nemokamai gauti sveikatos priežiūros paslaugas, tačiau tokių paslaugų spektras yra apribotas: valstybės biudžeto lėšomis apmokama būtinoji medicinos pagalba ir kitos būtinos asmens sveikatos priežiūros paslaugos, kurių nesuteikus paciento sveikatos būklė galėtų pablogėti tiek, kad jam prireiktų skubiosios medicinos pagalbos paslaugų. Ši situacija pasikeičia, jeigu užsienietis pradeda dirbti ir mokėti PSD įmokas, tuomet jis tampa apdraustuoju ir gali naudotis atitinkamomis sveikatos priežiūros paslaugomis. Papildomai, šiuo atveju numatytos išimties vaikams iki 18 metų, žmonėms su negalia, ir pensinio amžiaus žmonėms, kurie yra draudžiami privalomuoju sveikatos draudimu (nepriklausomai nuo to, ar jie dirba) bei gali naudotis atitinkamomis sveikatos priežiūros paslaugomis.

■ Teisė į paramą integracijai

Laikinąją apsaugą gavusiems užsieniečiams nėra numatyta valstybės parama integracijai, tačiau yra suteiktos tam tikros tikslinės garantijos, susijusios su socialine parama:

- + gauti piniginę socialinę paramą (piniginę socialinę paramą nepasiturintiems gyventojams, išmokas vaikams, laidojimo pašalpą)
- + gauti paramą būstui įsigyti ar išsinuomoti
nustatyti negalią ir suteikti galimybes naudotis visomis neįgaliųjų socialinės integracijos priemonėmis
- + gauti slaugos ir priežiūros (pagalbos) išlaidų tikslines kompensacijas, šalpos pensijas
- + gauti socialinio draudimo senatvės ir netekto darbingumo pensijų priemokos
- + gauti vienkartinę įsikūrimo paramą, mėnesinę kompensaciją vaiko ugdymo pagal ikimokyklinio ar priešmokyklinio ugdymo programą išlaidoms apmokėti



LEIDIMĄ LAIKINAI GYVENTI HUMANITARINIAIS PAGRINDAIS GAVĘ UŽSIENIEČIAI

Tam tikrais atvejais užsienietis neatitinka sąlygų gauti prieglobstį arba laikinąją apsaugą, tačiau dėl tam tikrų priežasčių vis dėlto negali grįžti ar būti grąžintas į kilmės šalį. Tokiais atvejais, įvertinus visas reikšmingas individualias aplinkybes, Migracijos departamentas gali išduoti užsieniečiui leidimą laikinai gyventi humanitariniais pagrindais.

Galima išskirti tokias bendro pobūdžio priežastis, dėl kurių išduodamas leidimas laikinai gyventi humanitariniais pagrindais:

- nelydimas nepilnametis užsienietis negrąžinamas į užsienio valstybę
- žmogus negali išvykti iš Lietuvos arba grįžti į kilmės šalį
- žmogų negalima grąžinti į kitą valstybę arba išsiųsti iš Lietuvos
- žmogaus išsiuntimo vykdymas sustabdytas

Tokio tipo leidimas laikinai gyventi savo forma taip pat nesiskiria nuo kitų leidimų gyventi.

Prie „pastabų“ kitoje dokumento pusėje pateiktas įrašas „UTPĮ 40 str. 1 d. 8 p.“, taigi šis leidimas gyventi išduotas įstatymo „Dėl užsieniečių teisinės padėties“ 40 straipsnio 1 dalies 8 punkto pagrindu. Tačiau vien įstatyminė formulė šiuo atveju neleidžia suprasti, dėl kokių priežasčių konkrečiai šiam asmeniui buvo išduotas leidimas.



40 straipsnis. Leidimo laikinai gyventi išdavimo ir keitimo pagrindai

1. Leidimas laikinai gyventi gali būti išduodamas ar keičiamas užsieniečiui, jeigu:

8) nelydimas nepilnametis užsienietis negrąžinamas į užsienio valstybę, užsienietis negali išvykti iš Lietuvos Respublikos arba negali grįžti į kilmės valstybę dėl šio įstatymo 1301 straipsnyje nurodytų aplinkybių, arba užsieniečio negalima grąžinti į užsienio valstybę, arba išsiųsti iš Lietuvos Respublikos šio įstatymo 130 straipsnio 1, 2, 4 dalyse nurodytais atvejais, arba užsieniečio išsiuntimo iš Lietuvos Respublikos vykdymas sustabdytas dėl šio įstatymo 132 straipsnio 1 dalyje nurodytų aplinkybių.

Vis dėlto, teisės, kurias asmeniui suteikia tokio pobūdžio leidimas gyventi, nepriklauso nuo konkrečių priežasčių, dėl kurių jam leidimas buvo išduotas, todėl daugely atveju šis klausimas nebus aktualus, o visą spektrą įstatymo 40 straipsnio 1 dalies 8 punkte išvardintų priežasčių galima vadinti bendrinio pavadinimu „humanitariniai pagrindai“.

LEIDIMĄ LAIKINAI GYVENTI HUMANITARINIAIS PAGRINDAIS GAVUSIŲ UŽSIENIEČIŲ TEISĖS

■ **Teisė pasirinkti gyvenamąją vietą**

Leidimą laikinai gyventi humanitariniais pagrindais gavę užsieniečiai turi teisę pasirinkti gyvenamąją vietą Lietuvoje bei ją keisti, kaip ir kiti teisėtai šalyje gyvenantys užsieniečiai.

■ **Teisė dirbti**

Leidimą laikinai gyventi humanitariniais pagrindais gavę užsieniečiai turi teisę dirbti, jiems nereikia Užimtumo tarnybos leidimo.

■ **Teisė į švietimą**

Leidimą laikinai gyventi humanitariniais pagrindais gavę nepilnamečiai užsieniečiai turi teisę mokytis pagal priešmokyklinio ir bendrojo ugdymo programas, o pilnamečiai asmenys – mokytis pagal profesinio mokymo, aukštojo mokslo programas.

■ **Teisė į sveikatos priežiūrą**

Leidimą laikinai gyventi humanitariniais pagrindais gavę užsieniečiai turi teisę nemokamai gauti sveikatos priežiūros paslaugas, tačiau tokių paslaugų spektras yra apribotas: valstybės biudžeto lėšomis apmokama tik būtinoji medicinos pagalba ir kitos būtinos asmens sveikatos priežiūros paslaugos, kurių nesuteikus paciento sveikatos būklė galėtų pablogėti tiek, kad jam prireiktų skubiosios medicinos pagalbos paslaugų. Ši situacija pasikeičia, jeigu užsienietis pradeda dirbti ir mokėti PSD įmokas, tuomet jis tampa apdraustuoju ir gali naudotis atitinkamomis sveikatos priežiūros paslaugomis.

Lietuvos Raudonojo Kryžiaus Prieglobsčio ir migracijos programos teisininkai teikia nemokama teisinę pagalbą migraciniais klausimais visoms šioje apžvalgoje paminėtoms užsieniečių kategorijoms. Su mūsų teisininkų komanda galite susisiekti el. paštu legal@redcross.lt arba telefonais (WhatsApp) +370 672 32469; +370 606 68011; +370 601 61179.



Savivaldybės, kuriose ir vyksta pagrindiniai užsieniečių integracijos procesai, yra viena svarbiausių grandžių, padedančių užsieniečiui integruotis.

VAIDMENYS IR ATSAKOMYBĖS

Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijai formuoja užsieniečių integracijos politiką. Savivaldybės koordinuoja socialinės paramos, sveikatos priežiūros, švietimo paslaugų ir kt. teikimą savivaldybės teritorijoje gyvenantiems užsieniečiams ir dalyvauja paramos integracijai teikimo savivaldybės teritorijoje procese.

Kokios integracijos priemonės gali būti/organizuojamos savivaldybėje?

Lietuvių k. mokymas, Užimtumas, Profesinis mokymas, Kvalifikacijos įgijimo/tobulinimo kursai, Sveikatos priežiūros paslaugos, Socialinės paslaugos, Vaikų švietimas, Pažintinės kultūrinės veiklos, Politinis ir pilietinis dalyvavimas, Įtraukimas į vietinę bendruomenę, Savanorystė, Tarpinstitucinis bendradarbiavimas, Psichikos sveikatos priežiūros paslaugos, Kultūrinė orientacija, Vertimo paslaugos, Kultūros mediatoriaus paslaugos, Pedagoginis psichologinis įvertinimas, Psichologinis konsultavimas, Emocinės paramos grupės, Specialisto pagalba specialųjų ugdymosi poreikių vaikams, Informacija vaiko teisių klausimais, Tėvystės įgūdžių programos, Studijos, Antidiskriminacijos politika savivaldybėje ir t.t.

KĄ SVARBU ŽINOTI DIRBANT SU LIETUVOJE ESANČIAIS UŽSIENIEČIAIS?

Užsieniečiams, gyvenantiems Lietuvoje, atvejo vadyba gali būti **labai naudinga, nes:**

- **Skatina** ankstyvą **pasitikėjimą savimi**;
- Tai **efektyviausias** būdas teikti pagalbą asmenims, turintiems **daugybę poreikių**. Tai ne vienos problemos sprendimas;
- Atvejo vadyba remiasi **individualiomis asmens stiprybėmis**;
- Tai **bendradarbiavimu ir įgalinimu** paremta praktika;
- Atvejo vadybininkas siekia, kad asmeniui ar šeimai būtų suteiktos visos **priklausančios paslaugos**.

ATVEJO VADYBOS TIKSLAI:

- 1. INDIVIDUALIŲ ĮGŪDŽIŲ UGDYMAS;**
- 2. PROFESIONALIŲ PASLAUGŲ TEIKĖJŲ ĮTRAUKIMAS;**
- 3. SOCIALINIŲ RYŠIŲ STIPRINIMAS.**

ATVEJO VADYBOS ETAPAI:

- Kontakto užmezgimas, kliento įtraukimas, rizikų, poreikių vertinimas;
- Individualaus pagalbos plano sudarymas, prioritetinių problemų išskyrimas ir tikslų išsikėlimas;
- Plano įgyvendinimas / koordinavimas, pagalbos proceso organizavimas, motyvavimas;
- Stebėseną, proceso vertinimas, efektyvumo vertinimas;
- Atvejo vadybos proceso užbaigimas, aptarti pasiekimus ir tolimesnius veiksmus, užbaigti etapą.

Su užsieniečiu yra dirbama užtikrinant jo orumą ir galimybę pačiam priimti informuotus sprendimus;



Kiekviename etape būtina atsižvelgti:

- **VERTYBĖS.** Kiekvienas žmogus yra unikalus ir galintis pasiekti užsibrėžtus tikslus. Kiekvienas klientas taip pat turi savo vertybių sistemą. Turite suprasti ir atsižvelgti į kliento vertybes išsi-keldami tikslus.
- **ŽINIOS IR PASAULĖJAUTA.** Kaip žmogus įgyvendins tikslus, priims sprendimus, atsakomybę labai priklauso ir nuo turimų žinių bei individualios pasaulėjautos.
- **ĮGŪDŽIAI.** Įvertinkite, kaip klientas gali panaudoti savo įgūdžius savo savarankiškumui stiprinti.
- **GEBĖJIMAS IR NORAS PRIIMTI PAGALBĄ.** Įvertinkite kliento gebėjimą ir norą priimti jūsų pagalbą siekiant plane nustatytų tikslų.

Atvejo vadyba orientuojama į klientų paramos ir stiprinimo tinklo kūrimą.

KĄ SVARBU ŽINOTI PRIEŠ PRADEDANT DIRBTI SU UŽSIENIEČIU?

- **Kas yra trauma/priverstinio perkėlimo trauma/PTSS?**
Kokia yra asmens psichinės sveikatos būklė.
- **Kas yra kultūrinė kompetencija?**
Kaip galima suprasti ir interpretuoti kultūrą.
- **Kokių profesinės etikos normų privalu laikytis?**
Kaip paslaugos užsieniečiams gali būti teikiamos profesionaliai.
- **Kokių taisyklių reikia laikytis dirbant su vertėjais?**
Kas yra vertėjas ir kultūrinis mediatorius ir kokios jų atsakomybės.

PRIVERSTINIO PERKĖLIMO TRAUMA.

Naudojama apibūdinti pabėgėlių ir migrantų stresorius bėgant nuo persekiojimo, smurto per tris jų kelionės į saugią šalį etapus:

- Prieš pasitraukimo etapas: persekiojimo patyrimas, smurtas, baimė, saugumo ir kontrolės praradimas, kitos priežastys, nulėmusios sprendimą išvykti.
- Kelionės etapas: visiškas netikrumas, aukšti streso lygiai, potenciali reviktimizacija, neteisėti atvykimo būdai, žmonių gabentojų paslaugos.
- Apsigyvenimo Lietuvoje etapas: stresoriai susiję su prisitaikymu, praradimu, pasimetimu ir kultūrinio šoku, lūkesčių dužimas, nežinia, informacijos trūkumas, gandai, netikrumas.

Kokios rizikos gali atsirasti, kai tai ignoruojama, neatpažįstama ar nežinoma kaip su tuo dirbti?

Laiku nesuteikiama reikalinga pagalba, pakartotinis psichologinės traumos išgyvenimas, asmuo dar labiau gali prarasti motyvaciją ir t.t.

KULTŪRINĖ KOMPETENCIJA.

Kultūra – tam tikrų reikšmių, simbolių ir vertybių sistema, kurią sąmoningai ar nesąmoningai priima žmogus ar jų grupė:

- išmoktos charakteringos elgsenos;
- gyvenimo būdo visuma;
- tai ką žmonės galvoja, sako, daro;
- nuostatų ir jausmų visuma;
- perduodama vienas kitam iš kartos į kartą.



Darbuotojui svarbu suprasti kliento kultūrą ir jos įtaką žmogaus elgesiui bei paslaugų teikimui. Tarpkultūrinės kompetencijos yra svarbios, nes kultūra gali stipriai įtakoti tai, kaip žmogus tvarkosi su sunkumais ir kaip mezga ryšius su kitais žmonėmis, todėl tai, kaip planuojamos ir įgyvendinamos mūsų veiklos turi būti kultūriškai jautri ir atliepti krizės paliestų poreikius. Asmuo gali būti tipiškas savo kultūrai arba ne.

Kultūriškai jautrios paslaugos nereikia specialiųjų paslaugų, tai turėtų būti pakankamai lanksčios paslaugos, skirtos patenkinti poreikį. Paslaugų teikėjai turi gebėti naudoti tarpkultūrines kompetencijas, kad galėtų paslaugas suteikti efektyviai. Informacija turi būti pateikta kalbiniu ir kultūriniu požiūriu tinkama (tiek rašytinė, tiek vaizdinė).

Kokios rizikos gali atsirasti, kai tai ignoruojama, neatpažįstama ar nežinoma kaip su tuo dirbti?

Asmuo gali jaustis negerbiamas, gali įvykti nesuskalbėjimas, skirtingas suvokimas, paslaugos gali būti nepritaikytos tam tikroms grupėms, gali būti neišgirsti ir neatliepti tam tikri poreikiai.

PROFESINĖS ETIKOS NORMOS.

1. Vadovautis Lietuvoje galiojančiais įstatymais ir savo institucijos/organizacijos principais.
2. Suteikti informaciją apie savo darbo valandas ir galimybes susisiekti darbo metu bei informaciją apie BPC 112 pirmo susitikimo metu.
3. Aiškiai iškomunikuoti kliento teises ir atsakomybes.
4. Darbuotojo vaidmuo aiškiai apibrėžiamas pirmo susitikimo metu ir įvardijama kokių paslaugų klientas gali tikėtis ir kokių emocijų patirčių galima laukti. Aptariami nerealistiniai lūkesčiai.
5. Darbuotojas užtikrina konfidencialumą.
6. Darbuotojo veiksmai ar elgesys neturi pakenkti klientui;
7. Klientas privalo priimti tik informuotus sprendimus.
8. Vertybiniai konfliktai neturi trukdyti atlikti darbą objektyviai ir profesionaliai.
9. Pareiga visada rūpintis kliento gerove ir saugumu;
10. Pareiga rūpintis savimi: dirbti tik darbo metu, mėgautis laisvalaikiu, prireikus kreiptis pagalbos.

Kokios rizikos gali atsirasti, kai tai ignoruojama, neatpažįstama ar nežinoma kaip su tuo dirbti?

Asmuo gali nepasitikėti organizacija, sistema, valstybe, gyventi nuolatiniame informacijos trūkume, nematyti pagalbos, jausti pyktį bei nepasitenkinimą. Darbuotojus/pagalbos teikėjus nesirūpinimas savimi veda prie perdegimo ir t.t.

DARBAS SU VERTĖJAIS.

VERTĖJAS perduoda ir priima informaciją kita kalba „žodis žodinė“. Rekomenduojama vertėjui būti išklausius specialius mokymus apie darbą su užsieniečiais.

KULTŪRINIS MEDIATORIUS paaiškina kultūrai būdingas elgesio, socialines, kultūrines normas, sąvokas, vertybes, gyvenimo būdo ypatybes, kurios gali sukelti nesupratimų.

Kokios rizikos gali atsirasti, kai tai ignoruojama, neatpažįstama ar nežinoma kaip su tuo dirbti?

Neparuoštas vertėjas gali iškreipti informaciją arba neišversti iki galo ar išversti ne tiksliai. Taip pat vertėjas gali teikti „savo“ žinomą informaciją ar tiesiog piknaudžiauti ir t.t.



ATVEJO VADYBA, PAREMTA KLIENTO STIPRYBĖMIS.

Kaip matyti žmogų, o ne problemą? Keletas vaizdo įrašų įkvėpimui:

Anderson and Heyne's 8 Principles of Strengths-Based Practice:

<https://www.youtube.com/watch?v=p3tuV4RVrx0>

Circle Event Strengths Based Case Management

<https://www.youtube.com/watch?v=8JpmNeN7KvM>

The Strengths Based Approach - Experiencing Success In Meaningful Ways

https://www.youtube.com/watch?v=eGaEAzqWeQQ&list=PLV96Vr0WaovR5MX_RU7_Z1aKjp-G5Lry-9

"A case manager's role is not to manage a refugee, but instead to teach a refugee how to manage." Sara Kauffman

KOMPLEKSNĖS PAGALBOS UŽSIENIEČIAIS TEIKIMAS - PRADŽIA:

- Darbuotojai reaguoja į klientų poreikius, nevertinant rizikų, poreikių, **ad hoc** (tik šį kartą) principu.
- Darbuotojas **nepateikia informacijos** apie paslaugas, jų gavimo būdus, savo ir kliento atsakomybes ir vaidmenis.
- Darbuotojas **daro prielaidas** apie klientą, dominuoja asmeninės nuostatos, o ne realia apklausa ir vertinimais paremta informacija.
- **Klientas nėra įtraukiamas** į individualaus plano sudarymą, darbuotojas viską padaro už klientą (arba daro per daug).
- **Vertėjai** nėra įtraukiami, kai jų reikia.
- **Nėra užtikrinamos** profesionalios paslaugos.
- **Neveikia grįžtamojo ryšio sistema.**

KOMPLEKSNĖS PAGALBOS UŽSIENIEČIAIS TEIKIMAS - BRANDA:

- Darbuotojai organizuoja paslaugas po rizikų ir poreikių vertinimo.
- Darbuotojas teikia informaciją apie paslaugas, jų gavimo būdus, savo ir kliento atsakomybes ir vaidmenis klientui suprantama kalba.
- Darbuotojas daro išvadas ir organizuoja paslaugas remdamasis poreikių vertinimais.
- Klientas bendradarbiauja sudarant individualų planą, atsakomybės yra aiškios ir aptartos.
- Vertėjai yra įtraukiami, kai jų reikia.
- Profesionalios paslaugos yra užtikrinamos.
- Grįžtamojo ryšio sistema yra sukurta ir veikianti.



+ TARP KULTŪRINĖ KOMPETENCIJA

Tarpkultūrinė kompetencija – tai žinių ir įgūdžių rinkinys, nusakantis individo ir / ar visuomenės pasiruošimą priimti įvairovę ir apima tiek socialinį, tiek kultūrinį aspektus.

Mąstant apie tarpkultūrinę kompetenciją, vienas iš svarbiausių dalykų, į kuriuos reikia atsižvelgti, yra **kultūros elementas**, turintis įvairių aspektų.

Kultūra – socialiai perduodamų elgesio modelių, menų, įsitikinimų, institucijų ir visų kitų žmogaus darbo ir mąstymo produktų, kuriuose žmogus užaugo ir kuriems priklauso, visuma. Tai siejama su šalimis ir regionais, pavyzdžiui, Amerikos kultūra ir Rytų kultūrine aplinka.

Siekiant apibrėžti ir įvertinti tarpkultūrinės kompetencijos lygį, svarbu atsižvelgti į šiuos esminius aspektus:

■ **Požiūris.**

Siekiant ugdyti tarpkultūrinę kompetenciją, svarbu dėmesį skirti pagarbos, atvirumo ir smalsumo skatinimui.

■ **Žinios.** Norint įgyti tarpkultūrinę kompetenciją, svarbu ugdyti kultūrinę savimonę, gilių kultūrinių žinių (kitų pasaulėžiūrų supratimo) ir sociolingvistinį sąmoningumą. Pasaulio supratimas iš kitų perspektyvų yra esminis tarpkultūrinės kompetencijos pagrindas.

■ **Įgūdžiai.**

Stebėti, klausytis, vertinti, analizuoti, interpretuoti ir bendrauti yra įgūdžiai, reikalingi kultūrinėms žinioms apdoroti.

Tarpkultūrinei kompetencijai reikalingi įgūdžiai ir žinios:

■ **Atvirumas.**

Reiškiamas bendraujant su kitų kultūrų žmonėmis ir vertinant šią sąveiką be išankstinio nusistatymo.

■ **Smalsumas.**

Skatinant užduoti sudėtingus klausimus apie kitas kultūras ir formuluojant atsakymus į šiuos klausimus, kurie atspindi skirtingus kultūrinius požiūrius.

■ **Kultūrinės savimonės žinios.**

Formuojasi per savo kultūrinių taisyklių ir šališkumo supratimą.

■ **Kultūrinės pasaulėžiūros išmanymas.**

Nurodo suvokimą apie kitų kultūrų nariams svarbių elementų kompleksiskumą.

■ **Neverbalinis ir verbalinis bendravimas.**

Kultūrinių verbalinio ir neverbalinio bendravimo skirtumų išmanymas, padedantis efektyviai bendrauti ir bendradarbiauti nepaisant esančių kultūrinių skirtumų.

■ **Empatija.**

Gebėjimas analizuoti tarpkultūrinę patirtį tiek iš savo perspektyvos, tiek iš kitų pasaulėžiūrų ir elgtis pagarbiai, atsižvelgiant į kitos kultūrinės grupės jausmus.



Tarpkultūrinės kompetencijos ugdymo individualiu, kolektyviniu ar instituciniu lygmeniu tikslai:

- Geresnis įvairių požiūrių į pasaulį supratimas;
- Savo kultūros pažinimas bei gebėjimas vertinti ir prisitaikyti prie naujos kultūrinės aplinkos;
- Gebėjimas klausytis ir stebėti;
- Atvirumas naujos kultūros pažinimui ir kitų kultūrų žmonėms;
- Gebėjimas prisitaikyti ir tobulinti tarpkultūrinį mokymąsi;
- Lankstumas, tolerancija, gebėjimas analizuoti, interpretuoti ir pasakoti;
- Pagarba kitoms kultūroms, skatinanti gilų kitų kultūrų pažinimą ir tobulinanti sociolingvistines žinias.

Milton Bennett (1986) Tarpkultūrinio jautrumo vystymosi modelis (DMIS). Šio modelio tikslas – pereiti nuo monokultūrinės mąstysenos (įprasminant kultūrinius skirtumus ir bendrumus, pagrįstus savo vertybėmis ir praktika bei naudojant stereotipus kultūriniais skirtumams nustatyti) prie tarpkultūrinio ar globalaus mąstymo.

ŠEŠI TARPKULTŪRINIO JAUTRUMO VYSTYMOŠI ŽINGSNIAI:

1 žingsnis: Neigimas. Gebėjimas atpažinti itin pastebimus kultūrinius skirtumus, tačiau neturėjimas įgūdžio šių skirtumų gerbti, polinkis jų vengti arba nuo jų atsitraukti.

2 žingsnis: Poliarizacija. Mąstymo būdas, vertinantis kultūrinius skirtumus poliarizuojant, pasitelkiant „mes“ ir „jie“ arba „Aš“ ir „Kitas“ dichotomiją. Gali pasireikšti dviem kryptimis – menkinant kitą kultūrą ir iškeliant savąją arba iškeliant kitą kultūrą ir menkinant savąją.

3 žingsnis: Ignoravimas. Supratimas, jog aplinkoje yra daugiau nei viena kultūrinė sistema, tačiau kultūrinių skirtumų svarbos ir įtakos efektyviam bendruomeniniam veikimui atmetimas.

4 žingsnis: Priėmimas. Gebėjimas atpažinti ir vertinti savo ir kitų kultūrų požymius, identifikuoti skirtumus ir bendrumus.

5 žingsnis: Adaptacija. Gebėjimas prisitaikyti prie kultūrinių skirtumų, keisti elgesį kultūriškai priimtinais ir autentiškais būdais.

6 žingsnis: Integracija. Gebėjimas sklandžiai pereiti prie skirtingų kultūrinių pasaulėžiūrų bei įgalinti kitus asmenis efektyviam bendruomeniniam veikimui. Tarpkultūrinėje mąstysenoje mes naudojame savo ir kitos kultūros vertybes bei praktiką, kad suprastume kultūrinius skirtumus.

NESAŪMONINGAS ŠALIŠKUMAS

Esminis veiksnys, darantis neigiamą įtaką tarpkultūrinės kompetencijos ugdymui yra **nesąmoningas šališkumas**, nurodantis į požiūrį ar stereotipus, turinčius įtakos mūsų pažiūroms, veiksams ir gebėjimui priimti sprendimus. Nesąmoningas šališkumas automatiškai suaktyvėja ir daro įtaką mūsų kasdieniam mąstymui. Jis turi neigiamos įtakos paslaugų teikimui, komunikacijai, vertinimo procesams, darbo jėgos įvairovės, tolerancijos ir įtraukties trūkumui.

Studijos rodo, jog žmogaus smegenys kas sekundę gauna 11 milijonų informacijos vienetų, tačiau sąmoningai apdoroti gali tik 40 iš šių informacijos vienetų. Dėl šios priežasties žmogus daugiau nei 99% laiko veikia nesąmoningai. Smegenys stengiasi sumažinti energijos suvartojimą automatizuodamos tam tikras prognozes ir perspektyvas. Ši automatizacija leidžia žmonėms turėti daugiau energijos ir sąmoningumo, jei reikia reaguoti į grėsmes. Kaip rezultatas, žmogus kasdieninėje veikloje yra šališkas.



Didžiausią neigiamą įtaką tarpkultūrinei kompetencijai ugdyti turinčios nesąmoningo šališkumo formos:

- **Panašumo šališkumas** – tai tendencija teikti pirmenybę žmonėms, kurie turi panašių interesų, pomėgių, patirties ar yra kitaip panašūs į vertinantįjį. Dėl panašumo šališkumo žmonės linkę jaustis patogiau su žmonėmis, kurie yra panašūs į juos pačius bei linkę nesąmoningai atstumti tuos, kurie elgiasi arba atrodo kitaip.
- **„Aureolės“ efektas** – tam tikra nesąmoningo šališkumo forma, verčianti priimti greitus sprendimus, apsvairstant tik vieną asmens aspektą, norint susidaryti visuminę nuomonę.
- **Išankstinis nusistatymas** – šališkumas, atsirandantis nesąmoningai darant išvadas remiantis tuo, ką yra tikimasi pamatyti ar patirti. Tai verčia asmenį daryti prielaidas ir ieškoti jas patvirtinančių įrodymų, o ne objektyviai vertinti situaciją.
- **Patvirtinimo šališkumas** – yra tendencija ieškoti ir teikti pirmenybę informacijai, kuri patvirtina jau egzistuojančius įsitikinimus. Dėl šios priežasties žmonės yra linkę ignoruoti bet kokią jų turimiems įsitikinimams prieštaraujančią informaciją.
- **Grupinis mąstymas** – šališkumas, kuris skatina žmones troškinti harmonijos ir pritaipymo grupėje. Daugeliu atvejų žmonės atsisako savo asmeninių įsitikinimų, kad priimtų likusios grupės nuomonę.

Priimant faktą, jog visi žmonės yra šališki, tačiau atkreipiant dėmesį į savo netinkamą elgesį ir sąmoningai jį koreguojant, galima kurti atvirą ir saugią bendruomenę kiekvienam ir kiekvienai.

ŽMOGUS UNIVERSALIOJOJE PERSPEKTYVOJE

Bendražmogiškos patirties supratimas yra raktas į tarpkultūrinę kompetenciją. Tokios emocijos kaip meilė, džiaugsmas, baimė ir liūdesys yra universalios, jas jaučia visi žmonės, nepaisant jų kultūrinės kilmės. Šių bendrų emocijų atpažinimas leidžia užmegzti gilų ryšį su kitais, ugdyti empatiją ir supratimą.

Kultūros universalijos yra kiekvienoje pasaulio visuomenėje egzistuojantys aspektai, sudarantys žmogaus kultūros pamatą. Tai apima meną, muziką, kalbą, ritualus ir socialines struktūras. Nepriklausomai nuo kultūrinio konteksto, šie elementai yra galingi tarpkultūrinio supratimo ir įvertinimo būdai.

Menas įvairiomis formomis yra universali kalba, perteikianti emocijas, istorijas ir kultūrinius tapatumus. Jis peržengia ištartus ar rašytus žodžius, todėl yra prieinamas žmonėms iš skirtingų kultūrų.

Muzika yra galingas kultūrinis universalumas, peržengiantis kalbines ir kultūrinės ribas. Įvairios muzikos tradicijos visame pasaulyje demonstruoja unikalius stilius, instrumentus ir ritmus. Muzika turi savybę sukelti emocijas ir sukurti vienybės jausmą.

Kalba yra esminis kultūrinis universalumas, atspindintis unikalius skirtingų visuomenių identitetus. Ne tik savo, bet ir kitų kalbų mokymasis skatina empatiją ir supratimą.

Ritualai ir socialinės struktūros yra neatsiejama kultūrinio tapatumo dalis. Nuo ceremonijų ir tradicijų iki socialinių normų ir hierarchijų – šie elementai formuoja visuomenės visame pasaulyje. Šios praktikos supratimas suteikia įžvalgų apie skirtingų kultūrų vertybes ir įsitikinimus. Vertindami ir gerbdami šiuos ritualus ir struktūras, galime efektyviau suprasti tarpkultūrinę sąveiką, skatinančią harmoniją ir tarpusavio supratimą.



Tarpkultūrinės kompetencijos kontekste požiūris į skirtumus veiksmingai apima požiūrių, įgūdžių ir žinių derinį, leidžiantį asmenims suprasti, vertinti ir dirbti su žmonėmis iš įvairių kultūrinių sluoksnių. Pagrindiniai principai ir strategijos, leidžiančios ugdyti tarpkultūrinę kompetenciją:

■ **Ugdykite kultūrinį sąmoningumą**

- + Ugdykite atvirą ir nesmerkiantį požiūrį į kultūrinius skirtumus. Pripažinkite ir meskite iššūkį savo kultūriniam nusistatymams ir prielaidoms.
- + Praktikuokite aktyvų klausymąsi ir stebėjimą, kad suprastumėte kultūrinius niuansus. Pagarbiai užduokite klausimus ir parodykite nuoširdų susidomėjimą kitų kultūrų pažinimu.
- + Mokykitės apie skirtingas kultūras, tradicijas, vertybes ir bendravimo stilius. Tai padeda suprasti istorinius, socialinius ir politinius kontekstus, turinčius įtakos kultūrinėms perspektyvoms.

■ **Ugdykite empatiją ir pagarbą**

- + Ugdykite empatiją įsijausdami į kitų vietą, stengdamiesi suprasti jų perspektyvas, emocijas ir patirtį.
- + Lavinkite empatiją aktyviai klausydami, siekdami suprasti emocijas ir atpažindami neverbalinius signalus. Gerbkite kultūrinius skirtumus, net jei jie prieštarauja jūsų įsitikinimams ar praktikai.
- + Sužinokite apie kultūrinės normos, susijusias su pagarba, hierarchija ir tarpasmeniniais santykiais. Supraskite kaip skirtingos kultūros išreiškia pagarbą ir parodo mandagumą.

■ **Ugdykite efektyvius bendravimo įgūdžius**

- + Bendraudami būkite kantrūs ir tolerantiški. Būkite pasirengę keisti savo bendravimo stilių pagal esamą kultūrinę aplinką.
- + Ugdykite aktyvaus klausymo, neverbalinio bendravimo ir tarpkultūrinio bendravimo įgūdžius. Atkreipkite dėmesį į kalbos mokėjimo lygį ir atitinkamai pakoreguokite savo kalbos sudėtingumą.
- + Supraskite bendravimo stilių skirtumus, pvz., tiesioginį ir netiesioginį bendravimą, gestų bei kūno kalbos naudojimą įvairiose kultūrose.

■ **Praktikuokite kultūrinį adaptyvumą**

- + Priimkite kultūrinio adaptyvumo sampratą, suprasdami, kad niekas negali iki galo suprasti kiekvieno kitos kultūros aspekto.
- + Adaptyviai žiūrėkite į kultūrinę sąveiką, pripažindami savo kultūrinių žinių ribotumą. Būkite atviri mokytis iš kultūrinių klaidų ir nesusipratimų.
- + Supraskite, kad kultūros yra sudėtingos ir daugialypės, todėl visada reikia sužinoti daugiau. Venkite stereotipų ir apibendrinimų.

■ **Ugdykite konfliktų sprendimo įgūdžius**

- + Konfliktus vertinkite konstruktyviai, vertindami juos kaip mokymosi ir augimo galimybes.
- + Išmokite veiksmingų kultūriškai jautrių konfliktų sprendimo būdų. Supraskite, kad konfliktų sprendimo stiliai įvairiose kultūrose skiriasi.
- + Susipažinkite su kultūrinėmis normomis, susijusiomis su nesutarimų reiškimu, konfliktų valdymu ir sprendimo ieškojimu skirtingose kultūrose.

■ **Įsisavinkite augimo mąstyseną**

- + Ugdykite augimo mąstymą, suprasdami, kad tarpkultūrinė kompetencija gali būti ugdoma ir tobulinama laikui bėgant, dedant pastangas ir ją praktikuojant.
- + Nuolat įsitraukite į tarpkultūrinę patirtį, ieškokite grįžtamojo ryšio ir apmąstykite savo kultūrinę sąveiką, kad nustatytumėte tobulinimo sritis.
- + Sekite naujienas apie pasaulines problemas, kultūros tendencijas ir pokyčius, kad geriau suprastumėte įvairias kultūras.



Skirtumų suvokimas pasitelkiant tarpkultūrinę kompetenciją apima nuolatinį mokymosi, savirefleksijos ir prisitaikymo procesą. Tam reikia nuoširdaus noro pagarbiai bendrauti su įvairios kilmės žmonėmis, vertinant jų perspektyvas ir suvokiant įvairiapusiškumą, kurį kultūrinė įvairovė suteikia asmens gyvenimui ir bendravimui.

VEIKSMAI, PADEDANTYS UGDYTI TARPKULTŪRINĘ KOMPETENCIJĄ:

Domėkitės ir skaitykite

- Skaitykite knygas, straipsnius ir tinklaraščius, kuriuos parašė skirtingų kultūrų autoriai. Ieškokite medžiagos, kurioje aptariama kultūrinė patirtis, perspektyvos ir iššūkiai.
- Sekite patikimus informacijos šaltinius, tinklaraščius ir socialinės žiniasklaidos paskyras, kuriose pagrindinis dėmesys skiriamas kultūrų įvairovei, įtraukčiai ir tarpkultūriniam bendravimui.

Dalyvaukite kultūriniuose susibūrimuose

- Dalyvaukite kultūriniuose renginiuose, festivaliuose ar seminaruose savo vietinėje bendruomenėje. Įsitraukite į tarptautines mainų programas.

Praktikuokite aktyvų klausymą

- Aktyviai klausykite, kai kalba kolegos ar draugai iš skirtingų kultūrų. Netrukdykite ir užduokite atvirus klausimus, kad paskatintumėte juos pasidalinti savo požiūriais.
- TED pokalbiai ir tinklalaidės apie aktyvaus klausymo būdus gali suteikti vertingų įžvalgų.

Pajvairinkite savo socialinės žiniasklaidos sklaidos kanalus

- Socialinės žiniasklaidos platformose stebėkite asmenis ir organizacijas iš įvairių kultūrų. Dalyvaukite diskusijose ir mokykitės iš jų pranešimų.
- Naudokite socialinę žiniasklaidą, kad galėtumėte susisiekti su žmonėmis visame pasaulyje. Tokios platformos kaip „X“ ir „Instagram“ turi didelę tarptautinę vartotojų bazę.

Dalyvaukite internetiniuose kursuose

- Užsiregistruokite į internetinius kursus ar internetinius seminarus, skirtus tarpkultūriniam bendravimui, įvairovei ir kultūrinei kompetencijai ugdyti.
- Tokios platformos kaip „Coursera“, „edX“ ir „LinkedIn Learning“ siūlo įvairius tarpkultūrinio bendravimo įgūdžių kursus.

Mokykitės užsienio kalbas

- Išmokite pagrindinių frazių įvairiomis kalbomis. Naudokite kalbų mokymosi programėles, kad pagerintumėte savo kalbos įgūdžius.
- „Duolingo“, „Babbel“ ir „Rosetta Stone“ yra populiarios kalbų mokymosi programos, tinkamos pradedantiesiems.

Ieškokite įvairios informacijos

- Sekite pasaulines naujienas, kultūrinius ir tarptautinius įvykius, kad suprastumėte skirtingas kultūras.
- Stebėkite tarptautines naujienų svetaines, internetines transliacijas ir „YouTube“ kanalus, kuriuose dėmesys sutelkiamas į pasaulines problemas ir kultūrinius pokyčius.

Ugdykite empatiją

- Pabandykite suprasti, ką jaustumėte kito žmogaus vietoje, įsivaizduokite jų išgyvenimus ir jausmus. Praktikuokite empatiją kasdiniuose santykiuose.
- Knygos apie empatiją ir savistabą gali suteikti naudingų įžvalgų, kaip suprasti kitų emocijas.



Reflektuokite ir rašykite

- Užsirašykite savo tarpkultūrinę patirtį, iššūkius, pamokas ir svarbias akimirkas. Apmąstykite savo kultūrinius šališkumus bei jų įtaką jūsų bendravimui ir bendradarbiavimui.
- Refleksijos ir rašymas gali padėti lengviau struktūrizuoti savistabos procesą.

Dalyvaukite įvairovės ir įtraukties seminaruose

- Dalyvaukite įvairovės ir įtraukties seminaruose, kad gautumėte įžvalgų, kaip kurti įtraukią aplinką.
- Daugelis organizacijų ir žmogiškųjų išteklių skyrių siūlo įvairovės mokymo programas. Pasiteiraukite savo darbovietėje ar nėra galimybės suorganizuoti tokio pobūdžio dirbtuves.

Santykių su klientais valdymas tarpkultūrinės kompetencijos požiūriu apima kliento kultūrinės įvairovės supratimą ir prisitaikymą prie jos, siekiant ugdyti pasitikėjimą ir paslaugas teikti efektyviai. Tai labai svarbu šiandiniame pasaulyje, kuriame organizacijos bendrauja su klientais iš įvairių kultūrų. Tarpkultūrinė kompetencija padeda didinti klientų pasitenkinimą, veiklos efektyvumą ir skatinti skaidrumą bei atskaitomybę.

PRINCIPAI IR STRATEGIJOS, PADEDANČIOS TAIKYTI TARPKULTŪRINĘ KOMPETENCIJĄ DARBO APLINKOJE:

Kultūrinės įvairovės supratimas

- Pripažinkite ir priimkite, kad klientai yra iš skirtingų kultūrinių aplinkų, kurių kiekviena turi unikalių papročių, bendravimo stilių ir lūkesčių.
- Priimkite įvairovę ir vertinkite ją kaip galimybę pagerinti klientų aptarnavimo sąveiką.

Aktyvus klausymasis

- Aktyvus klausymasis yra svarbiausias įgūdis klientų aptarnavimo srityje. Tai apima ne tik girdėjimą, bet ir kalbos, tono ir konteksto supratimą.
- Išmokykite klientų aptarnavimo atstovus empatiškai klausytis, užduoti atvirus klausimus.

Kalbos prieinamumas

- Kalbų skirtumai gali sukurti kliūtis. Daugiakalbis paslaugų teikimas užtikrina, kad visi klientai galėtų veiksmingai naudotis paslaugomis.
- Investuokite į vertimo žodžių paslaugas, įdarbinkite daugiakalbius darbuotojus ir naudokite kalbinius išteklius bendravimui palengvinti.

Kultūrinis jautrumas teikiant paslaugas

- Venkite prielaidų ir pasidomėkite apie kultūrinės praktikas, specifinius pageidavimus ir kultūriškai nepriimtinius veiksmus.
- Peržiūrėkite klientų aptarnavimo protokolus, kad įsitikintumėte, jog jie atitinka įvairias kultūros normas ir praktikas.

Empatija ir kultūrinis supratimas

- Atsižvelkite į klientų kultūrinę kilmę, taip skatindami supratimą ir abipusį pasitikėjimą.
- Skatinkite klientų aptarnavimo darbuotojus ugdyti empatiją, mokantis apie įvairias kultūras, tradicijas ir papročius.

Konfliktų sprendimo strategijos

- Konfliktų sprendimo metodai turėtų būti kultūriškai suprantami ir rodantys pagarbą įvairiems požiūriams.
- Mokykite kultūriškai jautrių konfliktų sprendimo būdų pabrėždami pagarbos kultūriniais skirtumams svarbą.



Grįžtamasis ryšys ir nuoseklus paslaugų tobulinimas

- Skatinkite klientus iš visų kultūrinių aplinkų suteikti grįžtamąjį ryšį apie gautas paslaugas. Naudokite šiuos atsiliepimus paslaugų tobulinimui.

Įtraukties ir lygybės skatinimas

- Užtikrinkite, kad visi klientai, nepaisant jų kultūrinės kilmės, būtų traktuojami vienodai ir gautų vienodas galimybes.
- Parenkite įtraukties ir lygybės politiką, skatinančią įvairių kultūrų klientų pasitenkinimo jausmą.

Mokymai ir palaikymas

- Nuosekliai mokykite ir palaikykite klientų aptarnavimo personalą, pabrėždami kultūrinę kompetenciją kaip vieną iš pagrindinių įgūdžių.
- Nuolatinis mokymasis ir pagalba įgalina darbuotojus tvirtai ir saugiai jaustis tarpkultūrinėje sąveikoje.

Pasitikėjimo kūrimas

- Kultūriškai kompetentingas klientų aptarnavimas stiprina pasitikėjimą, didina klientų lojalumą ir bendruomenės santykius.
- Teikite prioritetą kultūrinei klientų aptarnavimo kompetencijai, kad sukurtumėte ilgalaikį pasitikėjimą ir teigiamus santykius su įvairia klientų baze.

PIRMOJI PSICHOLOGINĖ PAGALBA (PPP)

KAS YRA IR KAS NĖRA PPP?

PPP – tai įgūdžių ir žinių rinkinys, kuris naudojamas rūpinantis distreso ištiktu žmogumi, dėmesys jo reakcijai, aktyvus klausymasis ir praktinės pagalbos teikimas. Tai būdas padėti žmonėms pasijusti ramiau ir sugebėti susidoroti su sudėtinga situacija, palaikyti žmogų ir suteikti jam reikalingą pagalbą.

Stresas yra įtampos būseną, kuri gali būti jaučiama įvairiose situacijose. Jį gali sukelti bet koks pokytis – teigiamas ar neigiamas. Stresas yra įprasta kasdienio gyvenimo dalis. Jis teigiamas, kai padeda žmogui pasiekti geresnių rezultatų, pavyzdžiui, laikant įskaitą ar egzaminą, atliekant užduotį darbe. Tačiau stresas taip pat gali būti neigiamas ir sukelti distresą – kenksmingą, trikdančią veiklą stresą.

Distresas atsiranda tada, kai žmogus neįstengia susidoroti su iššūkiu ar situacija, su kuriais susiduria, arba prie jų prisitaikyti. Distresas sukelia fizinį ir emocinį diskomfortą bei kančią. Jį gali sukelti vienkartinis sudėtingas įvykis arba laikui bėgant susikaupęs stresas.

PPP yra:

- nuraminti nelaimės ištiktą, distresą patiriantį žmogų ir padėti jam pasijusti saugiam;
- įvertinti žmogaus poreikius;
- apsaugoti jį nuo tolesnės žalos;
- suteikti emocinę paramą;
- padėti patenkinti neatidėliotinus poreikius, tokius kaip maistas ir vanduo, antklodė ar laikina nakvynė;
- padėti žmonėms gauti informaciją, paslaugas ir reikiamą pagalbą.

PPP nėra:

- pagalba, kurią gali suteikti tik profesionalai;
- profesionalus konsultavimas ir terapija;
- skatinimas išsamiai aptarti įvykį, sukėlusį distresą;
- prašymas analizuoti tai, kas nutiko;
- spaudimas detaliai papasakoti apie tai, kas nutiko;
- spaudimas pasidalinti savo jausmais ir reakcijomis į įvykį.

Kas gali teikti PPP?

PPP gali suteikti bet kuris žmogus, atsidūręs šalia nelaimės ištikto arba distresą patiriančio žmogaus. Ją gali pasiūlyti ne tik profesionalai. PPP įgūdžių nėra sunku išmokyti. Daugelis žmonių jau žino ir naudoja juos nesuvokdami, kad tai yra PPP įgūdžiai. Pavyzdžiui, PPP apima ir aktyvų klausymąsi, pagalbos teikimą neteisiant, nelaimės ištikto žmogaus nuraminimą ir žmogaus poreikių atliepimą.

Kam teikiama PPP?

PPP gali padėti žmonėms, patiriantiems distresą. Tačiau ne visiems žmonėms, patekusiems į nelaimę, gali prireikti PPP ir ne kiekvienas jos nori. Kai kurie žmonės gali susidoroti su sudėtingomis situacijomis patys arba padedami artimųjų ir jiems gali neprireikti jūsų pagalbos.



Prisiminkite, kad:

- Žmonės skirtingai ir skirtingu metu reaguoja į sudėtingas situacijas;
- Ne visi nori priimti PPP ir ne visiems jos reikia;
- Distresą gali sukelti pamatyti ar išgirsti bauginantys dalykai;
- Kai kurie žmonės gali susitvarkyti patys ir jiems nereikia pagalbos.

Kada teikiama PPP?

Daugumai žmonių reikia suteikti PPP sudėtingo įvykio metu arba netrukus po jo. Kiti žmonės nerimą gali pajusti daug vėliau: praėjus savaitėms, mėnesiams ar net metams po įvykio. Nauji iššūkiai ar priminimai apie įvykį, pavyzdžiui, netekties metinės, gali sukelti prisiminimus ir sielvartą.

SKIRTINGOS KRIZĖS

Yra daug įvairių situacijų, kai PPP gali padėti nelaimės ištiktam žmogui:

- Asmeninės krizės: darbo netekimas, autoįvykis, netektis, kita.
- Socialiniai iššūkiai: šeimos socialinėje atskirtyje, benamystė, vienišumą išgyvenantys žmonės, kita.
- Sveikatos iššūkiai: negalios, ŽIV, AIDS, onkologinės ligos, Alzheimeris, demencija, epidemijos, kita.
- Stichinės nelaimės: žemės drebėjimas, potvynis, gaisras, kita.
- Žmogaus sukeltos nelaimės: gaisrai, sprogimai, masiniai autoįvykiai, kita.
- Smurtas: smurtas artimoje aplinkoje, seksualinė prievarta ir išnaudojimas, smurtas dėl lyties, neapykantos nusikaltimai, kita.
- Ginkluotas konfliktas: teroras, karas, kita.
- Priverstinė migracija: žmonės palieka savo namus dėl persekiojimo, represijų, karo, stichinių nelaimių, skurdo, kita.

Kur teikiama PPP?

PPP galite teikti bet kur, kur yra saugu ir patogų PPP teikiančiam ir distresą patiriančiam žmogui. Tai gali būti namai, bendruomenės centras, prekybos centras, mokykla ir pan. Jei įmanoma, rinkitės tylią ir ramią vietą. Jautriose situacijose, pavyzdžiui, jei žmogus patyrė seksualinį smurtą, pasistenkite rasti vietą, kur kiti žmonės negalėtų išgirsti jūsų pokalbio. Taip išsaugomas konfidencialumas ir gerbiamas žmogaus orumas.

Kaip teikti PPP?

Veiksmai, kurių imatės teikdami PPP, priklauso nuo situacijos ir žmonių, kuriems padedate, poreikių. Yra trys pagrindiniai veiksmai: stebėti, išgirsti ir nukreipti.

STEBĖTI

- kas įvyko ir kas vyksta;
- kam reikia pagalbos;
- kokia saugumo rizika kyla;
- kokie patirti fiziniai sužalojimai;
- kokie poreikiai neatidėliotini;
- kokios kyla emocinės reakcijos



Reakcijos į distresą

Natūralu patirti distresą keliančių situacijų poveikį, reakcijos į šias situacijas gali skirtis. Žemiau pateiktos situacijos yra įprastos, bet jeigu jos užsitęsia ilgesnį laiką, sutrikdo kasdienes veiklas, santykius su kitais bei kelia sveikatos sunkumų, reikėtų kreiptis pagalbos.

Fizinės: įvairūs kūno skausmai, įsitempę raumenys, nuovargis, skrandžio ir galvos skausmai, miego sunkumai: baisūs sapnai, negalėjimas užmigti arba dažnas prabudinėjimas, padidėjęs arba kritęs energijos lygis, prakaitavimas, drebulys, pagreitėjęs širdies plakimas, pykinimas, vėmimas, viduriavimas, apetito pokyčiai.

Kognityvinės: susikaupimo, sprendimų priėmimo ir naujų dalykų įsiminimo sunkumai, laiko pojūčio praradimas bei jausmas, kad vis iš naujo ir iš naujo mintyse išgyvena patirtą įvykį, padrikas, nerišlus mąstymas, nėra minčių, tuštuma arba mintys veja viena kitą intensyviau nei įprastai, naktiniai košmarai, skuboti sprendimai arba sunkumai priimti sprendimus.

Emocinės: nerimas, nervingumas, panika, liūdesys, prislėgtumas, beviltiškumas, dirglumas, sąstingis, kaltė, gėda, pyktis, atsietumo nuo pasaulio ir šalia esančių žmonių jausmas, taip pat baimė, jog situacija gali pasikartoti, nesugebėjimas atsipalaiduoti, pasitikėjimo savimi praradimas, dažnas verkimas, bendras nelaiminimo jausmas, apatija, depresija, suicidinės mintys, jausmas, kad tai kas vyksta, atrodo tarsi filmas.

Tarpasmeninės: užsisklendimas, jausmas, kad niekas manęs nesupranta, konfliktai su aplinkiniais, keiksmi, šaukimas, kaltinimai, kitų įtarinėjimas, melas, atsiprašinėjimai, neigimas atsakomybės.

Elgesio: impulsyvumas, vengimas situaciją primenančių dalykų, nenoras apie tai kalbėti, piktnaudžiavimas vaistais, alkoholiu ar narkotinėmis medžiagomis, įpročiai, atsirandantys jaučiant stresą (nagų kramtymas, trypimas kojomis, dantų griežimas, mušimas, daiktų mėtymas, laužymas, gadinimas).

Sudėtingos reakcijos, dėl kurių reikia nukreipti profesionalios pagalbos

Kartais emocinės reakcijos būna tokios stiprios, kad daro įtaką žmonių kasdieniam gyvenimui. Jei tai tęsiasi ilgiau nei kelias dienas, reikėtų nukreipti juos pas psichikos sveikatos specialistus, jei tai yra prieinama.

Žmogui reikia specializuotos pagalbos, jei jis:

- ilgiau nei savaitę neužmiega ir atrodo sutrikęs;
- yra taip sunerimęs, kad negali gyventi įprasto gyvenimo ir pasirūpinti savimi ar savo vaikais. Pavyzdžiui, jis gali mažai valgyti arba nesiprausti, net jei turi maisto ir galimybę naudotis vonia;
- prarado kontrolę ir sunku nuspėti jo veiksmus;
- grasina pakenkti sau ar kitiems;
- pradeda piktnaudžiauti psichoaktyviomis medžiagomis.

Žmonėms, turintiems psichikos sveikatos sutrikimų arba vartojusiems medikamentus dar iki tol, kol patyrė distresą, taip pat gali prireikti profesionalios psichikos sveikatos specialisto pagalbos.

Sudėtingos situacijos yra tada, kai PPP teikiantis žmogus negali suteikti visos reikalingos pagalbos. Sudėtingą situaciją lengviausia atpažinti tada, kai prireikia kviesti į pagalbą kitus.

Sudėtingų situacijų pavyzdžiai:

- žmonės patyrė fizinių sužalojimų ir jiems reikia medicininės pagalbos;
- žmonės patyrė seksualinį smurtą ar smurtą dėl lyties; vienu metu reikia padėti daugeliui žmonių;
- padedate tokioms grupėms kaip: vaikai, moterys ar žmonės, turintys negalią, nes jie gali turėti specifinių poreikių;
- padedate vienam ar keliems žmonėms išgyvenantiems sudėtingas reakcijas.



TOLIAU PATEIKIAMSI SUDĖTINGŲ REAKCIJŲ PAVYZDŽIAI:

Panikos priepuoliai ir nerimo jausmas gali sukelti greitesnį širdies plakimą, dusulį ir skausmą krūtinėje. Žmogus gali prakaituoti daugiau nei įprastai, jausti galvos svaigimą ar mieguistumą ir jaustis tarsi sirgty.

Pyktis ir agresyvus elgesys yra dažna reakcija į krizę smurto situacijose arba į patirtą didelę netektį.

Savęs žalojimas ir savižudybė. Savęs žalojimas – kai žmogus tyčia susižaloja, pavyzdžiui, perpjaudamas ar nudegindamas odą ir kūną. Savižudybė – kai žmogus tyčia atima sau gyvybę. Svarbu visada rimtai žiūrėti į žmogų, kuris grasina pakenkti sau ar nusižudyti, ir nepalikti jo vieno, kol atvyks daugiau pagalbos.

Užsitęsęs gedėjimas yra tada, kai žmogui sunku priimti mylimo žmogaus netektį ir prie jos prisitaikyti. Tada sielvartas paveikia kasdieninį žmogus gyvenimą, bendravimą su kitais žmonėmis. Tai nėra tiesioginė reakcija. Ji vystosi per tam tikrą laikotarpį. Didelis distresas kyla tada, kai asmuo patiria naujų iššūkių arba kai jam kas nors primena apie jo sielvartą.

Miego problemos po sudėtingų įvykių yra labai dažnos. Daugeliui žmonių sunku užmigti. Kai kurie žmonės miega daugiau nei įprastai ir jiems sunku pabusti. Jei miego sutrikimai tęsiasi ilgą laiką, tai gali sukelti fizinių ir psichologinių sunkumų. Sunkios miego problemos trukdo kasdieniam gyvenimui, blogina nuotaiką ir santykius su kitais žmonėmis.

Skausmingi prisiminimai – kai žmogus jaučiasi taip, lyg būtų sugrįžęs į distresą keliantį įvykį. Tokie prisiminimai dažnai atrodo tikroviški ir gali klaidinti bei gąsdinti. Tai yra normali reakcija į neįprastus išgyvenimus, tačiau žmogui vis tiek gali prireikti pagalbos juos valdyti.

Žalingi įveikimo metodai apima savarankišką „gydymąsi“ narkotikais ir alkoholiu, smurtą, agresyvumą arba visišką atsiribojimą nuo kitų žmonių.

Tam tikri veiksniai gali padidinti sudėtingų reakcijų riziką. Pavyzdžiui, jei žmogus:

- buvo atskirtas nuo savo šeimos;
- manė, kad mirs;
- buvo įtrauktas į situaciją, kurioje patyrė didelį siaubą;
- turėjo ankstesnių trauminių patirčių;
- neteko artimųjų;
- turi psichikos sveikatos sutrikimų.

Galimi psichikos sveikatos sunkumai po itin sunkių trauminių patirčių¹

Potrauminio streso sutrikimas. Žmogus vis dar labai ryškiai patiria trauminių patirčių detales, jaučiasi lyg įvykius išgyventų vėl, nors dabar objektyviai ir yra saugus. Arba sapnuoja traumines patirtis košmaruose. Tuo pačiu labai vengia visko, kas traumines patirtis primintų. Jaučiasi itin nesaugus, greitai išsigąsta.

Nerimas. Žmogus itin stipriai nerimauja dėl visko arba konkrečiose situacijose. Gali patirti itin stiprius nerimo priepuolius – panikos atakas. Nerimą lydi stiprios fiziologinės reakcijos (širdies plakimas, prakaitavimas, raumenų įtampa, sunkumas kvėpuoti, skausmas krūtinėje ir kt.). Vargina neigatyvios mintys.

Depresija. Žmogus patiria nuolatinį liūdesį, blogą nuotaiką, interesų, energijos ir aktyvumo sumažėjimą. Sunku sukaupti dėmesį, greitai apima nuovargis.

Kita. Paūmėja iki katastrofos buvę psichikos sveikatos sutrikimai arba kiti psichikos sveikatos sunkumai.

¹ VU Psichotraumatologijos centras. *Kaip kalbėtis su žmogumi po didelių nelaimių ir katastrofinių patirčių? Rekomendacijos parengtos reaguojant į karo veiksmus Ukrainoje. Prieinama čia: Kaip kalbėtis su žmogumi (vu.lt).*



IŠGIRSTI

- prieti prie distresą patiriančio žmogaus;
- prisistatyti;
- atkreipti dėmesį ir aktyviai klausytis;
- priimti jo jausmus;
- nuraminti nelaimės ištiktą žmogų;
- paklausti apie jo poreikius ir rūpesčius;
- padėti nelaimės ištiktam žmogui išspręsti neatidėliotinus klausimus.

Aktyvaus klausymosi principai

- sutelkti visą savo dėmesį į nelaimės ištiktą žmogų: būti su juo, žiūrėti į jį, pokalbio metu nesinaudoti telefonu, neužsiimti kita veikla, stengtis įsiklausyti, ką žmogus pasakoja;
- suteikti erdvės nelaimės ištiktam žmogui: daugiau klausytis, negu kalbėti, užduoti klausimus, nepertraukinėti, nekeisti temos, nedalinti patarimų, jeigu žmogus neklausia;
- bandyti situaciją pamatyti kito žmogaus akimis: suprasti jo nuomonę, o ne pasakyti savo, susilaukyti nuo vertinimo ar moralizavimo, teisimo;
- sutelkti dėmesį į jausmus: domėtis ne tik faktais, bet ir jausmais, bandyti įsivaizduoti, ką išgyven kitas žmogus, pasitikslinti, ar teisingai suprantame žmogų;
- išbūti tyloje: suteikti erdvės žmogui permąstyti, susitelkti pasakyti tai, ko galbūt nedrįsta, suprasti, kad žmogus gali nenorėti kalbėtis.

Kaip padėti nusiraminti?

Svarbu žinoti, ką daryti, jei žmogus yra ištiktas panikos arba patiria stiprias reakcijas į distresą keliančią situaciją. Kalbėkite su žmogumi ramiai ir neskubėdami, aiškiais, trumpais sakiniais. Paprašykite žmogaus apibūdinti savo pojūčius ir ar jis žino, dėl ko šie jausmai atsirado.

Žinokite, kad diskomfortą krūtinėje ir dusulį taip pat gali sukelti širdies priepuolis ar astma. Jei kyla abejonų dėl simptomų priežasties, pasirūpinkite, kad žmogui kuo greičiau būtų suteikta medicininė pagalba.

Skatinkite žmogų įkvėpti per nosį ir pajusti, kaip oras lėtai užpildo plaučius, o tada lėtai iškvėpti per burną. Patikinkite, kad diskomfortas greitai praeis, kad jis yra saugus ir nieko blogo jam nenutiks. Paaiškinkite, kad simptomai sumažės, kai žmogus pasijus ramesnis ir mažiau išgyvens.

Teikiančiam PPP svarbu išlikti ramiam, jei žmogus panikuoja, ir suprasti, kad nelaimės ištiktam žmogui gali būti sunku nusiraminti ir priimti pagalbą.

NUKREIPTI

- gauti informaciją;
- susisiekti su artimaisiais ir reikiamomis įstaigomis;
- padėti spręsti praktines problemas;
- gauti paslaugas ir kitą pagalbą.

PPP teikiantiems naudinga žinoti, kokie kiti pagalbos ištekliai yra prieinami tam tikroje vietovėje.



Vaikai susiduria su rizikomis ir iššūkiais, kurie iš dalies yra panašūs į suaugusiųjų, tačiau yra ir pavojų, būdingų tik vaikams. Tai tėvų ir globėjų praradimas arba atskirtis nuo jų, prievarta prieš vaikus ir jų išnaudojimas.

Vaikai stresą sukeliančius įvykius supranta ir reaguoja į juos kitaip, nei suaugusieji. Jų reakcijos skiriasi priklausomai nuo to, kiek jiems metų ir kiek jie supranta situaciją. Tačiau yra keletas bendrų vaiko elgesio požymių, rodančių, kad jį ištiko nelaimė. Pavyzdžiui, jei vaikas:

- turi fizinių blogos savijautos simptomų, tokių kaip drebulys, galvos skausmas, apetito praradimas, skausmai;
- daug verkia ir negali sustoti;
- yra labai nusiminęs ir panikuoja;
- yra agresyvus ir bando įskaudinti kitus (smūgiuoja, spardo, kandžiojasi ir pan.);
- elgiasi neįprastai;
- laikosi įsikibęs savo globėjų ir jų nepaleidžia;
- atrodo sutrikęs ir pasimetęs;
- atrodo užsidaręs arba labai tylus, mažai juda arba visai nejuda;
- slepiasi arba laikosi atokiai nuo kitų žmonių;
- neatsakinėja kitiems, visai nekalba;
- labai išsigandęs.

PPP vaikams taip pat pagrįsta „stebėk, išgirsk ir nukreipk“ veiksmais, tačiau reikia nepamiršti svarbių skirtumų. Svarbu tai, kad vaikų reakcijos yra skirtingos ir jų bendravimo su vaikais būdas turi skirtis priklausomai nuo jų amžiaus.

Vaikų reakcijos į krizes

Stresas vaikus taip pat veikia, net jeigu jie nesupranta, kas įvyko, jų reakcijos priklauso nuo amžiaus tarpsnio.

- Sunkūs išgyvenimai gali paveikti vaiko mokymąsi, jo pasiekimai gali suprastėti.
- Vaikas gali imti itin stengtis viską atlikti „tobulai“, siekdamas išvengti neigiamų pasekmių.
- Gali būti sutrikdytas vaiko jausmas, kad pasaulis yra saugus.

Natūralu, kad vaikus paveikia nerimą keliančios situacijos. Žemiau pateikiamos vaikams būdingos reakcijos. Svarbu, kad suaugusieji jas pastebėtų, padėtų vaikams suprasti ir įprasminti nerimą keliančius išgyvenimus, o esant būtinybei siektų specialistų pagalbą.

Kūdikiai ir labai maži vaikai (0-2 m.) gali išsaugoti su įvykiais susijusius prisiminimus, vaizdus ar kvapus. Gali dažniau verkti, prašyti ant rankų, tapti dirglesni, labiau sujaudinti arba pasyvesni (tylesni, emociškai atsisieję).

Ikimokyklinukai (2-6 m.): atsiskyrimo nuo tėvų/globėjų baimė, bejėgiškumo ir beviltiškumo jausmai. Gali užsidaryti savyje arba demonstruoti priešišumą. Taip pat būdingas grįžimas prie jau išaugto elgesio, tokio kaip nykščio čiulpimas, šlapinimasis į lovą, tamsos baimė. Savo žaidimuose gali nuolat atkartoti stresą sukėlusią patirtį.

Jaunesnio mokyklinio amžiaus vaikai (6-10 m.) gali fantazuoti apie gelbėtojo vaidmenį, norėti dažnai kalbėtis apie įvykį, siekti kontrolės sugrąžinimo būdų. Galima nenuspėjama nuotaikų kaita, grįžimas prie tokio elgesio kaip nykščio čiulpimas, tamsos baimė, taip pat atsisakymas kalbėti ar bendrauti su aplinkiniais (kartais net ir artimiausiais žmonėmis). Gali atsirasti ir ankstesniam laikotarpiui būdingas elgesys.

Paaugliai (11-17 m.) reaguoja panašiai kaip suaugusieji. Taip pat gali tapti dirglūs, agresyvūs, impulsyvūs, priešintis taisyklėms ir visuomenėje priimtoms normoms, imti rizikingai elgtis, pavyzdžiui, vartoti alkoholį, psichotropines medžiagas, žaloti save, valgyti per daug arba per mažai. Gali tapti baimingi. Gali atsirasti ir ankstesniam laikotarpiui būdingas elgesys.



PATARIMAI TĖVAMS/GLOBĖJAMS, KURIE TEIKIA PARAMĄ VAIKAMS

Kūdikiai

- Laikykite juos šiltai ir saugiai
- Priglauskite ir apkabinkite
- Jei įmanoma, laikykitės reguliaraus maitinimo ir miego grafiko
- Kalbėkite ramiai ir švelniu balsu
- Saugokite juos nuo stipraus triukšmo ir chaotiškų situacijų.

Maži vaikai

- Skirkite jiems daugiau laiko ir dėmesio
- Kiek įmanoma, laikykitės įprastos rutinos ir tvarkaraščio
- Paašškinkite jiems, kad jie nėra kalti dėl įvykusių blogų dalykų
- Jei įmanoma, suteikite galimybę žaisti ir atsipalaiduoti
- Pateikite paprastus atsakymus apie tai, kas nutiko, bet neteikite gąsdinančių detalių
- Leiskite jiems likti šalia, jei jie bijo ar yra prisirišę
- Dažnai priminkite, kad jie yra saugūs
- Būkite kantrūs su vaikais, kurie pradeda elgtis taip, kaip elgėsi būdami mažesni, pavyzdžiui, čiulpia nykštį arba šlapinasi į lovą
- Venkite atskirti mažus vaikus nuo šeimos.

Vyresni vaikai ir paaugliai

- Skirkite jiems laiko ir dėmesio
- Padėkite jiems laikytis įprastos dienos tvarkės
- Pateikite faktų apie tai, kas nutiko, ir paašškinkite, kas vyksta dabar
- Leiskite jiems liūdėti. Nesitikėkite, kad jie bus tvirti
- Iš klausykite jų mintis ir baimes nesmerkdami
- Nustatykite aiškias taisykles
- Paklauskite jų apie jiems gresiančius pavojus, palaikykite juos ir aptarkite, kaip jie galėtų geriausiai išvengti žalos
- Ieškokite galimybių jiems būti naudingiems.

NEPADARYKITE ŽALOS

Teikiant pirmąją psichologinę pagalbą:

KĄ DARYTI

KO NEDARYTI

Rekomenduojama	Nerekomenduojama
gerbti privatumą ir saugoti asmens istorijos konfidencialumą	pažeisti konfidencialumo taisyklę, nebent kyla grėsmė asmens sveikatai arba gyvybei
teikti emocinę ir praktinę paramą	tirti per giliai klausinėjant itin jautrių, pernelyg asmeniškų dalykų, kurie galėtų dar labiau apsunkinti žmogaus būseną
elgtis tinkamai, atsižvelgiant į asmens kultūrą, amžių ir lytį	rodyti nepagarbą arba išnaudoti nukentėjusįjį
aktyviai klausytis	būti išsiblaškiusiam ir galvoti apie kitus dalykus, kol žmogus jums pasakoja kažką svarbaus



stengtis išlikti nešališkam ir nesivadovauti išankstinėmis nuostatomis	teisti žmogų už jo veiksmus ir jausmus
gerbti žmogaus teisę priimti sprendimus ir skatinti padėti sau pačiam, kad jis galėtų pats spręsti savo problemas	nurodinėti kitam žmogui, ką daryti arba kaip spręsti savo problemas
būti sąžiningam ir patikimam	duoti nepagrįstus pažadus arba teikti neteisingą informaciją
padėti žmonėms patenkinti pagrindinius poreikius	prašyti asmens pinigų ar paslaugų už pagalbą
jausti savo galimybių ribas	pervertinti savo įgūdžius
paaiškinti žmonėms, kad net jei jie dabar nenori jūsų pagalbos, jie vis tiek galės gauti pagalbą ateityje	toliau spausti, jei žmogus nenori jūsų pagalbos
pagarbiai užbaigti savo pagalbos teikimą/ pokalbį	užbaigti pagalbą staiga, nepateikus informacijos apie tolesnę pagalbą ir neužbaigus pokalbio

KULTŪRINIAI KONTEKSTAI

Kultūra daro įtaką tam, kaip žmonės bendrauja vieni su kitais ir kas yra priimtina, o kas ne. Pavyzdžiui, kai kuriose kultūrose nėra įprasta dalytis jausmais su ne šeimos nariais. Moterims taip pat gali būti netinkama kalbėtis su vyrais už šeimos ribų. Labai svarbu žinoti savo stengtis dirbant ir padedant žmonėms atidėti į šalį išankstinius nusistatymus.

Lytis, amžius ir galios santykiai

- Į ką galiu kreiptis? Ar yra socialinių ar kultūrinių normų, kurios turi įtakos tam, į ką galiu kreiptis?
- Ar man (vyriui) dera kreiptis į nelaimės ištiktą moterį?
- Jei prekybos centre matau verkiantį žmogų, ar man dera prieiti prie to žmogaus?
- Jei matau mažą vaiką, kuris vienas eina šaligatviu ir atrodo pasiklydęs, ar galiu pats vaiką nuvežti į reikiamą vaikų apsaugos įstaigą, ar turėčiau susisiekti su kuo nors kitu, kad prisijungtų prie mūsų?

Prisilietimas ir elgesys

- Kokie prisilietimo būdai yra priimtini šiai bendruomenei?
- Ar galima laikyti ranką ar paliesti petį?
- Ar yra ypatingų dalykų, į kuriuos reikėtų atsižvelgti bendraujant su vyresnio amžiaus žmonėmis, vaikais, moterimis ar kitais žmonėmis?

Tikėjimai ir religija

- Kokioms etninėms ir religinėms grupėms priklauso bendruomenės nariai?
- Kokios tradicijos ir papročiai yra svarbūs?
- Kaip tie, kuriuos palietė nelaimė, galėtų suprasti ar paaiškinti, kas įvyko?



Saugumas, orumas ir žmogaus teisės

- Venkite, kad dėl jūsų veiksmų žmonėms kiltų dar didesnis pavojus;
- Kiek įmanoma įsitikinkite, kad žmonės, kuriems padedate, yra saugūs, ir saugokite juos nuo fizinės ar psichologinės žalos;
- Elkitės su žmonėmis pagarbiai ir laikydamiesi jų kultūrinių ir socialinių normų;
- Užtikrinkite, kad žmonės galėtų gauti pagalbą sąžiningai ir be diskriminacijos;
- Padėkite žmonėms ginti savo teises ir gauti prieinamą pagalbą;
- Veikite tik geriausiaisiais bet kurio asmens, kuriam padedate, interesais.

KONFIDENCIALUMAS

Konfidencialumas reiškia abipusį pasitikėjimą ir pagarbą ir yra labai svarbus kuriant ryšį su nelaimės ištiktu žmogumi. Konfidencialumo išlaikymas reiškia, kad informacija apie žmogų neturėtų būti dalijamasi su kitais asmenimis be informuoto asmens sutikimo. Tai reiškia, kad negalima dalintis informacija su šeimos nariais, bendradarbiais, gydytojais, kitomis organizacijomis ir įstaigomis, žiniasklaida ir panašiai be žmogaus sutikimo. Yra tam tikrų šios taisyklės išimčių, kurios susijusios su žmogaus, jo artimiausiu šeimos nariu ar kitų žmonių saugumu. Pavyzdžiui, jei žmogus yra sužeistas ir negali kalbėti, gali tekti kviesiti greitąją medicinos pagalbą ir dalintis informacija apie jo sužalojimą ir būklę, negavus sutikimo.

PASIRŪPINKITE SAVIMI

Streso, nuovargio ir perdegimo ženklų atpažinimas

Stresas yra visuma fiziologinių, psichologinių ir elgesio reakcijų, atsirandančių dėl išorinių sąlygų pokyčio, reikalaujančio prisitaikymo arba atsako.

Nuovargis – natūralus darbingumo sumažėjimas po aktyvios fizinės ar psichinės veiklos. Nuovargio simptomai (silpnumo jausmas, mieguistumas, sumažėjęs reakcijos greitis, pablogėjusi atmintis ir dėmesys, sulėtėjęs mąstymas, neigiamos emocijos ir pan.) paprastai išnyksta po poilsio ar miego. Jeigu darbo ir poilsio režimas netinkamas, nuolat trūksta poilsio, gali atsirasti liguistas nuovargis ir išsivystyti perdegimas.

Perdegimas yra susijęs su kaupiamuoju stresu, kai stresoriai veikia pakankamai ilgai, pasikartoja dažnai, o organizmas nespėja grįžti į pusiausvyrą.

Perdegimo požymiai:

- Fizinis ir emocinis išsekimas
- Žemas energijos lygis
- Atsiribojimas, atsitraukimas
- Izoliacija
- Dirglumas
- Įstrigimo jausmas
- Sumažėjęs entuziazmas ir motyvacija dirbti
- Beviltiškumas
- Liūdesys
- Pesimizmas ir cinizmas



Atsakinga pagalba apima pagalbos teikėjų rūpinimąsi savo sveikata ir gerove. Teikiančius pagalbą gali paveikti paramos teikimas kitiems sudėtingose situacijose arba jų pačių nelaimė. Suteikti PPP gali būti sunku tiek fiziškai, tiek emociškai. Nelengva bendrauti su nelaimės ištiktais žmonėmis. Tai gali sukelti kaltės, liūdesio ir nusivylimo jausmą, jei pagalbą teikiantis žmogus jaučia, kad padarė nepakankamai. Pagalbą teikiantis žmogus gali taikyti „stebėk, išgirk ir nukreipk“ veiksmus rūpinimuisi savimi.

Stebėk

- atidžiai stebėkite savo reakcijas;
- atpažinkite, kai jūsų reakcijos yra didelio streso ar perdegimo požymiai.

Išgirk

- įsiklausykite į tai, kaip reagavimas jus veikia;
- pripažinkite ir priimkite savo jausmus;
- pabandykite išsiaiškinti, kas turi įtakos jūsų reakcijai, kad galėtume nuspręsti, kaip geriau ją valdyti ar su ja susitvarkyti.

Nukreipk

- bendraukite su kitais, kreipkitės pagalbos į kitus tiek namuose, tiek darbe;
- užsiimkite veikla, kuri gali padėti apsaugoti jūsų gerovę

Kaip padėti sau išėiti iš perdegimo būsenos?

Dažniausiai – priešinga kryptimi, nei į ją atėjome, t.y., mažiau dirbti, atsisakyti perfekcionistinių įsitikinimų, aiškiai nubrėžti ribas ir pasakyti „Ne“ nebūtinėms įsipareigojimams. Pakankamai miegoti, tinkamai maitintis, sportuoti. Užsiimti hobiu – veikla, kuri visiškai nesusijusi su darbu, atitraukianti mintis nuo sunkių dalykų ir nukreipianti į tai, kas uždega ir pakylėja. Kurti. Būti gamtoje. Bendrauti su pozityviais žmonėmis, užsiimti su augintiniais. Atstatyti balansą tarp darbo, šeimos ir laiko sau. Esant reikalui kreiptis į psichikos sveikatos specialistą.



ŠALTINIAI:

Atvejo vadyba

Case Management Manual. The Application of Social Work Principles, Ethics, and the Case Management Approach in Service Delivery to Refugees. Department of Migration and Refugee Services. 2011.

Strategies for refugee integration. IRC European Resettlement & Integration Technical Assistance. 2019.

Anderson, L., & Heyne, L. A.. Therapeutic recreation practice: a strengths approach. State College, PA: Venture Pub. 2012

National Standard Guide for Community Interpreting Services. Healthcare Interpretation Network. 2007

Mokymai dirbantiems su vertėjais ir vertėjams

Tarpkultūrinė kompetencija

Intercultural Competences. Conceptual and Operation Framework. UNESCO, 2013.

How Intercultural is Your Policy of Project? A practical guide and checklist for the evaluation of intercultural project proposals, Claire Rimmer, 2021.

The Developmental Model of Intercultural Sensitivity, Milton J. Bennett, 2014.

Cross-cultural competence in action: the power of building bridges, Nina Frauenfeld, 2017.

The danger of a single story, Chimamanda Ngozi Adichie, 2009.

Kahneman, Daniel. Thinking, Fast and Slow. New York: Farrar, Straus and Giroux, 2011.

Gordon, Stacey A. UNBIAS: Addressing Unconscious Bias at Work. New Jersey: Wiley, 2021.

Hamermesh, Daniel S, Beauty Pays: Why Attractive People Are More Successful. Princeton, NJ; Oxford: Princeton University Press, 2011

Recognizing and Overcoming Unconscious Bias With Stacey Gordon, Kim Kaupé, YouTube, 2021.

Pirmoji psichologinė pagalba

VU Psichotraumatologijos centras. Kaip kalbėtis su žmogumi po didelių nelaimių ir katastrofinių patirčių? Rekomendacijos parengtos reaguojant į karo veiksmus Ukrainoje. Prieinama čia: Kaip kalbėtis su žmogumi (vu.lt).

IFRC Psychosocial Support Centre. Short Introduction to Psychological First Aid. 2019. Prieinama: A Short Introduction to Psychological First Aid - Psychosocial Support IFRC (pscentre.org)

