



# Sutikti žmogų, ne kultūrą.

## Darbo su migrantais mokymų Italijoje užrašai

Erasmus+ projektas

„Andragogų meistriškumo tobulinimas – suaugusiųjų mokymosi kokybei gerinti“

(Projekto dotacijos sutarties numeris 2016-1-LT01-KA104-022902)



2018

## Turinys

Sutikti žmogų, ne kultūrą.....	3
Darbo su migrantais mokymų Italijoje užrašai.....	3
Įžanga .....	3
Mokomosios kelionės apžvalga .....	4
Pirmoji dalis. Užsiėmimai auditorijoje .....	7
CPIA Montagna pristatymas.....	7
Kultūra.....	8
Susipažinimas .....	8
Patarimai dėl vardų vartojimo.....	9
„Mūsų“ kultūra, „jų“ kultūra .....	13
Kultūros lygmenys .....	14
Kultūros dimensijos.....	16
Intersekcionalizmas .....	21
Superįvairovė .....	24
Integracija. Įvairovė. Įtrauktis.....	25
Kalba ir jos funkcijos, tarpkultūrinė komunikacija.....	26
Tarpkultūrinė komunikacija šiandien: nuo kalbų įvairovės prie daugiakalbystės .....	26
Darbas su SLIFE grupės suaugusiais besimokančiaisiais .....	38
Abipusio prisitaikymo mokymosi paradigma.....	41
Italų kalbos mokymai migrantams CPIA Montagna centre .....	42
Antroji dalis. Susitikimai.....	44
Italų kalbos pamokos imigrantams .....	44
Susitikimas Porretta Terme savivaldybėje .....	48
Teisės biblioteka (Biblioteca della Legalità).....	51
Susitikimai su nevyriausybinėmis organizacijomis Bolonijoje.....	54
Mokymosi kelionėje išmoktos pamokos .....	62

## SUTIKTI ŽMOGŲ, NE KULTŪRĄ. DARBO SU MIGRANTAIS MOKYMŲ ITALIJOJE UŽRAŠAI

### Ižanga

Erasmus+ projektą „Andragogų meistriškumas – suaugusiųjų mokymosi kokybei“ (Nr. 2016 -1-LT01-KA104-022902) vykdė Lietuvos suaugusiųjų švietimo asociacijos (projekto veiklų koordinatorius), Klaipėdos valstybinės kolegijos, Marijampolės Meilės Lukšienės švietimo centro, Valstybės ir savivaldybių tarnautojų mokymo centro „Dainava“ bei Sveikatos priežiūros ir formacijos specialistų kompetencijų centro konsorciumas.

Projektas vyko pusantrų metų (2016 rugsėjo–2018 gegužės mėn.). Jo metu įvyko du mokomieji vizitai: į Vokietiją (2017) ir į Italiją (2018). Juose dalyvavo 18 andragogų ir suaugusiųjų mokymo vadybininkų iš konsorciume dalyvaujančių įstaigų.

Pirmosios mokomosios kelionės išpūdžiai ir parsivežta medžiaga Lietuvos andragogams pateikta leidinyje „Susitelkti į besimokantįjį“ ([http://www.lssa.smm.lt/lt/wp-content/uploads/2017/11/Metodin%C4%97-med%C5%B4iaga\\_Galutinis.pdf](http://www.lssa.smm.lt/lt/wp-content/uploads/2017/11/Metodin%C4%97-med%C5%B4iaga_Galutinis.pdf))

Leidinyje „Sutikti Žmogų, ne kultūrą. Darbo su migrantais mokymų Italijoje užrašai“ pateikiamos antrosios mokomosios kelionės, kurioje buvo gvildinama darbo su migrantais, pabėgėliais ir prieglobsčio prašytojais tema, dalyvių patirtys ir išpūdžiai. Norėdami pasidalinti savo patirtimi su kitais Lietuvos suaugusiųjų švietėjais, mokymosi kelionės dalyviai susistemino ir apibendrino mokymosi metu įgytas žinias, patirtį ir išpūdžius, kurie ir po kelionės sukasi galvoje, ieškodami tinkamos vietos „apsistoti“.

Leidinį pagal mokomosios kelionės medžiagą sudarė: Monika Pocienė, Laurencija Budrytė - Ausiejienė (Klaipėdos valstybinė kolegija), Kristina Lensbergienė, Loreta Gudelienė-Gudelevičienė (Sveikatos priežiūros ir formacijos specialistų kompetencijų centras), Jolanta Gelžinienė, Aušrinė Česnulienė (Marijampolės Meilės Lukšienės švietimo centras), Vilija Lukošūnienė, Arūnas Bėkšta (Lietuvos suaugusiųjų švietimo asociacija), Danutė Streikuvienė, Aušra Bagdonavičienė (Valstybės ir savivaldybių tarnautojų mokymo centras „Dainava“). Grupės darbui vadovavo projekto turinio ekspertas Arūnas Bėkšta ir projekto vadovė Vilija Lukošūnienė.

Leidinį sudaro dvi dalys.

Pirmoji dalis skiriama teorinėms išvalgoms, kurias svarbu žinoti ir suprasti dirbant su migrantais, pabėgėliais ir prieglobsčio prašytojais, kitaip tariant, su kitų kultūrų atstovais. Teorinėje dalyje glaustai aprašomi mokymosi metu aptarti kultūros ir švietimo dalykai, pateikiami atliktų užduočių aprašymai bei jų rezultatai. Šią mokymų dalį vedė dr. Matilde Gruenhagen-Monetti, daugiau nei 25 metų dirbusi mokslinė bendradarbe Vokietijos suaugusiųjų švietimo instituto Leibniz mokymosi visą gyvenimą centre, šiuo metu laisvai samdoma ekspertė, turinti ilgametę darbo su tiksline grupe, suaugusiųjų švietėjais ir savivaldos darbuotojais patirtį bei tarptautinį pripažinimą pelniusi tarpkultūrinio mokymo ir mokymosi ekspertė.

Antrąją leidinio dalį sudaro mokymosi metu vykusių susitikimų su savivaldybės vadovais, nevyriausybinių organizacijų atstovais ir imigrantų mokymų organizatoriais aprašymai bei mokomosios kelionės dalyvių refleksija.

Leidiny s skirtas savivaldybių tarnautojams, suaugusiųjų mokytojams ir sveikatos priežiūros darbuotojams, kuriems tenka arba teks susidurti su į Lietuvą atvykstančiais imigrantais.

## **Mokomosios kelionės apžvalga**

Mažas Porretta Terme miestelis (apie 4 000 gyventojų) Bolonijos provincijoje (Italija) ir didelė šio miestelio suaugusiųjų švietėjų patirtis, kaip dirbti su migrantais ir pabėgėliais – taip būtų galima apibendrinti Erasmus+ mobilumo kelionę, iš kurios 2018 m. balandžio 14 d. sugrįžo devyni projekto „Andragoginis meistriškumas – suaugusiųjų mokymo kokybei didinti“ dalyviai.

Penkių konsorciume dalyvaujančių suaugusiųjų mokymo ir švietimo įstaigų darbuotojai penkias dienas plėtė teorines tarpkultūrinio bendravimo žinias, nagrinėjo darbo su migrantais ir pabėgėliais specifiką, sėmėsi kolegų iš Italijos darbo su migrantais patirties, analizavo ir diskutavo, kaip išgirstus ir pamatytus dalykus galėtų pritaikyti savo darbe.

Mokymus, atsižvelgdamas į konkrečius konsorciumo narių pageidavimus, organizavo Provincijos suaugusiųjų mokymo centras Montagna (C.P.I.A Montagna, Castel di Casio savivaldybė).

Mokomajam vizitui buvo formuluojami tokie tikslai:

- tobulinti įvairių kultūrų supratimo ir bendravimo kompetencijas;
- išsiaiškinti, kaip konkrečiai savivaldybės, bendruomenės ir nevyriausybinės organizacijos dirba su imigrantais ir pabėgėliais;
- sužinoti, kaip organizuojamas imigrantų ir pabėgėlių mokymas, kai grupėje susirenka įvairių kultūrų, skirtingo išsilavinimo ir motyvacijos žmonės;
- suprasti, kaip reikia bendrauti su imigrantais ir pabėgėliais, norint suteikti jiems reikalingas paslaugas.

Teorinėmis tarpkultūrinio bendravimo žiniomis ir praktiniais darbo su migrantais pavyzdžiais dalinosi dr. Matilde Gruenhege-Monetti. Penkios rytinės sesijos buvo skirtos kultūros reiškinių, integracijos, įtraukties, įvairovės, kritinio požiūrio į kultūros apraiškas, kalbos kaip pagrindinio tilto tarp kultūrų ir socialinių grupių nagrinėjimui, bendravimo su skirtingų kultūrų žmonėmis simuliacijai. Kiekvienas aspektas buvo aptariamas, kaip galėtų būti pritaikytas Lietuvos situacijoje ir mūsų konkrečiame darbe.

Popietinis mokymų laikas buvo skirtas susitikimams su žmonėmis, dirbančiais įvairios sudėties auditorijose (vietiniai, migrantai, pabėgėliai, prieglobsčio prašytojai), pareigūnais, atsakingais už suaugusiųjų žmonių ir migrantų mokymą bei įtrauktį. Iš šių susitikimų grįžome pasisėmę ne mažiau žinių ir praktinės veiklos pavyzdžių nei iš užsiėmimų auditorijoje. Visi susitikimai buvo aptariami, apmąstant, ką mes galėtume pritaikyti savo darbo vietose arba kokią žinią galėtume perteikti Lietuvos visuomenei, suaugusiųjų švietėjams, atsakingoms įstaigoms.

Pirmąją dieną kartu su atvykusiais iš Venesuelos, Malio, Afganistano ir Maroko dalyvavome italų kalbos pamokoje, kur įvairiais metodais (klausymo ir kartojimo, rašymo, simuliacinių žaidimų) mokėmės maisto produktų pavadinimų. Po užsiėmimo dėstytoją Aissa Saloua ir kultūros mediatorę Esther Cheli apibėrėme klausimais, kaip jos pradeda kalbos mokymą su tais žmonėmis, kurie atvyksta iš taip vadinamų žodinių kultūrų, t.y., kultūrų, kur vyrauja bendravimas žodžiu arba kuriose dėl įvairių priežasčių žmonės negali išmokti rašyti netgi savo gimtąja kalba. Tai iš tiesų nepaprastas procesas,

kuriam C.P.I.A. Montagna skiriamas ypatingas dėmesys. Susipažinome su Alessandro Borri, europinio lygio suaugusiųjų mokymo ekspertu, istoriku, kurį Porretta Terme ir aplinkiniuose kaimuose bei miesteliuose pažįsta visi: nuo mero iki bibliotekininko. Jis kartu su kolegomis yra parengęs specialias mokymo programas trims kalbos mokymo lygiams (PREALFA, ALFA A1 ir PRE A1) iki pirmo kalbos mokymosi lygio A1 pagal Europos Sąjungos reikalavimus.



*Nuotraukoje: italų kalbos pamoka imigrantams*

Antrąją dieną buvome pakviesti į savivaldybę, kurioje meras Giuseppe Nanni ir mero pavaduotoja Elena Gagioli papasakojo apie pabėgėlių ir migrantų situaciją savivaldybėje, politinius ir praktinius savivaldos sprendimus integruojant ir įtraukiant naujai atvykstančius į bendruomenės veiklas. O situacija gana sudėtinga: savivaldybėje nėra nei vieno miestelio, nei vieno kaimo, kuriame nebūtų pabėgėlių ar prieglobsčio prašytojų statusą turinčių žmonių.

Regiono migrantų asociacijos prezidentas Buchaib Khaline pristatė migrantų, senbuvių ir naujai atvykstančių, situaciją jų pačių akimis: sunkumus, su kuriais susiduria nauji atvykėliai, senbuvių pagalbą siekiant jiems padėti įsitraukti į jiems naują gyvenimą, pamiršti traumotą praeitį.

Įspūdingas susitikimas vyko trečiąją dieną mažo savivaldybės miestelio Lizzano in Belvedere bibliotekoje. Vieno aktyvaus, energingo, kūrybiško ir, kaip jis pats save pavadino, „truputį išprotėjusio“ (angl. *a bit crazy*) bibliotekininko Alessandro Riccioni pastangomis į bendrą veiklą suburti žymiausi krašto rašytojai ir menininkai bibliotekoje įkūrė Teisės biblioteką (it. *La libreria della legalità*). Joje dirbama su įvairiomis kultūriškai mišrios bendruomenės grupėmis, taikant „Vaikai moko tėvus“ metodologiją bei istorijų skaitymo ir kūrimo metodą.



*Nuotraukoje: Alessandro Riccioni pasakoja apie Teisės biblioteką*

Ketvirtoji diena buvo skirta pažinčiai su keliomis Bolonijos miesto nevyriausybinėmis organizacijomis, dirbančiomis pabėgėlių ir prieglobsčio prašytojų įtraukties srityje. Viena jų – moterų organizacija „Orlando“, telkianti įvairių tautybių ir rasių moteris, seniai gyvenančias Bolonijoje ir naujai atvykusias, dalintis savo išgyvenimais, atskleisti savo kultūrinę tapatybę ir bendrauti vienoms su kitomis.

Kita NVO, „Mondo Dona“, didžiausią dėmesį skiria pabėgėlėms moterims, nukentėjusioms nuo smurto arba tapusioms prekybos žmonėmis aukomis. Organizacijoje sudarytos mobilios grupės iš psichologų, teisininkų, kultūros mediatorių, gydytojų ir mokytojų, operatyviai vykstančios į vietas, kuriose aptinkama moterims grėsminga situacija. Šių žmonių darbas yra tikras „meno kūrinys“, reikalaujantis daug žinių, empatijos, sugebėjimo padėti, nepadarant dar didesnių nemalonumų moterims, ne savo valia atsidūrusioms svetimose šalyje, praradusioms šeimas, saitus su artimaisiais, prigrąsdintoms ir niekuo nepasitikinčioms. Iš susitikimo išsinešėme pagrindinę žinią: savanoriška veikla gali ženkliai prisidėti prie migrantų ir pabėgėlių įtraukties į naują gyvenimą, bet yra daug rimtų situacijų, kai reikalinga profesionali pagalba ir savanoriai tokiose situacijose yra bejėgiai.

Penktąją mokymosi dieną baigėme susitikimu su Alessandro Borri, kuris pristatė jų mokykloje sukurtą originalų žaidimą italų kalbos mokymui migrantų ir pabėgėlių grupėse. Šis žaidimas buvo apdovanotas Italijos „Epale“ agentūros prizų. Bet apie jį ir kitas įdomias bei Lietuvos švietėjams vertingas idėjas skaitykite kituose šio leidinio puslapiuose.

*Dr. Vilija Lukošūnienė, projekto vadovė, LSŠA prezidentė.*

## PIRMOJI DALIS. UŽSIĖMIMAI AUDITORIJOJE

### CPIA Montagna pristatymas

Mokymus, atsižvelgdamas į konkrečius konsorciumo narių pageidavimus, organizavo Provincijos suaugusiųjų mokymo centras Montagna (C.P.I.A. Montagna, Castel di Casio savivaldybė).



**CENTRO PROVINCIALE ISTRUZIONE PER ADULTI**

**C.P.I.A. N. 3 - MONTAGNA - CASTEL DI CASIO**

<http://www.cpiamontagna.it/>



*Nuotraukoje: dr. Alessandro Borri pristato CPIA Montagna kūrimosi istoriją ir veiklą*

Dr. Alessandro Borri papasakojo, kad CPIA Montagna suaugusiųjų mokymo centras (ir migrantams, ir užsieniečiams) įsikūrė prieš 15 metų kukliomis sąlygomis. Centro veiklą pradėjo 8 mokytojai, iš kurių pirmųjų metų pabaigoje liko tik vienas, nes darbo sąlygos buvo prastos, darbas – sudėtingas.

Laikui bėgant Centras įgijo pripažinimą bendruomenėje, bendradarbiauja su įdarbinimo agentūromis, mokyklomis, sveikatos priežiūros bei socialinės apsaugos įstaigomis, bibliotekomis ir pan. Su socialiniais partneriais iš visų sričių kasmet organizuojami penki renginiai.

Per ekonominę krizę Italijoje Centras intensyviai dirbo su darbo netekusiais italais.

Prasidėjus taip vadinamai migrantų krizei, į savivaldybę atvykus dideliame skaičiui pabėgėlių, Centras perorientavo savo veiklą į migrantų intergravimą, vietinių gyventojų ir atvykusiųjų bendravimo skatinimą.

Pirminė idėja šiam tikslui siekti buvo šventinių renginių, folkloro ir pan. veiklų organizavimas, kurių metu būtų atskleisti giluminiai skirtingų kultūrų ir tradicijų skirtumai ir ypatumai. Tačiau idėjos nepavyko realizuoti visu šimtu procentų. Vietoje giluminio susipažinimo renginiai pavojo paprastomis šventėmis, praradusiomis pirminę pagrindinę mintį.



Buvo ieškoma kitų atvykusiųjų įtraukimo į bendruomenę formų. Šiandien Centras siūlo bendras sporto, jogos, kalbų ir pan. veiklas. Jose dalyvauja 600 savivaldybės gyventojų. Dėl didelio mokymosi paslaugų populiarumo pastaraisiais metais Centras ima 20 Eur metinį mokestį.

Alessandro pasakojimas (Laurencija verčia į lietuvių kalbą) <https://youtu.be/uFDA2ITWNWE>

## Kultūra

### Susipažinimas

#### Užduotis. Ką atstovaujame?

Kiekvienas esame tam tikros kultūros ir subkultūros dalis, esame daugialypiai (daugiasluoksniai) kultūros požiūriu (angl. *cultural diversity*). Tik mes patys galime atsakyti į klausimą „Kam aš save priskiriu?“ – kokiai kultūrai, kokiai subkultūrai, kokiai grupei plačiąja ir siaurąja prasme. Mūsų, kaip individų, kultūros nevienalytės.

Norėdama geriau pažinti mus, mokymosi dalyvius, ir skatindama mus pagalvoti, kas mes esame, kokioms subkultūroms ar grupėms save priskiriame, mokymų vedėja pasitelkė aktyvią užduotį. Išvardindama skirtingas su kitų kultūrų atstovais dirbančias grupes, vedėja paprašė mūsų pasirinkti, kuriais grupei priskiriame save:

- suaugusiųjų švietimo / mokymosi kitų kultūrų žmonėms organizatoriai.;
- pedagoginis / andragoginis personalas, dirbantis arba planuojantis dirbti su heterogeninėmis auditorijomis;
- žmonės, kurie siekia didinti visuomenės daugumos supratimą apie kultūrų įvairovę;
- sveikatos apsaugos srities darbuotojai;
- valstybės ir / ar savivaldos darbuotojų mokymų organizavimo ar mokymų vedimo personalas.

Atlikus užduotį paaiškėjo, kad dažniausiai mes galime save priskirti ir priskiriame ne vienai grupei, o kelioms. Tai parodo mūsų individualios kultūros įvairiapusiškumą ir padeda pamatyti bei suprasti kitokius nei mes.

Šią užduotį galima pritaikyti ir kitokios sudėties auditorijoms, nei buvome mes, dirbančioms / besirengiančioms dirbti su migracinės kilmės arba mišriomis grupėmis, pvz., vertėjų, kelionių vadovų, gidų ir pan.

#### Vardai

Dar artimesnei pažinčiai su mumis, tarp mūsų pačių ir tam tikra prasme su skirtingomis (šeimų, šalies) kultūromis, mokymų vedėja paprašė mus prisistatyti, papasakojant apie savo vardą ir / arba pavardę:

- ką jis reiškia?
- kas paprastai šeimoje suteikia vaikui vardą?
- kokios vardų suteikimo tradicijos šeimoje, šalyje, kultūroje?

Atlikdami užduotį sužinome įdomių dalykų, pvz., kad šeimoje buvo / yra vardų teikimo tradicija; vardo parinkimui įtaką daro tuo metu skaitomų knygų, žiūrimų filmų herojai, muzikos atlikėjai; galutinis sprendimas dėl vardo priimamas spontaniškai, paskutinę minutę, kartais itin radikaliai; nagrinėdami savo pavardžių istoriją, joje atrandame įvairių kultūrų įtakos, tėvų interesų atspindžių (pavyzdžiui,



aviatoriaus sūnų vardai susiję su ereliu: Aras, Arūnas, Arimantas), kad, siekdamas išsaugoti šeimos tapatybę, ištekėdamas merginos pasirenka dvigubą pavardę...

Apibendrinami savo pasakojimus aptariame, ką vardų ir pavardžių istorijos pasako apie kultūrą ir įvairovę.



Nuotraukoje: užsiėmimą veda dr. Matilde Gruenhage-Monetti

## Patarimai dėl vardų vartojimo

Teorinėse išvalgose apie elgesį vartojant vardus, pavardes, kreipinius, dirbant su skirtingų kultūrų žmonėmis mūsų dėmesys atkreipiamas į tokius patarimus:

- atkreipkite dėmesį į tai, kad skirtingose kultūrose gali būti dideli vardų sistemų skirtumai. Vardų struktūra ir jų suteikimas gali skirtis.
- jūsų klientai, mokiniai gali būti pripratę prie kitokios sistemos.
- išsiaiškinkite, kokia yra vardų sudarymo sistema, kuri vardo dalis yra vardas, o kuri – pavardė. Kaip įprasta kreiptis: vardu ar pavarde?
- jeigu jūsų klientas turi titulą ar rangą, išsiaiškinkite, ar jis yra neatskiriama vardo dalis, ar tik priedas. Ar jį privaloma vartoti kiekvieną kartą į jį / ją kreipiantis ar galima praleisti? Kokiais atvejais reikia titulą vartoti, kokiais atvejais nebūtina?
- paklauskite kliento, kaip jis norėtų, kad į jį būtų kreipiamasi.

### ***Keletas pavyzdžių apie kreipimąsi mums artimose kultūrose.***

#### **Kreipiniai lietuvių kalba**

Lietuvių kalboje daug metų vyravo tendencija, kad į netekėjusią moterį / merginą buvo kreipiamasi *panele*, o į ištekėjusią – *ponia*. Visa tai glaudžiai siejasi su lietuviškų pavardžių daryba. Tačiau dažnai pavardė dar nereiškia, jog moteris yra netekėjusi. Tad žmonės susiduria su dilema: pagal pavardę lyg ir panelė, pagal amžių ir visuomeninę padėtį – kaip ir *ponia*. Visgi oficialiu kreipiniu dažnai pasirenkamas *ponia* ir tik tada, kai žmogus pataiso, kreipiamasi *panele*. Oficialus kreipinys *ponas*, dažniausia pasirenkamas, kai žinoma, jog tai yra suaugęs vyras, nekreipiant dėmesio į jo vedybinį statusą.

Įvardis *tamsta* vartojamas, kai nėra žinoma, kokios lyties atstovas skaitys laišką arba nenorima įžeisti moters pavartojant *panele* / *ponia*.

### **Kreipiniai anglų kalba**

Bendraujant su žmonėmis galimi 3 kreipimosi variantai:

- *Mr* (kreipinys skirtas vyrui);
- *Mrs* (kreipinys skirtas moteriai);
- *Miss* (kreipinys skirtas netekėjusiai moteriai arba kai nežinoma jos šeiminei padėtis) pavyzdžiui:

*Dear Mr Smith,* Gerbiamasis pone Smithai,

*Dear Mrs Jones,* Gerbiamoji ponija Jones,

*Dear Miss Richards,* Gerbiamoji panele Richards,

*Dear Ms Shepherd,* Gerbiamoji ponija Shepherd,

Jeigu nežinote vardo, pradėkite taip:

*Dear Sir,* Gerbiamasis pone,

*Dear Madam,* Gerbiamoji ponija,

### **Kreipiniai vokiečių kalba**

Bendraujant formaliai, kalbantis su nepažįstamais arba mažai pažįstamais žmonėmis galimi šie kreipimosi variantai:

- *Herr* (ponas);
- *Frau* (ponija);
- *Fräulein* (panelė).

Su šiais kreipiniais būtinai vartojama pavardė, pavyzdžiui: *Herr Schwarz* / *Frau Schwarz* / *Fräulein Schwarz*.

Jeigu asmuo turi laipsnį galima kreiptis *Doktor Schwarz* (tinka visoms giminėms) arba *Herr* / *Frau* / *Fräulein Doktor*.

*Fräulein* kreipinys galioja tik netekėjusioms merginoms iki 20-ies metų. Vėliau pereinama prie *Frau* kreipinio.

Geriau susipažinus kreipiamasi vardais, tačiau tuomet jau nebepriedama *Herr* (ponas), *Frau* (ponija) ir *Fräulein* (panelė). Be susitarimo pradėti asmenį vadinti vardu – nepriimtina.

Kreipiantis vardais galima vartoti pagarbią *Jūs* (vok. *Sie*) arba *Tu* (vok. *du*) formą, tačiau dėl *Tu* formos taikymo irgi turi būti susitarta.

### **Kreipiniai italų kalba**

Susipažindami vartokite *signore* (ponas) ar *signora* (ponija), *signorina* (šnekant su vaiku ar labai jauna netekėjusia mergina arba jei nežinote, ar mergina jau ištekėjusi) ir pavardę. Jei ir kol jūsų kolega italas neparagina vadintis vardais, nepaisant to, kaip jis / ji į jus kreipiasi, visuomet vartokite pavardę ir atitinkamą pagarbų itališką kreipinį. Su vaikais Italijoje reikia elgtis irgi mandagiai, vartojant reikiamą kreipinį.

Jei yra žinomos žmogaus pareigos ar profesija, paprastai vartojamas pagarbus kreipinys ir pareigybė, o kartais dar ir pavardė. Į atsitiktinai sutiktus žmones (padavėjus, pardavėjus ir t.t.)

kreipkitės tik *signorina* ar *cameriere* (į padavėją vyrą) be pavardės; kartais pridamas žodis *sent* (reiškiantis „prašom priėti prie manęs“). Darbe, parduotuvėse ar restoranuose būtina pasisveikinti su žmonėmis pagal atitinkamą dienos metą – *buon giorno* (laba diena) ar *buona sera* (labas vakaras), o išeinant atsiveikinti, tariant *arrivederci* (viso gero). Jei bent kiek mokate italų kalbą, tai būtinai ja kalbėkite, taip pagerbsite su jumis šnekantį žmogų.

### **Laurencijos pavyzdys. *Sir / Madam***

Nesusikalbėjimas dažnai būna sąlygotas kultūrinių skirtumų, taipogi užsienio kalbos žinių stygiaus. Vienas iš pavyzdžių – aukštojoje mokykloje įvykęs nedidelis nesusipratimas tarp lietuvių dėstytojos ir studento iš Turkijos. Studentas Mustafa iš studijų organizatorės gavo informaciją apie būsimas paskaitas, jas dėstančius dėstytojus bei būdus su jais susisiekti. Pirmasis kontaktas tarp manęs kaip dėstytojos ir studento įvyko nuotoliniu būdu per elektroninį pašta. Studentas laiške į mane kreipėsi kreipiniu *Hello Sir*, nors, mano nuomone, mano vardas ir pavardė (Laurencija Budrytė-Ausiejienė) aiškiai sako, kad esu ne vyras, o moteris. Gavusi laišką su tokiu kreipiniu pagalvojau, kad pagal mano vardą ir pavardę studentas nesupranta, ar aš moteris ar vyras. Kadangi Turkijoje aukštosiose mokyklose dominuoja dėstytojai vyrai, spėjau, kad studentas darė prielaidą, jog aš taip pat esu vyras, tad pasirinko kreipinį *Sir*. Pirmos paskaitos metu Mustafa ir vėl į mane kreipėsi kreipiniu *Sir*, nors jau buvo akivaizdu, kad aš ne vyras, o moteris. Taigi paaiškėjo, kad studentas rašydamas laišką ne tik nesugebėjo atskirti mano lyties pagal vardą ir pavardę, bet ir nežinojo, kad anglų kalboje gali būti skirtingi kreipiniai kreipiantis į moterį ir į vyrą. Mandagiai jam paaiškinu, kad į mane turėtų kreiptis ne *Sir*, o *Madam*, nes esu moteris. Studentas iš pradžių truputį sumišo, tačiau padėkojo už pamoką ir nuo to momento kreipėsi tik kreipiniu *Madam*.

Iš šios istorijos supratau, kad tai, kas mums atrodo akivaizdu, toli gražu gali būti neakivaizdu kitos kultūros ir kita kalba kalbantiems žmonėms. Labai svarbu tinkamai pristatyti / prisistatyti, rekomenduotina rašant laiškus prie vardo ir pavardės pridėti prierašą *Mr*, *Mrs*, arba *Ms*. Taip pat, bendraujant su studentais, rekomenduotina nurodyti, kaip norėtumėme, kad į mus – dėstytojus / akademinio personalo narius – būtų kreipiamasi: vardu, pavarde, pagal mokslinį laipsnį, pvz.: *daktare*, *profesoriau*; pagal pedagoginį laipsnį: *lektore*, *docente*; pagal pareigas: *pavaduotojau*, *direktoriau* ir pan. Taip pat be galo svarbu išsiaiškinti, kaip konkretaus studento šalyje įprasta kreiptis į dėstytojus, vyresnius tos pačios ar kitos lyties atstovus, nes taip, kaip mes esame įpratę, gali būti visiškai nepriimtina kitos kultūros atstovui.

### **Vardai tiesiogiai bendraujant**

- Pasistenkite ištarti kliento vardą taisyklingai. Jei nesate tikri, kaip tarti, paklauskite.
- Dalyvių sąrašė užsirašykite tarimą lietuviškomis raidėmis, nurodydami kirčio vietą.
- Prisistatykite patys ir pasakykite, kaip į jus kreiptis. Užrašykite savo vardą ir paaiškinkite, kaip jis sudarytas ir kaip tariasi.

## Vardai rašytiniuose duomenyse

- Įsitikinkite, kad kliento / dalyvio vardas užrašytas teisingai.
- Neteisingai užrašius vardą vėliau gali kilti daug praktinių ir teisinių problemų asmeniui bendraujant su valdiškoms institucijoms. Žmonės dingsta, kyla problemos su vaikų vardais, tėvyste, paveldėjimu ir pan.
- Savivaldybės ir valstybinės įstaigos turi pasiruošti emigrantų vardų registravimui.

## Asmens lyties klausimai

- Dažnai iš vardo ir pavardės sunku nustatyti, ar tai vyras ar moteris.
- Galima pasinaudoti Google tam išsiaiškinti, tačiau rezultatas gali būti klaidinantis.
- Atkreipkite dėmesį į lyties atspindį varduose. Vienur, kaip lietuviškuose, skiriasi galūnė, kitur moters pavardė yra dviguba vyro ir moters pavardė, dar kitur, kaip Islandijoje, pavardė sudaryta nurodant, kad tai yra kieno nors sūnus arba duktė, pavyzdžiui, Sigrún Jóhannesdóttir. Iš vardo sunku būtų pasakyti tai vyras ar moteris, tačiau pavardė aiškiai parodo, kad tai Johano duktė.
- Nemanykite, kad pavardė visada rodo šeimos ryšį. Daug pavardžių yra tokios pat dėl kitokių priežasčių, pavyzdžiui, daug pavardžių lietuvių ir kitose kalbose yra atsiradę iš amato pavadinimo (pvz., *Kalvaitis*), arba dėl priklausomybės kokiam nors tautai (pvz., *Lenkaitis*, *Litvinov*, *Čech* ir pan.), todėl keli Kalvaičiai gali neturėti jokių giminystės ryšių.
- Kita vertus, vienos šeimos nariai gali turėti skirtingas pavardes. Todėl nedarykite skubotų išvadų ir nemanykite, kad žmona ir vaikai turi tokią pat pavardę, kaip tėvas. Mes sakome, kad žmona ir vaikai turi vyro / tėvo pavardę, tačiau iš tikrųjų pavardės yra skirtingos: Petrauskas, Petrauskienė ir Petrauskaitė. Paklauskite kiekvieno šeimos nario vardo ir pavardės ir pasitikrinkite, ar teisingai užrašėte.
- Dar vienas dalykas, į kurį vertėtų atkreipti dėmesį – tai vardų ir pavardžių tarimas. Net ir nenorėdami įžeisti žmonių, mes galime taip pasielgti neteisingai sukirčiuodami arba ištardami, todėl siekiant gerų santykių rekomenduotina pačioje bendravimo pradžioje išsiaiškinti, kaip turėtų būti tariamas vardas ir pavardė ir koks kreipinys į žmogų jam yra priimtinausias.

## Vizitinės kortelės

- Labai pravartu turėti vizitinių kortelių, kur aiškiai parašytas kreipinys (jei tinka), vardas ir pavardė.
- Ant stalo reikėtų turėti kortelę su kreipiniu (jei tinka), vardu ir pavarde.
- Prisegamos vardų kortelės taip pat yra naudingos ir padeda bendravimui.

## „Mūsų“ kultūra, „jų“ kultūra

### Užduotis. „Mūsų“ kultūra ir „jų“ kultūra

Tikslas: išryškinti požiūrių skirtingumą.

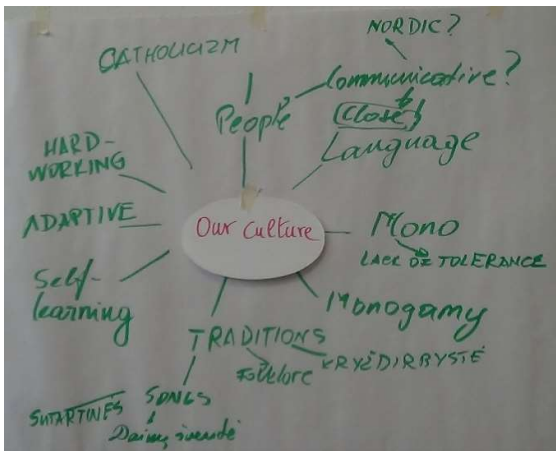
Kaip darėme?

Užduotį atlikome supaprastintu „Pasaulio kavinės“ metodu: buvo sudarytos dvi grupės. Viena grupė gavo užduotį stendiniame popieriuje surašyti dalykus, asociacijas, susijusius su „mūsų“ kultūra. Antroji – dalykus, asociacijas, susijusius su „jų“ kultūra.

Baigę diskusijas grupelėse ir surašę savo nuomonę lapuose, grupelės buvo paprašytos pasikeisti vietomis. Grupelės darbo vietoje pasiliko tik vienas atstovas, kuris pristatė grupelės darbą.

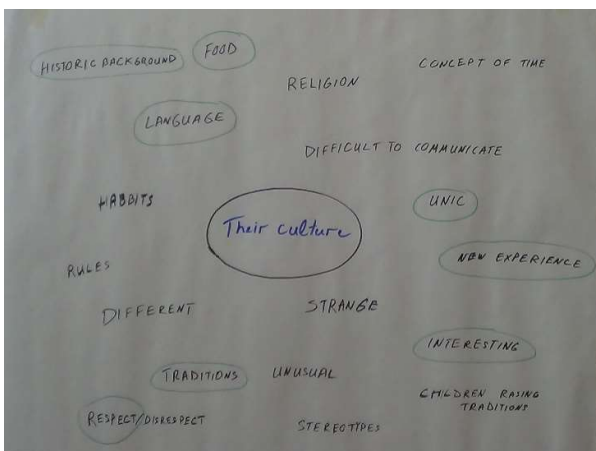
### „Pasaulio kavinės“ grupelių darbo rezultatai

Grupelės, ieškojusios „mūsų“ kultūros bruožų, mintys:



„Aprašydami savo kultūrą kreipėme dėmesį į tai, kad esame darbštūs, monokultūriški (tai veda prie kitų kultūrų tolerancijos trūkumo), praktikuojama monogamija, mus skiria mūsų tradicijos (folkloras, dainos, kryždirbystė, dainų šventės), daugiausiai stengiamės mokytis patys, esame prisitaikantys, dominuojanti tikyba – katalikybė, žmonės labiau bendraujantys negu šiauriečiai.“

Grupelės, ieškojusios „jų“ kultūros bruožų, mintys:



papročiai, gyvenimo įpročiai – kartais atrodo nepriimtinos. Dėl kultūrinių skirtumų gali iškilti ne tik komunikavimo problemų, bet ir įvairių nesusipratimų.

Norint efektyviai komunikuoti su kitų kultūrų ar subkultūrų žmonėmis, reikia domėtis istorija, papročiais, tradicijomis, kalba, jos kultūra, elgesio normomis ir kt. Ir kuo daugiau žinosime apie kitus, tuo lengviau galėsime padėti migrantams integruotis.“

### Apibendrinimas

Apibendrinama užduoties rezultatus ir jų pristatymo metu vykusias diskusijas, mokymų vedėja atkreipė mūsų dėmesį į tai, kad kultūra yra „tai, kaip MES čia gyvename“. Tai apima:

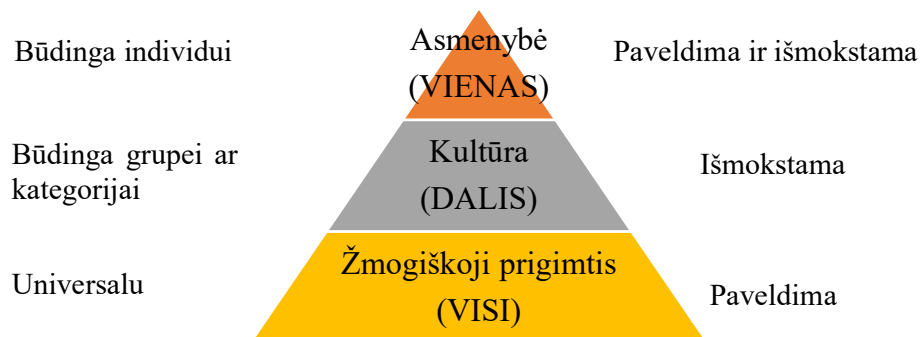
- mūsų esmines (fundamentines) pažiūras, esmines savybes ir normas. Kitais žodžiais tariant tai yra mūsų pasaulio interpretavimo ir orientavimosi sistema (sistemos);
- mūsų veiksmus, elgesį, gyvenimo būdą, kitaip tariant kasdienio gyvenimo kultūrą;
- produktus ir kultūros pasiekimus (nuo Coca Colos iki Monos Lisos; nuo break-dance'o iki klasikinio baleto; nuo manga iki Šekspyro ir pan.).

### Kultūros lygmenys<sup>1</sup>

#### Kultūros piramidė

Pradėdama temą mokymų vedėja pristatė / priminė G. Hofstede sudarytą kultūros lygių piramidę.

Svarbi žinia, kurią teikia kultūros lygių piramidės nagrinėjimas yra: negali pasakyti ar nuspręsti, kaip kiekvienas tam tikros grupės narys elgsis / laikysis grupės normų ir pan. Mes negalime sutikti kultūros, mes sutinkame žmogų.



<sup>1</sup> Geert Hofstede, Gert Jan Hofstede, Michael Minkov (2010). Cultures and Organizations: Software of the Mind, Third Edition. P.6.

## Užduotis. Kultūros piramidė

*Tikslas:* geriau suprasti kultūros lygių esmę.

*Kaip darėme?*

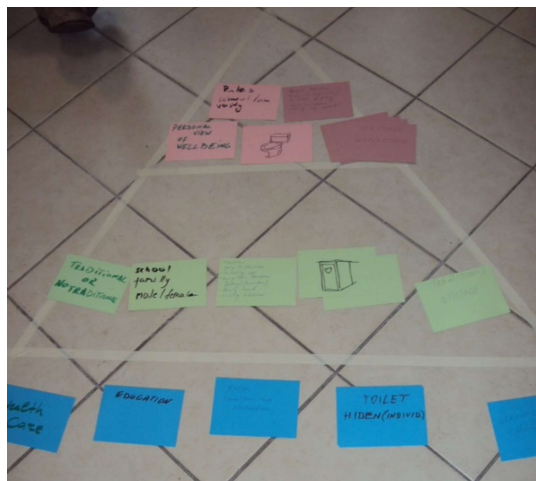
Ant grindų lipnia juostele „nubraižėme“ trikampį su dviem skersinėmis linijomis.

Pasidalijome į mažesnes grupes po 3 dalyvius.

Grupelėse buvome paprašyti pasirinkti kokį nors reiškinį ir kortelėse parašyti, kaip šis reiškinys pasireiškia skirtinguose kultūros lygiuose ir padėti korteles tinkamame trikampio lygyje.



*Nuotraukoje: „braižome“ kultūros piramidę*



*Nuotraukoje: pavyzdžiais užpildyta kultūros piramidė*

## Įdomiausias grupelės darbo rezultatas: naudojimasis tualetu

*Žmogiškoji prigimtis.* Antropologai nustatė, kad praktiškai visose kultūrose, norėdami nusišlapinti ar išsituštinti, žmonės stengiasi atsiskirti nuo grupės ir susirasti atkampią vietą, kur jų niekas nemato.



*Kultūra.* Lietuvoje iki pirmojo pasaulinio karo valstiečiai savo reikalus darydavo lauke į duobę. Pirmojo pasaulinio karo metais okupacinė vokiečių valdžia įvedė reikalavimą prie kiekvienos sodybos įrengti būdelę, priešingu atveju gyventojai būdavo apmokestinami.

*Asmenybė.* Būdelės buvo pastatytos, tačiau dar gana ilgai žmonės jas naudojo ne pagal paskirtį, naudojo kaip sandėliukus, tačiau reikalus kaip ir anksčiau atlikdavo „už kampo“.

Kitas pavyzdys pastebėtas Tadžikistane. Iš kaimo atvykę žmonės tualete nesisėda ant klozeto, bet ant jo užsilipa ir atlieka reikalus atsitūpę.

## **Apibendrinimas**

Apibendrinama užduotį mokymų vedėja atkreipė dėmesį dar į šiuos dalykus:

Kultūra...

- susiformuoja individo ir grupės įtampos lauke;
- yra išmokstama;
- sukuria identitetą;
- yra dinamiška individo ir kolektyviniame lygmenyse;
- nėra etniškumo ar tautybės sinonimas;
- susijusi su valdžia ir kitomis socialinėmis kategorijomis kaip rasė, lytis, išsilavinimas, pilietybė, įsidarbinimo situacija ir pan.

Kultūra...

1. yra orientavimosi sistema, kuri nukreipia mūsų suvokimą, vertinimus ir veiksmus. Kultūra suformuoja bendravimo repertuarą ir nurodo būdus, kuriais mes bendraujame, kuriame prasmes ir supratimą, pateikiame save ir formuluojame idėjas;
2. yra dinamiška, atvira sistema; kultūros pokyčiai yra socialinis produktas;
3. padeda suprasti socialinį gyvenimą (kas čia vyksta) ir suprasti veiksmus (kodėl taip daroma, elgiamasi). Kultūra yra lyg tam tikros grupės prasmų žemėlapis, padedantis orientuotis gyvenime.

## **Kultūros dimensijos**

Toliau nagrinėdami kultūros temą aptarėme Geert Hofstede kultūros dimensijų teoriją.

Geert Hofstede kultūros dimensijų teorija<sup>2</sup> yra sistema, padedanti suprasti skirtingas kultūras ir bendrauti.

Pasak Hofstede, kultūras galima klasifikuoti pagal šešias dimensijas:

- valdžios atstumo indeksas;
- individualizmas ar kolektyvizmas;

---

<sup>2</sup> Geert Hofstede, Gert Jan Hofstede, Michael Minkov (2010). *Cultures and Organizations: Software of the Mind*, Third Edition.

- vyriškumas ar moteriškumas;
- netikrumo vengimo indeksas;
- ilgalaikė ar trumpalaikė perspektyva;
- leidimas ar draudimas.

*Valdžios atstumo indeksas.* Jis parodo, kiek mažesnę galią visuomenėje turintys asmenys pripažįsta ir tikisi, kad galia yra paskirstyta nelygiai. Esminis dalykas čia yra tai, kaip visuomenė tvarkosi su žmonių nelygybe. Visuomenės su aukštu valdžios atstumo indeksu pripažįsta hierarchinę tvarką, kur kiekvienas turi savo vietą ir nesistengia tos tvarkos keisti. Visuomenėse su mažu valdžios atstumo indeksu žmonės siekia sumažinti galios paskirstymo netolygumą ir reikalauja paaiškinti, kodėl toks nelygumas egzistuoja.

*Individualizmas ar kolektyvizmas.* Individualizmas reiškia, kad visuomenės ryšiai yra silpni. Priešingybė individualizmui yra kolektyvizmas, reiškiantis stiprius visuomenės ryšius, kai individas tikisi, kad grupės nariai juo pasirūpins mainais už lojalumą grupei. Ši dimensija atspindi, kiek asmens savivaizdis išreiškiamas sąvokomis „Aš“ ar „Mes“.

*Vyriškumas ar moteriškumas.* Vyriškumo pusė šioje dimensijoje atspindi visuomenės polinkį į pasiekimus, laimėjimą, heroizmą, atkaklumą ir materialinį apdovanojimą už pastangas. Moteriškumo pusė atspindi polinkį į bendradarbiavimą, kuklumą, rūpinimąsi silpnais ir gyvenimo kokybę. Visuomenė yra labiau orientuota į konsensumą.

*Netikrumo vengimo indeksas.* Jis parodo, kiek visuomenės nariai jaučiasi nepatogiai kai susiduria su neaiškumu ir netikrumu. Esminis dalykas čia yra ką visuomenė daro suprasdama, kad ateitis yra nežinoma: bando ateitį kontroliuoti, ar tiesiog leidžia jai atsitikti. Aukšto netikrumo vengimo indekso visuomenės diegia griežtas elgesio taisykles ir netoleruoja kitokių idėjų ir elgesio. Žemo netikrumo vengimo indekso visuomenės į dalykus žiūri paprasčiau. Gyvenimo praktika svarbiau už principus.

*Ilgalaikė ar trumpalaikė perspektyva.* Kiekviena visuomenė, dorodamasi su šiandienos ir ateities iššūkiais, išlaiko ryšius su savo praeitimi. Skiriasi prioritetai. Trumpalaikės perspektyvos visuomenės stengiasi išlaikyti tradicijas ir normas, o į ateitį žiūri su nepasitikėjimu, todėl nekuria ilgalaikių planų (kartais iš viso vengia planuoti). Ilgalaikės perspektyvos visuomenės žiūri pragmatiškai: jos skatina veržlumą ir naudoja švietimą kaip pasirengimą ateičiai. Siekiama kurti planus ir dėti pastangas juos įgyvendinti.

*Leidimas ar draudimas.* Leidimas siejasi su visuomene, kurioje palyginti lengvai leidžiama daryti tai, kas patinka ir džiaugtis gyvenimu. Draudimas siejasi su visuomene, kurioje reikalaujama laikytis nustatytų normų ir draudžiama elgtis kitaip.

### **Pavyzdys. Individualistinių ir kolektyvistinių visuomenių savybės**

#### *Kolektyvistinės visuomenės:*

- socialinės taisyklės skatina kelti bendruomenės poreikius virš asmeninių poreikių;
- darbas (ir mokymasis) grupėje ir pagalba vienas kitam yra esminis dalykas;
- žmonės skatinami daryti tai, kas yra geriausia bendruomenei / grupei;
- svarbiausią yra bendruomenė ir šeima.

#### *Individualistinės visuomenės:*

- *svarbiausia yra individo teisės;*
- *labai vertinamas nepriklausomumas;*
- *būti priklausomam nuo kitų laikoma gėdinga;*
- *žmonės stengiasi pasitikėti savo jėgomis.*

#### *Kokie žmonės laikomi gerais?*

<i>Kolektyvistinėje visuomenėje gerais laikomi žmonės, jei jie yra</i>	<i>Individualistinėje visuomenėje gerais laikomi žmonės, jei jie yra</i>
<i>dosnūs</i>	<i>stiprūs</i>
<i>paslaugūs</i>	<i>pasitikintys savo jėgomis</i>
<i>priklausomi</i>	<i>atkaklūs</i>
<i>atidūs kitų rūpesčiams</i>	<i>nepriklausomi</i>

Atsiminkime piramidės modelį: mes niekada nesusiduriame su kultūromis, o su individais!

Svarbu! Kultūra daro didelę įtaką asmens įsitikinimams, nuostatoms ir elgesiui. Tam, kaip mes mąstome apie valstybę, įstatymų viršenybę, pilietiškumą, sveikatą, kaip mokomės, daro įtaką kultūra. Tačiau kultūra nėra vienintelis faktorius!

### **Monikos pavyzdys**

Daugiausia migrantų su kuriais teko susidurti buvo iš Afrikos. Man kaip (Rytų) Šiaurės Europos pilietei, kai kurie tarpkultūriniai skirtumai yra šokiruojantys: vyrų galia, apipjaustymai, tradicijos ir kt. Ir norint padėti jiems integruotis reikia, kai kuriais atvejais, priimti ne jų kultūrą, o pačias žmogaus asmenines savybes (niekada nesusiduriame su kultūromis, susiduriame su žmonėmis).

Čia tai, ką skaičiau apie Afrikos regiono kultūros vertybių orientacijas.

*Aplinka.* Dominuoja orientacija į prievartą, netgi fatalizmą. Dauguma gyventojų mano, kad jų gyvenimas priklauso nuo išorinių jėgų: klimato, vietinių ir užsienio vyriausybių bei kitų veiksmų. Bet pamažu vyksta pokyčiai. Afrikiečiai pradeda suprasti, kad jie patys turi ir gali pakeisti savo gyvenimą.

*Laikas.* Orientacija: laisvas praeities ir dabarties traktavimas, polichroniškas. Laikas traktuojamas laisvai. Santykiai formuojami įvairių pasėdėjimų ir pasikalbėjimų metu. Skubėjimas išsaukia nepasitikėjimą (ypač derybų metu). Punktualumas nėra labai paplitęs reiškinys, ypač draugų tarpe ir kaimo vietovėse. Apskritai, nėra paplitę oficialūs kvietimai į svečius. Pas draugus galima užsukti bet kuriuo metu, būsite maloniai sutiktas. Laikas yra tai, kas buvo praityje ir yra dabar. Ateitis lyg ir neegzistuoja, apie ateitį mažai galvojama.

*Veikla.* Afrikos kultūros yra labiau orientuotos į tarpusavio santykius. Darbas yra pradamas tik po to, kai užmegzti draugiški santykiai, kai su būsimu partneriu sieja asmeniniai ryšiai. Darbas nėra pagrindas geram gyvenimui. Ypatingai svarbūs yra šeima, laisvalaikis.

*Komunikacija.* Orientacija: plataus konteksto, netiesioginė, santūri, formali. Prasmė ne visuomet išreiškiama tiesiogiai. Neretai pasakoma tai, ką jus norėtumėte išgirsti. Bet kartu vertinamas nuoširdumas. Apskritai afrikiečiai yra šilti ir draugiški. Labai vertinamas mandagumas, protokolas, svetingumas. Kreipinys siejamas su statusu ir amžiumi. Visada reikia vartoti titulus.

*Erdvė.* Darbo aplinka yra daugiau viešosios orientacijos, nei privačios. Individualus atstumas tarp pašnekovų yra mažesnis nei priimta Vakaruose. Priimtini prisilietimai.

*Valdžia.* Orientacija į hierarchiją. Afrikoje dominuoja autoritarinis vadovavimo stilius. Sprendimai priimami dažniausiai centralizuotai, Valdžia retai abejojama. Vyresniškumo svarba – gerbiami vyresnio amžiaus žmonės.

*Individualizmas.* Dauguma Afrikos kultūrų yra kolektyvinės ir partikuliarinės orientacijos. Šeima ir gentis yra galingos grupės, formuojančios individų elgseną. Genčių įtaka jaučiasi visuose gyvenimo aspektuose. Jei genties narys išvyksta į miestą, jo įsipareigojimai genčiai lieka. Tai neretai tampa tikra našta (materialine) tiems, kurie pasiekė laimėjimų gyvenime. Dalis uždarbio skiriama šeimos nariams. Ištikimybė šeimai yra labai svarbi vertybė. Šeimyniškumo ir giminystės ryšiai persipynę su biurokratija. O įsipareigojimai šeimai ir genčiai siejami su plačiai paplitusia korupcija.

*Konkurencingumas.* Nors dominuoja orientacija į kooperaciją, bet kartu greitai pokyčiai vis labiau akcentuoja materialinę sėkmę ir gerovę. Ypač tai pasireiškia pietinėje Afrikos dalyje (Namibija, Pietų Afrikos Respublika, Zambija).

## **Apibendrinimas**

Pristatytą medžiagą apmąstėme atlikdami užduotį „Ką tai reiškia mūsų darbui?“

*Tikslas:* apmąstyti, kuo pristatyta teorija yra reikšminga mūsų, kaip andragogų, darbui, kaip mes ją galime panaudoti praktiškai?

*Kaip darėme?*

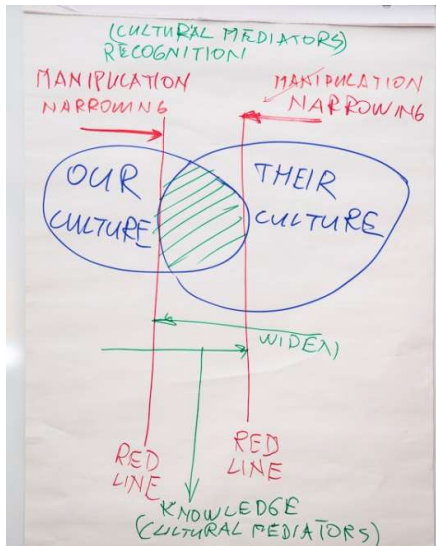
Pasidalinę į grupes turėjome pateikti minčių apie tai, kas iš to, ką iki šiol aptarėme, mums yra svarbu ir apie ką turėtume pamąstyti savo veikloje.



Nuotraukose: diskutuojame grupelėse

## Grupelių darbo rezultatai

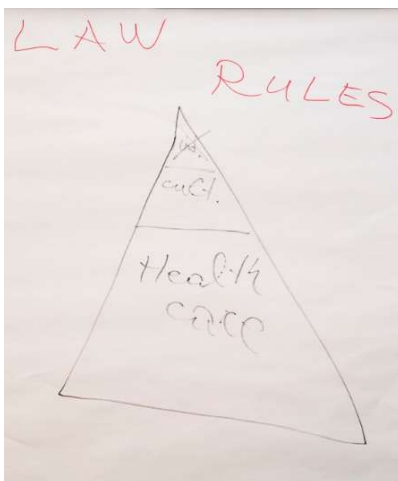
### Pirmosios grupės rezultatas



Kai susiduria „mūsų“ kultūra ir „jų“ kultūra, tam tikri dalykai yra bendri (persidengimo zona), bet taip pat yra dalykų, kurie yra už mūsų ir jų supratimo, žinojimo. Persidengimo ribas pavadiname raudonosiomis linijomis, už kurių yra „tik mūsų“ ir „tik jų“ kultūra. Galima išvelgti du priešingus procesus:

1. Pastangas persidengimo zoną susiaurinti, neleisti peržengti raudonosios linijos manipuliuojant vertybėmis ir tradicijomis. Tuo paprastai užsiima populistai ir ultranacionalistai.
2. Pastangas persidengimo zoną plėsti, platinti ribas tarp raudonųjų linijų, mažinant tai, kas nežinoma ir neleidžiama. Tai kultūros mediatorių (tarpininkų), kultūros aktyvistų užduotis. Prie šios grupės priskiriame ir save.

### Antrosios grupės rezultatas



Pavaizduota, jog Lietuvos sveikatos apsauga yra viena iš sferų, kurią labai reglamentuoja teisės, medicinos ir higienos normos. Dėl to šis lygis užima daugiau nei pusę piramidės dalies. Labai dažnai nėra atsižvelgiama į kultūrinius žmonių skirtumus (pvz., religiją), nes manoma, kad tai neturi nieko bendra su sveikimu. O individualūs poreikiai piramidėje ne tik užima pačia mažiausią dalį, bet kartais sveikatos apsaugos sistemoje yra visai eliminuojami.

Medikai daro savo darbą ir jų pagrindinė užduotis, kad žmogus kuo greičiau pasveiktų fiziškai. Emocinės, psichologinės problemos paliekamos vėlesniam laikui arba visai neliečiamos.

Manome, kad sveikatos apsaugos sistema turi stengtis keisti požiūrį, siekdama, kad šios sferos (įstatymai, kultūra ir individas) piramidėje

užimtų kuo vienodesnes dalis.

Vienas iš iššūkių integruojant asmenis atvykusius iš kitų valstybių yra sveikatos apsaugos sistemos adaptavimas migrantams.

Iš diskusijų išryškėjo, kad kai kuriose situacijose adaptuotis prie asmeninių migrantų savybių, kultūros išskirtinumo yra tiesiog neįmanoma.

## Interseksionalizmas

### Užduotis. Žmonių socialiniai ir kitokie skirtumai

Pradėdama interseksionalizmo temą mokymų vedėja pakvietė mus atlikti interaktyvią užduotį.

*Tikslas:* suvokti, kaip įvairiose gyvenimo situacijose jaučiasi skirtingą socialinį statusą turintys žmonės.

*Kaip darėme?*

Ant šaligatvio (pratimą atlikome lauke) buvo nubrėžta linija, prie kurios turėjome sustoti. Kiekvienas gavome socialinio vaidmens aprašymą.

Mokymų vadovė vieną po kitos skaitė įvairias socialines situacijas. Kiekvienas dalyvis, jausdamas, kad situacija tinka jo vaidmeniui, žengė mažą žingsnelį į priekį. Dalyviai, manantys, kad situacija jiems netinka, liko stovėti savo vietoje.

Pratimo pabaigoje buvome pakvieti apsidairyti ir apžvelgti situaciją patalpoje, prisiminti, kokius socialinius vaidmenis atliekome. Mums būnant tokioje pozicijoje seminaro vedėja klausė apie mūsų savijautą šiose pozicijose ir vaidmenyse.



*Nuotraukoje: gilinamės į savo socialinius vaidmenis*

## **Įvertinimas, aptarimas**

Kiekvienas dalyvis pasipasakojo, kokios priežastys paskatino žengti žingsnį arba likti stovėti, kokie jų socialiniams vaidmenims priskirti bruožai turėjo reikšmę, kokie stereotipai darė įtaką, kokie atskirties veiksniai atsiskleidė ir kaip jis / ji jautėsi.

Tie, kurie sėkmingai žengė į priekį, jautėsi gerai, komfortiškai ir nesuprato, kodėl kai kurie grupės nariai, vis dar stovi prie pradinės linijos arba vos vos nuo jos pajudėjo.

Jausmai tų, kurie mažai judėjo pirmyn, buvo kitokie:

Arūnas: „Mano vaidmuo buvo: „Jūsų Bosnijoje įgytas išsilavinimas Vokietijoje nepripažįstamas. Jūs dirbate valytoja“. Daugelyje situacijų pagal savo vaidmenį žengti žingsnio pirmyn negalėjau. Jaučiausi nelabai gerai, nežiūrint, kad tai tik vaidmuo. Suvokiau, kad daugelyje gyvenimiškų situacijų esu atskirtas ir neturiu galimybių dalyvauti visuomenės veikloje.“

Jolanta: „Mano vaidmuo buvo: „Jūs esate benamis ir gyvenate gatvėje, dažniausia iš pašalpų“. Iš visų situacijų tik vienoje žengiau žingsnį į priekį. Jaučiausi blogai. Visi juda pirmyn, o aš vis labiau atsilieku.“

Aušra: „Mano vaidmuo buvo: „Jūs esate tikinti, musulmonė ir nešiojate skarą“. Daugelyje socialinių situacijų jaučiausi nejaukiai ir žengiau tik keletą žingsnių. Manau, jog pirmiausia taip atsitiko vien dėl to, kad musulmonų kultūra man visiškai svetima, man trūksta šios kultūros IŠMANYMO bei žinių apie musulmonių moterų padėtį ir elgseną.“

## **Kokius vaidmenis atlikome ir į kokias socialines situacijas pakliuvome**

Vaidmenys:

Jūs esate prieglobsčio prašytojas iš Ganos, gyvenantis miesto pakraštyje.	Jūs sėdite neįgaliojo vežimėlyje ir dirbate kompiuterių srityje.
Jūs dirbate valstybinėje tarnyboje ir jūsų profesinė veikla aukštai vertinama.	Jūs esate tikintis / tikinti, musulmonas (ė) ir nešiojate barzdą (skarą).
Jūs esate benamis ir gyvenate gatvėje, dažniausia iš pašalpų.	Jūs priklausote Jehovos liudytojams ir gatvėje siūlote žmonėms jehovistų literatūrą.
Jūs dirbate pagalbinius darbus ir gyvenate socialiniame būste.	Jūs esate tamsiaodis / tamsiaodė Vokietijos pilietis / pilietė.
Jūs dirbate vadybos srityje ir kalbate su amerikietišku akcentu.	Jūs esate tarnautojas / tarnautoja, vedęs / ištekėjusi, vaikų neturite.
Jūs esate žydas, neapibrėžtasis pabėgėlis, studijuojantis muziką.	Jūs esate vieniša motina / vienišas tėvas, auginate tris ikimokyklinio amžiaus vaikus.
Jūsų Bosnijoje įgytas išsilavinimas Vokietijoje nepripažįstamas. Jūs dirbate valytoja.	Jūs dirbate konsultavimo centre, esate kurdas / kurdė.

Socialinės situacijos:

- Jūs esate geležinkelio stoties prieigose. Policija pasirinktinai tikrina praeivių asmens dokumentus. Jūsų greičiausiai netikrins.



- Jūsų gyvenvietėje miesto valdžia nori įrengti naują parką. Gyventojai kviečiami dalyvauti idėjos svarstyme. Jūs turite galimybę padaryti įtaką sprendimui.
- Jūs norite praleisti šaunų vakarą diskotekoje. Apsauginis jus atidžiai nužvelgia, pritariamai linkteli galva ir palinki smagaus vakaro.
- Jūs apžiūrite būtą, kurį norite išsinuomoti. Butas atitinka jūsų lūkesčius ir nuomos kaina yra jums priimtina. Didelė tikimybė, kad jūs patenkate į žmonių, turinčių ribotas pasirinkimo galimybes ratą.
- Krisdama(s) jūs netekote iltinio danties ir norite įsistatyti implantą. Operaciją jums apmokės sveikatos draudimas, kuriuo jūs esate apsidraudusi / apsidraudęs.
- Artėja savivaldos rinkimai. Jūs jau gavote kvietimą atvykti.
- Norėtumėte išmokti žaisti golfą. Golfo klubas, į kurį kreipiatės dėl narystės, jus priima į narius.
- Jūsų kaimynai savaitei išvyksta ir paprašo jūsų palaistyti jų gėles.
- Piliečių iniciatyvinė grupė rūpinasi zonos, kurioje nebūtų transporto judėjimo, įrengimu. Jūs siūloma(s) būti kalbėtoju diskusijose dėl šio reikalo.
- Vokiečių mokytojų šeima apsigyvena jūsų kaimynystėje. Jie organizuoja vakarėlį kaimynams, norėdami su jais susipažinti. Jūs, žinoma, esate kviečiama(s) į vakarėlį.
- Atnaujinama prisiekusių teisėjų grupės sudėtis. Jums siūloma tapti vienu / viena iš jų.
- Jūs norite įsigyti naują nešiojamąjį kompiuterį. Kadangi jums trūksta lėšų, jūs kreipiatės į greitojo kredito įstaigą. Kreditas jums suteikiamas.

Metodinis patarimas kolegoms andragogams, norintiems atlikti šį pratimą: pratimui reikia skirti daug laiko. Jeigu matome, kad laiko nepakaks, organizuokime kitokią veiklą.

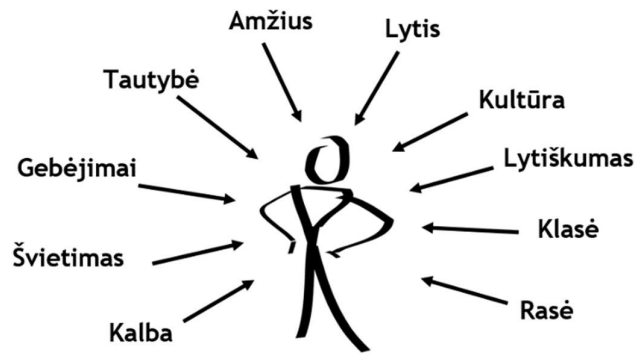
### **Apie interseksionalizmą**

Atlikę praktinę užduotį nagrinėjome teorinę medžiagą apie interseksionalizmą. Pateikiame ją čia.

1989 m. Kolumbijos universiteto teisės profesorė Kimberle Crenshaw pirmoji pavartojo terminą interseksionalumas (arba interseksionalumo teorija). Taip ji apibūdino reiškini, kai juodaodės moterys sulaukdavo dvigubos bausmės: dėl to, kad jos moterys, ir dėl to, jog jos juodaodės. Ankstyvojo civilinių teisių judėjimo laikotarpiu industriniuose fabrikuose fiziškai sunkiems darbams buvo įdarbinami juodaodžiai vyrai, o fiziškai lengvesniems bei administracinėms pareigoms – baltaodės moterys. Juodaodės moterys negaudavo jokio darbo, atsidurdavo užribyje, tačiau, pagal tuomet galiojusią teismų sistemą, negalėjo apsiginti nei dėl diskriminacijos dėl lyties, nes baltaodės moterys esą darbą gaudavo, nei dėl rasės – nes juodaodžiai vyrai buvo įdarbinami<sup>3</sup>.

---

<sup>3</sup> <http://manoteises.lt/straipsnis/ar-homoseksuali-juodaode-musulmone-moteris-gali-buti-feministe/>



*Pav. Interseksionalumo vaizdas*

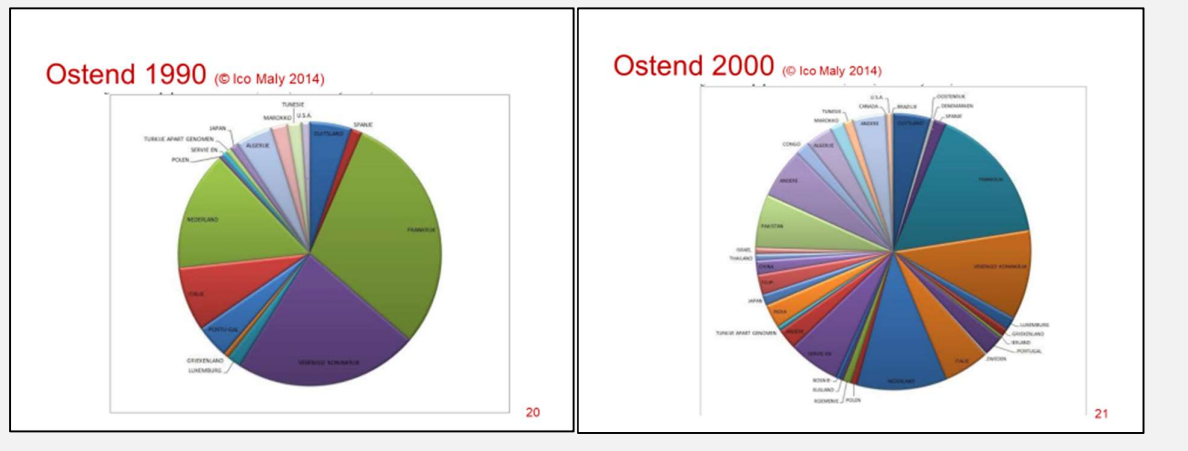
Interseksionalumas atskleidžia kompleksinį vaizdą, kaip įvairios diskriminacijos formos (tokios kaip rasizmas, seksizmas, klasizmas ir pan.) akumuliuojasi, kombinuojasi, persidengia ir susikerta marginalizuotų individų ar grupių patirtyse.

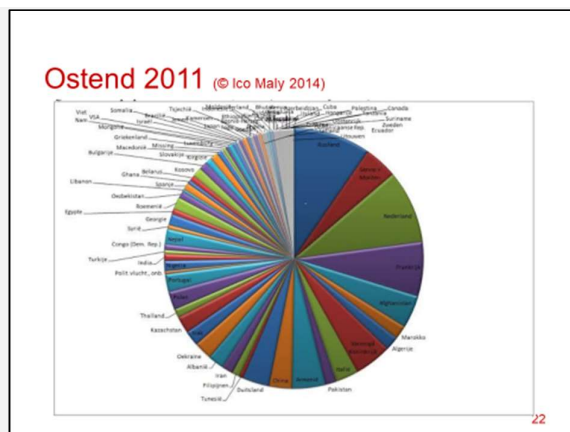
## Superįvairovė

Šiuolaikinės visuomenės yra ypač skirtingos ir sudėtingos. Kai turime omenyje migraciją, atsiranda papildomos kategorijos turinčios įtaką asmens galimybei prieiti prie socialinių išteklių: socialinis kapitalas, asmens teisinis statusas, priimančios šalies imigracijos ir darbo rinkos politika, daugumos gyventojų požiūris ir t.t.

Buvo sukurtas naujas terminas: superįvairovė.

### *Pavyzdys. Ostendės (Belgija) gyventojų sudėties kitimas*





*Gyventojų sudėties pokyčio procentai šiuo atveju nėra svarbu. Diagramos rodo, kaip sparčiai kinta gyventojų sudėtis ir jos įvairovė – būtent tai yra svarbu.*

Mūsų pastebėjimas: Lietuvos gyventojų sudėtis taip pat smarkiai kinta. Tai labai gerai matyti didžiųjų miestų gatvėse. Kol kas statistikoje tai neatsispindi, nes migrantai patenka į bendrą kategoriją „Kiti“. Šią kategoriją išskleidus, pasimatytų visai kitoks vaizdas.

## **Integracija. Įvairovė. Įtrauktis**

Kaip sociopolitinės strategija *Integracija* remiasi individų ir grupių iš daugumos ir mažumos bendruomenių gebėjimu pasikeisti ir adaptuotis (integuotis). *Įvairovė* akcentuoja individo privalumus visuomenei / grupei. Iš to seka įvairovės valdymas. *Įtrauktis* – visuomenės pajėgumas ir pasiryžimas su užuojauta atsakyti į tokių pat kaip mes žmonių poreikius. Remiasi esminiais teiginiais, draudžiančiais diskriminaciją demokratinėse Konstitucijose<sup>4</sup> ir įgyvendinama per institucines struktūras, sukurtas pašalinti prieinamumo prie socialinių išteklių barjerus<sup>5</sup>.

Įtrauktis, kaip sociopolitinė strategija, priklauso nuo institucijų gebėjimo transformuotis. Jos turi atsiverti ir tapti jautriomis įvairovei, kad sudarytų sąlygas dalyvauti ir įsitraukti visiems.

### ***Vokietijos pavyzdys. Kultūriškai jautri senjų priežiūra***

*Vokietijoje, kaip ir daugelyje vakarų valstybių, senjų priežiūra smarkiai priklauso nuo imigrantų. Tačiau imigrantai tampa ne tik darbuotojais, bet ir klientais. Daug imigrantų, kurie atvyko gyventi ir*

<sup>4</sup> LR Konstitucijos 29 straipsnis

Įstatymui, teismui ir kitoms valstybės institucijoms ar pareigūnams visi asmenys lygūs.

Žmogaus teisių negalima varžyti ir teikti jam privilegijų dėl jo lyties, rasės, tautybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ar pažiūrų pagrindu.

<sup>5</sup> Adaptuota iš : Viola B. Georgi: Anmerkungen zur aktuellen Debatte in der deutschen Migrationsgesellschaft – Integration, Diversity, Inklusion, in: DIE-Magazin II/2015.

*dirbti į Vokietiją antroje 20 a. pusėje patys jau yra senjorai ir jiems reikalinga priežiūra namie arba senelių namuose.*

*Kitas iššūkis bus skirtingos seksualinės orientacijos žmonių priežiūra. Šios tendencijos kelia praktinius iššūkius (pvz., kūno priežiūra, dieta ir pan.). Atsakymas yra kultūriškai jautri priežiūra.*

## **Kalba ir jos funkcijos, tarpkultūrinė komunikacija**

Teorinių žinių įžvalgas apie kalbos naudojimą dirbant su įvairių kultūrinių grupių žmonėmis, apie prielaidas migrantams mokytis priimančiosios šalies kalbos pradėjome svarstydami kalbos vaidmenį formuojant žinių ir patirties reikšmes, kalbos įvarovės ir daugiakalbystės klausimus.

Kalba ir jos funkcijos. Kalba yra daugiau, negu ženklų sistema ir informacijos keitimasis. Kalba yra sąveika, prasmių ir santykių konstravimas, diskursų konstravimas, dalyvavimas ir dar daug kas.

Gebėjimas atlikti darbus naudojant kalbą yra semiotinis bendravimo ir dalyvavimo išteklius. Žmonės daro dalykus naudodamiesi kalba, kad galėtų prasmingai dalyvauti visuomenėje, šeimoje, bendruomenėje, laisvalaikyje, darbe, švietime, sveikatos apsaugoje, politinėje sistemoje ir t.t.

## **Tarpkultūrinė komunikacija šiandien: nuo kalbų įvairovės prie daugiakalbystės**

Kalbos mokymasis turėtų peržengti įprastinio suvokimo, kuris pasireiškia kaip naujos kalbos pridėjimas prie jau mokamos kalbos Kalba1+Kalba2+Kalba3 ir t.t., ribas. Kalbos mokymuisi reikalingi kalbų įvairovės „akiniai“ – daugiakalbystė.

### **Daugiakalbystė**

Daugiakalbystė yra pilno lingvistinio repertuaro panaudojimas „nepaisant tiksliai socialiai ir politiškai apibrėžtų kalbos apribojimų (taisyklių)“.

Daugiakalbystė pabrėžia aktyvų, minkštą perėjimą nuo vienos kalbos prie kitos. Kalbų įvairovė reiškia kelių kalbų mokėjimą.

„Bendrieji Europos kalbų mokymosi, mokymo ir vertinimo metmenys“<sup>6</sup> daugiakalbystę apibrėžia kaip daugelio kalbų bendrą egzistavimą teritorijoje. „Daugiakalbystė skiriasi nuo kalbų įvairovės, kuri yra arba kelių kalbų mokėjimas, arba skirtingų kalbų sambūvis tam tikroje visuomenėje. Kalbų įvairovė pasiekama arba paprasčiausiai plečiant tam tikroje mokykloje ar švietimo sistemoje mokomų kalbų pasirinkimą, arba skatinant mokinius mokytis daugiau negu vienos svetimosios kalbos, arba silpninant anglų kalbos dominavimą tarptautiniame bendravime. Be viso šito, daugiakalbystės kryptis grindžiama dar ir tuo, kad plečiantis individo kalbos ir jos kultūrinio konteksto patirčiai – nuo namų kalbos iki visos visuomenės bei kitų tautų kalbų (tiek išmuktų pagrindinėje ar aukštojoje mokykloje, tiek tiesiogiai iš aplinkos) – jo mąstyme tos kalbos ar kultūros nėra griežtai skirtingose mentalinėse zonose, bet veikiau susilieja į bendrą komunikacinę kompetenciją, kurioje visos žinios ir visa kalbinė patirtis papildo vienos kitas ir kurioje kalbos yra susijusios tarpusavyje ir vienos kitas veikia. Įvairiose situacijose žmogus gali

<sup>6</sup> Bendrieji Europos kalbų mokymosi, mokymo ir vertinimo metmenys [http://www.flf.vu.lt/dokumentai/katedros\\_ir\\_centrai/lituanistiniu\\_studiju\\_katedra/Bendrieji\\_Europos\\_kalb%C5%B3\\_mokymosi\\_mokymo\\_ir\\_vertinimo\\_metmenys\\_BEKM.pdf](http://www.flf.vu.lt/dokumentai/katedros_ir_centrai/lituanistiniu_studiju_katedra/Bendrieji_Europos_kalb%C5%B3_mokymosi_mokymo_ir_vertinimo_metmenys_BEKM.pdf)

lanksčiai naudotis skirtingomis kompetencijos dalimis, kad su konkrečiu pašnekovu galėtų paveikiai bendrauti<sup>7</sup>.“

<b>Pavyzdys. Kodėl reikalinga daugiakalbystė?</b>	
<i>Kristina</i>	<i>Karlosas</i>
<p><i>Gimtoji kalba prancūzų L1. Mokykloje mokėsi anglų, o paskui dar ir ispanų kalbų.</i></p> <p><i>Kristina laiko save frankofone ir prancūzų kalbą (K1) savo kasdienio bendravimo kalba. Ji taip pat kalba angliškai ir ispaniškai kaip antra ir trečia kalba K2 ir K3.</i></p> <p><b><i>K1K2K3</i></b></p> <p><i>Kalbų įvairovė</i></p>	<p><i>Kalba ispaniškai (K1), nes išaugo Peru.</i></p> <p><i>Dabar jis migravo į Vokietiją, kur turi kalbėti vokiškai, ne kaip antra kalba (K2), bet kaip kita savo kasdienio bendravimo kalba.</i></p> <p><b><i>KKKKKKKK</i></b></p> <p><i>Daugiakalbystė</i></p>

### **Daugiakalbystės požiūris**

Tai yra kitoks procesas:

- kuriuo siekiama paskatinti migrantus įdiegti naujas kalbos savybes į savo kalbos repertuarą, o ne tiesiog išmokti naują kalbą;
- performuluoti galios / hierarchinius skirtumus, kurie įtvirtinti gimtojoje kalboje;
- siekiant socialinio teisingumo socialiai ir struktūriškai įtraukti migrantų šeimas.

*Ką tai reiškia?*

Svarbu ne tik kelių kalbų mokėjimas, kuris leidžia funkcionuoti su viena kalba vienoje aplinkoje, o su kita kalba – kitoje, bet susiformavimas semiotinės sistemos, kuri leidžia dalyvauti įvairiose aplinkose vienu metu.

*Ar daugiakalbystė yra tik migrantų problema?*

Šiuolaikinėse super įvairiose visuomenėse vis daugiau žmonių turi peržengti socialiai ir politiškai nubrėžtas kalbų ribas ir panaudoti visą turimą kalbinį repertuarą.

### **Pavyzdys. A. W. atvejis**

*A. W. yra vokiečių nėščiųjų konsultantė Berlyne. Per kelis paskutinius metus moterų konsultacijose labai smarkiai išaugo migrančių moterų skaičius. Labai dažnai A. W. tenka bendrauti su savo klientėmis ir aiškinti sudėtingus dalykus, susijusius su vokiška sveikatos priežiūros sistema angliškai. Šios moterys dažnai patiria stresą, prastai moka angliškai ir neturi supratimo apie vokišką sistemą.*

<sup>7</sup> Pribušauskaitė J., Vilkienė L. (eds.), 2008, Bendrieji Europos kalbų mokymosi, mokymo ir vertinimo metmenys, p.19. šaltinis internete: <http://www.lsk.flf.vu.lt/file/BEKM.pdf>

*A. W. su kolegėmis greitai suvokė, kad anglų kalba, kurios mokėsi mokykloje, sunkiai pritaikoma profesionaliam konsultavimui, kuris reikalauja tokios kalbos, kuri sukurtų pasitikėjimą ir tikėjimą. Joms reikėjo įgyti naujų kalbos savybių ir integruoti jas į SAVO kalbos repertuarą, kad būtų autentiškos ir vertos pasitikėjimo.*

### **Užduotis. Kaip skatinti efektyvų bendravimą (komunikavimą) teikiant viešąsias paslaugas?**

*Tikslas:* apmąstyti, kaip būtų galima nuleisti kalbos barjerus efektyvesniam bendravimui.

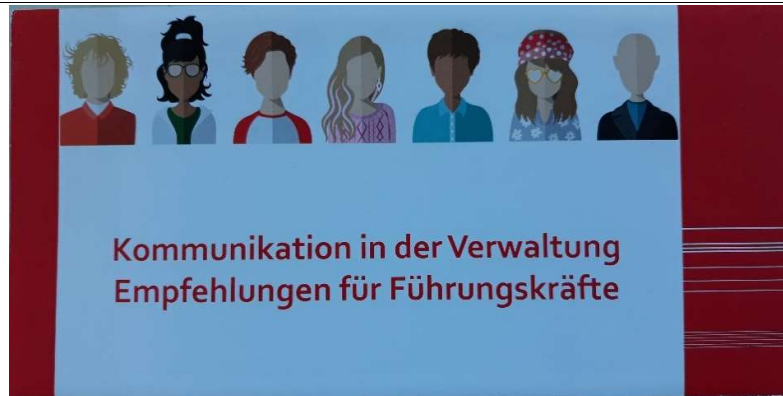
*Kaip dirbome?*

Pasiskirstėme į tris mažesnes grupes. Mokymų vedėja kiekvienai grupei įteikė tarptautiniame projekte „Kalba darbui – įrankiai profesiniam tobulėjimui“ (angl. *Language for work – Tools for professional development*, <https://languageforwork.ecml.at/>) parengtos medžiagos dalį, kurioje pateikiami patarimai, kaip gerinti viešųjų paslaugų kokybę, siekiant sėkmingesnės žemesnio išsilavinimo žmonių, tarp jų migrantų, integracijos į socialinį gyvenimą.

Užduotis grupėms buvo tokia:

- Perskaitykite rekomendacijas Vokietijos viešojo sektoriaus vadovams ir administracijos darbuotojams, kaip sumažinti priėjimo prie socialinių paslaugų barjerus visiems piliečiams (migrantams, mažo raštingumo žmonėms, žmonėms, turintiems suvokimo problemų, ir pan.)
- Ar šitie patarimai tinkami Lietuvos situacijai?
- Ar galėtumėte panaudoti šiuos pavyzdžius didinant vietos administracijos darbuotojų suvokimą apie būtinybę gerinti prieinamumą prie socialinių paslaugų?
- Ant kortelių užrašykite svarbiausią grupelės žinią / patarimą, kurį pasidėtumėte ant stalo, kad nepamirštumėte tos žinios, dirbdami su migrantais.
- Kokių komentarų dar turėtumėte?

## Medžiaga analizei



### **Kaip skatinti efektyvų bendravimą (komunikavimą) teikiant viešąsias paslaugas savivaldybėse. Patarimai vadovaujantiems asmenims**

Komunikacija yra svarbiausias efektyvaus viešųjų paslaugų teikimo aspektas, tačiau dėl daugelio priežasčių ji gali kelti iššūkių.

Klientai gali ateiti į įstaigą nelabai suprasdami, kaip ta įstaiga veikia ir / arba turėdami nerealistišku lūkesčių.

Klientai patiria stresą, ypač tais atvejais, kai sprendimas gali turėti didelę reikšmę jų gyvenimui.

Darbuotojai patiria stresą dėl darbo krūvio ir laiko, kurio reikalauja ilgas aiškinimas klientui, trūkumo.

Pačios paslaugos kalba, jos technologija, žargonas ir formalumai gali atrodyti labai sudėtingi ir erzinantys ne tik migrantams, bet ir klientams, kurie gerai moka kalbą.

Tais atvejais, kai klientai turi menkus kalbėjimo ir rašymo šalių kalba gebėjimus, skirtingą suvokimą dėl kultūrinių skirtumų, šie iššūkiai dar labiau išauga.

### **Patarimai savivaldybių vadovams, kaip organizuoti darbą, kad emigrantai būtų įtraukti ir gautų socialines paslaugas**

- Tais atvejais, kai klientai nemoka vietinės kalbos, naudokitės vertimo paslaugomis. Tinkamas vertimo panaudojimas padidins jūsų paslaugų teikimo kokybę ir sumažins trintį tarp jūsų darbuotojų ir klientų.

- Išsiaiškinkite ir užrašykite dokumentuose, kokias kalbas moka jūsų darbuotojai. Pamažtykite, kaip išnaudoti šį nematomą išteklių. Padaryti jį žinomu, kad kiti darbuotojai galėtų kreiptis, kai kyla poreikis.

- Bendradarbiaukite su kitomis socialines paslaugas teikiančiomis įstaigomis ar organizacijomis, kurios jau turi vertimo paslaugas (pvz., Caritas ar kitos).

- Raskite savo bendruomenėse žmonių, kurie neatsisakytų vertėjauti savanoriškais pagrindais, kai yra būtinybė. Sudarykite tokių savanorių ir kalbų, iš kurių jie gali versti, sąrašą. Gali būti naudinga užmegzti ryšius su vietiniu universitetu.

- Atkreipkite dėmesį, kad informacinės technologijos ir internetas reiškia, kad vertėjai gali padėti jūsų darbuotojams distanciniu būdu: mobiliuoju telefonu, vaizdo konferencija.



- Kartu su darbuotojais sudarykite sąrašą dokumentų ar formų, kurių dažniausiai prireikia kitomis kalbomis ir kokiomis kalbomis dažniausiai jų reikia.
- Išverskite didžiausią poreikį turinčius dokumentus į kitas kalbas ir sukurkite daugiakalbes formas. Pasiteiraukite kitų organizacijų, gal jos jau turi formas išvertusias.
- Paskatinkite darbuotojus naudotis elektroninių vertėjų, pvz., Google Translator, galimybėmis.
- Sukurkite lengvai suprantamas pagrindinių dokumentų ir formų versijas, kur viskas parašyta paprasta, aiškia, vartotojui patogia kalba ir forma.
- Susisieki su kitomis įstaigomis ir organizacijomis, gal jos jau turi tokias formas pasiruošę ir keiskitės savo dokumentais bei patirtimi.
- Skatinkite savo darbuotojus sukurti lengvai suprantamas ir vartotojui draugiškas formas. Darbuotojai puikiai žino, kokie klausimai kyla pildant formas, kur yra problemos ir žino, kaip jas išspręsti. Sudarykite jiems galimybę pritaikyti savo žinojimą ir patirtį formoms kurti.
- Kurkite skaitmeninius išteklius darbuotojams ir klientams, prie kurių galima prieiti internetu naudojantis mobiliais telefonais, kompiuteriais ar planšetėmis. Reikalingi ne tik įvairiakalbiai dokumentai, bet ir įvairiakalbės naudotojų instrukcijos, kuriose būtų daugiau naudojamos vaizdinės priemonės (nuotraukos, schemas, žemėlapiai, planai, vaizdo klipai, kurie paaiškina procesus ir procedūras ir nurodo, kur koku klausimu kreiptis). Apmokykite darbuotojus vartoti supaprastintą kalbą, naudotis informacinėmis technologijomis ir tarpkultūrinės komunikacijos.
- Svarbiausia skirkite darbuotojams laiko ir vietos į klientą orientuotam bendravimui.



**Kaip skatinti efektyvų bendravimą (komunikavimą) teikiant viešąsias paslaugas savivaldybėse.  
Patarimai savivaldos darbuotojams**

- Bendraukite su klientais vengdami sukelti jiems stresą, kiek tai įmanoma. Kuo mažiau streso turės klientas, tuo labiau tikėtina, kad jus supras. Kuo geriau supras, tuo lengviau bus bendrauti. Paprasčiausias būdas sumažinti stresą yra šypsotis, kalbėti draugišku tonu, atidžiai klausytis, neskubinti, paklausti, ar jie suprato.
- Paskirkite laiko susipažinti su klientu. Trumpas pokalbis leis jums prisiderinti prie kliento kalbos būdo ir jam prie jūsų. Leis klientui atsikratyti susinervinimo ir baimių. Jūs greičiau suprasite, koks yra kliento kalbos žinojimo lygis.

Kodėl klientai gali būti nervingi ar bijoti? Kai kurie klientai gali turėti blogų, netgi trauminių bendravimo su valdžios atstovais patirčių. Tų patirčių prisiminimai sukelia stresą susiduriant su autoritetais ir kitose įstaigose.

- Bendraukite su klientu jo kalba, t.y., jo kalbos mokėjimo lygiu, kad jis jus suprastų. Tai galima padaryti taip:

- užduokite klientui paprastus klausimus, į kuriuos galima atsakyti *Taip* arba *Ne*, arba labai trumpai, pavyzdžiui, *kas, kada, kur, kaip?*

- paklauskite, ar ilgai mokėsi kalbos, ką jie mano apie savo mokėjimą?

Atsiminkite: tai, kaip gerai klientas supras paslaugų procesus ir procedūras, daro įtaką bendravimas, tai nėra tik kalbos klausimas.

- Paaiškinkite, kaip tai veiks. Paprastais žodžiais paaiškinkite, kaip tai veikia, kokie kiti žingsniai, ką jūs darysite, ką dar turės padaryti klientas. Neklauskite, ar suprato, klauskite, **ką** suprato. Jei matote, kad suprato neteisingai ar nepilnai, paaiškinkite dar kartą. Paklauskite, kas dar neaišku.

- Stenkitės kalbėti paprastai ir suprantamai. Tai reiškia, kalbėkite paprasta standartine kalba trumpais sakiniais. Viena mintis – vienas sakinys. Kalbėkite labai konkrečiai („Čia parašykite savo vardą ir pavardę, tada pasirašykite čia, puslapio apačioje, šiame langelyje“). Dar gali padėti tokie dalykai:

- prieš pradėdami kalbėti, pagalvokite, ką norite, kad klientas suprastų;
- pabrėžkite to, ką sakote, svarbą (kaip žinių pranešėjai televizijoje arba radijuje);
- suskaidykite dalykus į paprastus žingsnius: pirma....., antra.....; trečia....., tada....
- venkite ilgų sakinių, akronimų (VTD, ŠMM), trumpinių (pvz., ir t.t., socmin ir pan.), abstrakčių terminų, kitiems nesuprantamų išsireiškimų, profesinio žargono, daugiareikšmių žodžių;
- turėkite omenyje, kokia kalba kalba klientas ir koks yra jo išsilavinimo lygis. Nuo to priklauso, ar klientas supras tarptautinius žodžius ir mokslinius išsireiškimus;
- jei reikia pavartoti techninį išsireiškimą, jį užrašykite ir paaiškinkite, ką jis reiškia.

### **Paslaugos kalba**

Paslaugos, kurią jūs teikiate, kalba yra tai, ką jūs vartojate kasdien ir gerai suprantate. Tačiau klientams gali būti sunku ją suprasti, kartais gali suprasti net priešingai negu jūs sakote. Jus lengviau supras, jei kalbėsite paprasta žmonių kalba.

- Kalbėkite tokiu greičiu, kuris tinka klientui, geriau lėčiau, negu per greitai. Klientui reikia daugiau laiko pirmiausiai suprasti žodžius, tada suprasti, ką jie reiškia, o tada suformuluoti atsakymą į jūsų klausimą. Jei manote, kad kalbate per lėtai, paklauskite kliento, ar galite kalbėti greičiau.

- Pasitikrinkite, ar klientas jus suprato. Galite pasakyti: „noriu įsitikinti, ar viską paaiškinau aiškiai ir suprantamai. Gal galite pasakyti, ką jūs supratote?“

- Įsitikinkite, ar jūs supratote klientą. Sakykite: „noriu įsitikinti, ar teisingai jus supratau. Jūs sakote, kad...“. Jei tikrai negalite suprasti, ką klientas sako, ko nori, paprašykite pakartoti, pasakyti tai kitais žodžiais arba užrašyti.

- Gal turite kitą bendrą kalbą, kurią abu suprantate? Pasinaudokite ja. Jei abu mokate angliškai, prancūziškai ar rusiškai, kalbėkite ta kalba.

- Rašykite. Jeigu klientas yra raštingas, gali būti lengviau rašyti, negu kalbėti, pasinaudojant raktiniais žodžiais, naudoti pažymimus sąrašus, anketas, formas.

- Naudokite piešinius, atvaizdus. Nuotraukos, iliustracijos, diagramos, grafikai tinklalapiui ir pan. gali būti geri pagalbininkai norint ką nors paaiškinti.

- Pasinaudokite skaitmeninėmis technologijomis, pvz., internetiniais vertėjais. Geras būdas pasitikrinti, ar vertimas yra tinkamas, tai pabandyti išversti išverstą tekstą atgal į originalią kalbą. Jei vertimas yra artimas originalui, juo galima naudotis. Tik reikėtų pasitikrinti, ar klientas teisingai suprato.

- Rašytinė komunikacija – trumpai ir aiškiai! Tai reiškia:

- trumpi sakiniai ir paragrafai su dideliais tarpais tarp paragrafų;
- viename sakinyje viena mintis;
- svarbiausius dalykus rašykite pirmiausia;
- naudokite taškuotus punktus ir paantraštes;
- naudokite lengvai skaitomus šriftus (arial, calibri, verdana) ne mažiau 12 punktų dydžio;
- naudokite paprastą puslapio maketą (neperkraukite skirtingais šriftais, ne per daug informacijos);
- venkite rašyti didžiosiomis raidėmis;
- norėdami ką nors pabrėžti, naudokite **riebesnį šriftą**. *Pasvirą šriftą* gali būti sunku skaityti;
- kad būtų labiau suprantama, naudokite vaizdus;
- pasinaudokite galimybe dalyvauti kursuose apie įvairius bendravimo stilius.

### **Patarimai, kaip elgtis su kultūriniais skirtumais**

Rodykite pagarbą kitokiai kultūrai.

Stebėkite savo reakcijas ir venkite išankstinių vertinimų ir stereotipų.

Jei įvyksta kažkas netikėto, paklauskite savęs, ko jūs tikėjotės ir kodėl.

Nedarykite skubotų išvadų apie kliento elgesį, pagalvokite apie kitokią interpretaciją. Jei žmogus garsiai kalba, nebūtinai reiškia, kad jis kuo nors nepatenkintas, gal jis tiesiog neprigirdi?

Priimkite skirtingus bendravimo stilius.

Gali būti naudinga paklausti kitos kultūros žmonių apie kultūrinius skirtumus tarp jo ir jūsų kultūrų (būkite pasiruošę išgirsti ir keistoką požiūrį į savo kultūrą).

Būkite pavyzdys. Gali būti, kad esate vienas iš keleto žmonių, su kuriais klientui tenka kalbėtis. Jūs tam tikra prasme esate savo šalies ambasadorius, pagal kurį klientas sprendžia apie kultūrą ir šalį. Jis mokosi iš jūsų.



*Nuotraukose: nagrinėjame medžiagą*



*Nuotraukoje: darbo grupių rezultatai*

## Grupelių darbo rezultatai

Pirmoji grupė (patarimai vadovams)

Diskutuodami grupės nariai sutarė, kad teikiami patarimai vadovams tinkami Lietuvos situacijai ir galėtų būti naudojami, kai kurie – su tam tikrom išlygom.

Dėl vertimo paslaugų.

- Gali būti finansinių problemų (nėra pinigų vertimams). Čia svarbus prioritetų klausimas.
- Savanorių panaudojimas. Gali būti problemiška, bet jei kviestume savanorius iš tos tautybės žmonių, gali veikti.
- Paslėpti darbuotojų gabumai (kalbų mokėjimas) – taip! Tačiau reiktų pagalvoti apie motyvaciją ir organizacijos politiką, grįstą orientacija į paslaugos teikimą.

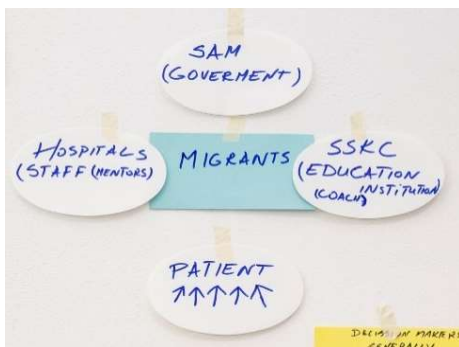
Dėl vartotojui draugiškų dokumentų ir formų.

- Būtina ne tik migrantams, bet ir lietuviams.
- Svarbu motyvacija ir politika, grįsta orientacija į paslaugos teikimą.
- Įveikti priežasčių ieškojimą, kodėl to nereikia daryti (neleidžia įstatymai ir pan.).

Informacinių technologijų panaudojimas. Taip, patarimai gali būti įgyvendinti, tačiau matome pavojus:

- orientacijos į paslaugos teikimą trūkumas;
- pasiteisinimai dėl lėšų trūkumo;
- galimybė naudotis skaitmeniniais ištekliais (kiek tarnautojai ir klientai geba naudotis);
- darbuotojų apmokymas.

Antroji grupė (kaip patarimai tinkami sveikatos apsaugos sistemoje)



Migrantų, pabėgėlių integracija turi prasidėti nuo valdžios, teisinės bazės paruošimo. Pirmiausia, visuomenė turi būti ruošiama, kad migrantas gali tapti ne tik klientu (pacientu), bet ir komandos nariu (personalas).

Norint greičiau integruoti į darbinę aplinką turi būti ruošiami instruktoriai, kurie mokys atitinkamų institucijų / įstaigų darbuotojus, kurie vėliau taps darbovietėse kultūros tarpininkais (mentoriais). Kultūros tarpininkų paskirtis padėti lengviau adaptuotis, pritaipyti migrantui naujam darbuotojui (migrantui).

Pati darbo integracija, prasideda nuo smulkių užduočių paskyrimo (kliento pasitikimas, informacijos teikimas telefonu ir t.t.)

Kita svarbi kultūros tarpininkų paskirtis – paruošti darbuotojus, naujų klientų (pacientų) tipui (migrantams, pabėgėliams), supažindinti, kokie skirtumai, sunkumai susiję su darbo ypatybėmis. Visuomenės švietimas gali būti įvairiose srityse, ne tik valstybinėse institucijose, bet ir per socialinius projektus, reklamas, projektus ir pan.

Trečioji grupė (patarimai savivaldos darbuotojams)



Grupelės narių nuomone, patarimai savivaldos darbuotojams yra vertingi, jais tikrai galėtų pasinaudoti mūsų savivaldoje dirbantys valdininkai. Ir ne tik kada nors, kai susidurs su migrantais, bet ir dabar, bendraudami su savo rajono, seniūnijos ir pan. gyventojais.

Pagrindinės rekomendacijos, kurios galėtų būti naudingos mūsų savivaldos darbuotojams, grupelės akimis, būtų šios:

- paskirkite laiko susipažinti su klientu;
- kalbėkite paprasta standartine kalba trumpais sakiniais, viena mintis – vienas sakiny;
- kalbėkite labai konkrečiai. Neklauskite, ar suprato, klauskite, *ka* suprato.

Ant savo darbo stalo grupelė nutarė užsirašyti mintį, kuri apibendrina aukščiau paminėtas rekomendacijas: „kalbėkite kliento kalba“.

## Užduotis. Kortų žaidimas (Baranga)



*Tikslas:* gilinti tarpkultūrinės komunikacijos ypatumų suvokimą.

*Kaip dirbome?*

Užduotis buvo atlikta pritaikius tikrąsias Baranga<sup>8</sup> žaidimo taisykles mūsų grupei.

Mokymų vedėja padalino mus į tris grupes po 3 žaidėjus. Kiekvienoje grupelėje turėjo būti bent vienas žmogus bent šiek tiek išmanantis žaidimą kortomis.

Grupelės buvo susodintos atskirose patalpose (galima prie atskirų stalų, tarp kurių yra pakankamai didelis atstumas), kad dalyviai negirdėtų, kas kalbama gretimose grupelėse.

Kiekviena grupė gavo žaidimo taisykles (kiekviena grupė gavo skirtingas taisykles, bet to nežinojo) ir kortų kalades.

Pirmasis raundas buvo bandomasis. Buvome paprašyti perskaityti taisykles ir išmėginti žaidimą. Netgi kilus klausimams ir neaiškumams dėl taisyklių, mokymų vedėja jų neaiškino. Grupelių nariai patys turėjome susitarti dėl taisyklių detalių. Žaidimo esmė ir yra, kad kiekviena grupelė žaistų pagal skirtingas taisykles, kurias, jeigu nori, gali patys ir sukurti.

Toliau vyko pats žaidimas. Jis buvo organizuotas taip:

- viena partija truko 5 minutes;
- žaidžiant tikrąsias partijas, žaidėjams buvo draudžiama kalbėti, bendrauti jie galėjo tik gestais ir piešiniais;
- žaidėjai patys turėjo skaičiuoti surinktus taškus: laimėjo daugiausia taškų surinkęs žaidėjas, mažiausiai taškų surinkęs – pralaimi (nesvarbu, ar per 5 min. lošimas buvo baigtas, ar ne);
- po 5 minučių mokymų vedėja išsiaiškino, kas kiekvienoje grupėje laimėjo ir persodino laimėtojus į kitas grupes.
- žaidimas buvo kartojamas 3 kartus (metodinis patarimas: reikia būti pasirengus dalyvių emocinėms reakcijoms ir pasistengti, kad jie sužaistų žaidimą iki galo).

Stalų taisyklės:

1 stalas. Naudojamos 32 kortos – kiekvienos spalvos septynakė, aštuonakė, devynakė, dešimtakė, valetas, dama, karalius, tūzas. Tūzas yra aukščiausia korta; pikai – koziriai.

Dalintoja(s) kortas sumaišo ir išdalija kiekvienam žaidėjui. Priklausomai nuo žaidėjų skaičiaus, kiekviena(s) gauna nuo 4 iki 7 kortų. Visi žaidėjai turi gauti po lygiai kortų. Žaidžiama pagal laikrodžio rodyklę. Pradedama žaidėjas, sėdintis kortų dalintojo kairėje. Laimi ta(s), kuri(s) numuša daugiausia kirčių. Už kiekvieną kirtį duodamas vienas taškas.

2 stalas. Naudojamos 32 kortos – kiekvienos spalvos septynakė, aštuonakė, devynakė, dešimtakė, valetas, dama, karalius, tūzas. Tūzas yra žemiausia korta; būgnai – koziriai.

---

<sup>8</sup>Baranga: a card game about culture. <https://www.scribd.com/document/27322381/Baranga-Game>

Dalintoja(s) kortas sumaišo ir išdaliuja kiekvienam žaidėjui. Priklausomai nuo žaidėjų skaičiaus, kiekviena(s) gauna nuo 4 iki 7 kortų. Visi žaidėjai turi gauti po lygiai kortų. Žaidžiama pagal laikrodžio rodyklę. Pradedama žaidėjas, sėdintis kortų dalintojo kairėje. Laimi ta(s), kuri(s) numuša daugiausia kirčių. Už kiekvieną kirtį duodamas vienas taškas.

3 stalas. Naudojamos 32 kortos – kiekvienos spalvos septynakė, aštuonakė, devynakė, dešimtakė, valetas, dama, karalius, tūzas. Tūzas yra žemiausia korta. Kozirių nėra.

Dalintoja(s) kortas sumaišo ir išdaliuja kiekvienam žaidėjui. Priklausomai nuo žaidėjų skaičiaus, kiekviena(s) gauna nuo 4 iki 7 kortų. Visi žaidėjai turi gauti po lygiai kortų. Žaidžiama pagal laikrodžio rodyklę. Pradedama žaidėjas, sėdintis kortų dalintojo kairėje. Laimi ta(s), kuri(s) numuša daugiausia kirčių. Už kiekvieną kirtį duodamas vienas taškas.



*Nuotraukose: dalyvių emocijos žaidžiant*

## **Apibendrinimas**

Aptardami žaidimą aiškinomės, kaip jautėmės nesuprasdami pasikeitusių taisyklių, kai patekome į kitą grupelę, ką galvojome apie kitus dalyvius, kaip norėjome pasielgti, supratę, kad taisyklės yra skirtingos. Apibendrinome žaidimą ir padarėme išvadą, kad skirtingų kultūrų žmonės veikia skirtingai. Tai suprasti nėra lengva, bet mums gali padėti atviras, žingeidus ir pagabus požiūris.

Pastebėjimas: praktiškai visada yra priimamos stalo (vietos) taisyklės. Įdomu, kad net tais atvejais, kai prie naujo stalo patenka keli dalyviai nuo kito stalo ir sudaro daugumą, žaidžiama pagal stalo (vietos) taisykles, o ne pagal naujos daugumos taisykles.

## **Mūsų įspūdžiai ir savijauta**

### **Aušrinės įspūdžiai**

Mokymosi įspūdžiai vis dar sukasi galvoje. Paprastas žaidimas kortomis padėjo man suprasti, kaip jaučiasi migrantai ir pabėgėliai. Buvome suskirstyti į tris grupes, kiekvienoje grupėje buvo bent po vieną žmogų, kuriam žaidimai kortomis – ne nauji. Savo grupėje lydere jaučiausi aš – kortavimas man ne svetimas: moku ne vieną žaidimą ir (nesigiriu) kortomis žaisti man sekasi.

Kiekviena komanda gavo užrašytas žaidimo taisykles, kurios, mano akimis, nebuvo sudėtingos: aukščiausia korta – tūzas, koziris – širdys, aukštesnė korta nukerta žemesnę ir laimi tas, kas padaro daugiausiai kirčių. Įdomu tai, kad išsiaiškinus visas taisykles ir sužaidus vieną partiją buvo draudžiama kalbėtis – buvo galima naudoti gestus, galvos kraipymus ir juokingus mykimus „mhm“.



Sužaidus porą ratų buvo suskaičiuoti kirčiai ir grupių laimėtojai buvo perkelti prie kitų stalų. Kadangi mūsų grupėje laimėjau aš, turėjau keliauti prie kito stalo. Visi juokavome, kad buvome perkelti iš vienos genties į kitą. Antroje komandoje, arba kaime ☺, buvo išdalintos kortos, peržvelgusi jas apsidžiaugiau, kad turiu daug širdžių, kas mūsų komandoje praktiškai laimėjimas, nes tai koziris – aukščiausios kortos. Su pasididžiavimu ant stalo padėta širdžių korta greit grįžo pas mane į rankas, o kartu sulaukiau piktų komandos narių žvilgsnių, grūmojimų ir gestų, reiškiančių, kad tuoj „gausiu į kailį“, jei nepadėsiu kitos kortos. Buvau nustebusi ir pasimetusi, kadangi nesupratau, kas nutiko – juk mano kaime (buvusioje komandoje) aukščiausia korta – tūzas, o koziriai – širdys. Įvairiais gestais bandžiau paklausti, kas negerai, kokia aukščiausia korta ir galų gale gestais man buvo „gražiai paaiškinta“, kad koziris pas juos – deimantai (kitaip tariant, būgnai), o tūzas ne aukščiausia korta, o atvirksčiai – žemiausia. Kai išsiaiškinau taisyklės pasidarė lengviau žaisti ir vėl, lydima sėkmės, padariau daugiausiai kirčių ir laimėjau (o tai reiškė dar vieną vizitą pas trečią grupę).

Atėjau prie trečiojo stalo jau supratusi, kad čia bus kitokios taisyklės nei pirmam ar antram kaime. Prieš pradėdant žaisti gestais ir mimikomis bandžiau išsiaiškinti jų genties žaidimo taisyklės: nykščiu baksnodama į viršų mėginau paklausti: „Kokia aukščiausia korta?“. Ore piešiau ir širdį, ir deimantus, bandydama suprasti, kas koziris pagal jų taisyklės. „Čiabuviai“ man aiškiai gestais parodė: „Stop, palauk, žaisim ir pamatysi, kas kaip“. Gavusi išdalintas kortas mėginau atspėti, kuri yra aukščiausia, kuri yra stipresnė už kitą. Bandžiau pritaikyti buvusias žinias ir remtis patirtimi, įgyta antroje komandoje. Kai manydavau, kad kortą nukirtau, kortos būdavo paimamos, pasirodo – ne, o kai galvojau, kad ėjimas prastas, man būdavo pastumiamos kortos, suprask – padariau kirtį. Įdomu tai, kad šiame kaime po kortą deda visi žaidėjai iškart, kai tuo tarpu anuose kaimuose kortas dėdavo poromis. Turėjau pasitikėti komandos nariais dėl laimėjimo ar pralaimėjimo, nes jų žaidimo taisyklių neperpratau, nesupratau, kada mano korta geresnė nei jų. Buvo sudėtinga žaisti, kadangi taisyklės buvo visiškai kitokios nei pas mus, o dar sunkiau buvo tai pripažinti, kadangi mūsų komandoje lyderė buvau aš.

Po šio kortų žaidimo ir ėjimo iš vienos komandos į kitą aš supratau, kaip jaučiasi migrantai atvykę į kitą šalį ir bandantys prisitaikyti prie kitos kultūros bei taisyklių. Kodėl? Nes aš savo kaime (komandoje) buvau lyderė, gerai žinojau žaidimo taisyklės, jas paaiškinau savo komandos nariams, aš žaidžiau ir man sekėsi, buvau laimėtoja. Tada buvau išsiųsta kitur, kur mėginau pritaikyti savo patirtį, žinias ir buvau skaudžiai „nuleista ant žemės“ – man grūmojo ir aš nesupratau kodėl, juk viską dariau pagal taisyklės, kurios, pasirodo, buvo visai kitokios. Teko prisitaikyti, išsiaiškinti kitos grupės taisyklės ir, pamiršus savąsias, jų laikytis. O apsilankymas trečioje grupėje mane dar labiau išmušė iš vėžių. Nors atėjau žinodama, kad bus kitaip ir geranoriškai stengiausi išsiaiškinti jų genties žaidimo taisyklės, buvau suprasta visiškai priešingai – trečia komanda klaidingai suprato, jog atėjusi mėginau primesti jiems savą tvarką, nors tik stengiausi prisitaikyti ir išsiaiškinti kaip man elgtis.

Manau, taip jaučiasi ir migrantai. Jie atvyksta iš kitų kultūrų, kalbėdami sava kalba, gyvendami pagal savo šalies taisyklės bei normas, namuose buvę savo sričių specialistai. Ir staiga, atvykus į kitą šalį, viskas kitaip: svetima kultūra, kalba, kitokios visuomenės normos, stengimasis prisitaikyti prie vietos taisyklių ir susidūrimas su ne visai geranoriškai nusiteikusiais vietiniais. Bandymą prisitaikyti lydi nesusikalbėjimas, pasimetimas, nerimas.

Žaidimas kortomis ir paralelė su migracija mane labai paveikė ir padėjo įsijausti bei pabandyti suprasti kultūrų bei normų skirtumus. Iki tol nebuvo susimąsčiusi, kad atvykėliams mes dažnai grūmojame net nemėgindami jų suprasti, klijuojame etiketes taikydami stereotipus, norime, kad jie laikytųsi mūsų

nustatytų taisyklių ir piktinamės, jei liekame nesuprasti. Pastebime tik skirtumus dėl skirtingos kultūrinės patirties ir nepagalvojame, kad integracija – sudėtingas, abipusis, laiko ir pastangų reikalaujantis procesas.

Žaidžia Aušrinė, Danutė ir Aušra [https://youtu.be/Hflkt\\_hShqI](https://youtu.be/Hflkt_hShqI).

### **Kristinos įspūdžiai**

Paprastas žaidimas kortomis, leido įsijausti kokioje situacijoje atsiduria migrantai, pabėgėliai patekę į kitą šalį. Pirmas jausmas – tai, jog nemoki kalbos gerokai apsunkina esamų taisyklių išsiaiškinimą. Norint kuo greičiau pritapti, neišsiskirti iš naujos grupės, tenka greitai užmiršti žinotas taisykles ir stengtis teisingai ir gerai žaisti pagal naujas esamas taisykles. Situacija pasikeičia, kai atsiranda žmogus, kurį pažinojai prieš atsidurdamas naujoje grupėje. Net nepradėjus žaidimo, jau iš karto jam gali paaiškinti, jog čia yra žaidžiama kitaip, nei mes buvome įpratę. Be to, jis gali greičiau integruotis, nes taisykles jis sužino greičiau nei pats pirmasis, kuris tik savo patirtimi tai padarė. Be to, jis jaučiasi daug drąsiau, kai yra žmogus, kuris stengsis jam padėti nepasijausti atstumtuojų, nepritapėliu.

Žaidžia Laurencija, Kristina ir Arūnas. <https://youtu.be/luZML2fJswA>

### **Loretos įspūdžiai**

Kortų žaidimas. Niekada nežaidžiau kortomis. Pažįstu tik kortas su paveiksliais (karalių, karalienę). Žinau, kad rimčiausia korta Tūzas. Pirmoje situacijoje pasisekė, nes tokio mano žinojimo ir pakako. Išsaugodama šias kortas ir kirsdama net laimėjau. Jutau pasitenkinimą savimi.

Antroje situacijoje negalėjome kalbėti ir pasiskaityti žaidimo taisyklių. Taikiau tas pačias pirmojo žaidimo taisykles. Nesupratau, kodėl nesisekė žaisti. O dar kolegės šypsojosi ir kraipė galvas, kad vis nepataikau. Pradėjau savimi visai nepasitikėti, kad absoliučiai nesugebu išmokti tokio sunkaus žaidimo. Pykau ant savęs, kolegių, žaidimo... ir negalėjimo kalbėti. Sunku nebendrauti, būti atstumtam, vienišam ir nesuprantančiam, kas darosi aplinkui.

Žaidžia Aušrinė, Monika ir Loreta <https://youtu.be/VDjuNRjTZqg>.

## **Darbas su SLIFE grupės suaugusiais besimokančiais<sup>9</sup>**

Šioje dalyje mes susipažiname su teorinėmis išvalgomis, kokia yra atvykstančiųjų į priimančiąją šalį žmonių bendro išsilavinimo situacija ir patirtimi, kaip dirbti su tokiomis grupėmis.

SLIFE (Students with Limited, Interrupted, or no Formal western-style Education) grupės besimokantieji yra mokiniai su ribotu, nutrauktu arba nesamu vakarietiško stiliaus formaliuoju išsilavinimu.

Dauguma migrantų, pabėgėlių priklauso būtent SLIFE besimokančiųjų grupei.

SLIFE ir ne SLIFE mokinių ypatybės:

SLIFE	ne SLIFE
-------	----------

<sup>9</sup> Dr. M. Gruenhagen-Monetti pristatymą parengė pagal Dr. Andrea DeCapua medžiagą (2015): [mapleeducation.com](http://mapleeducation.com); [andreadecapua.com](http://andreadecapua.com)

Ribotas, nutrauktas arba nesamas vakarietiškas formalus išsilavinimas.	Turi tam tikrą vakarietiško išsilavinimo lygį.
Mažai raštingi arba neraštingi.	Turi amžių atitinkantį L1 raštingumo lygį.
Neturi lygius atitinkančių turinio žinių.	Turi lygius atitinkančių turinio žinių.
Neturi supratimo, kas yra mokymasis mokykloje.	Turi mokinio identitetą.
Spausdintos, akademinės, dekontekstualizuotos užduotys nesuprantamos.	Mokiniai yra pasiruošę užduotims, susijusioms su raštingumu ir mokyklos aplinka.
Mokymasis priklauso nuo socialinių tinklų, šeimos, bendruomenės ir pan.	Mokiniai yra arba gali tapti nepriklausomais mokiniais, atsakingais už užduočių atlikimą, pasiekimus ir vertinimą.
Mokymasis darant arba stebint labiau patyrusį asmenį.	Švietimo vaidmuo paruošti mokinius gyvenimui po mokyklos.

Tarpkultūrinės komunikacijos su SLIFE grupės mokniais metmenys:

- kurti ir palaikyti nuolatinius abipusius santykius;
- nustatyti abiejų kultūrų prioritetus;
- kurti asociacijas tarp to, kas įprasta (normalu), ir to, kas keista (nenormalu).

SLIFE grupės žmonių poreikiai:

- išsiugdyti bazinius raštingumo įgūdžius;
- įsisavinti bazines ir reikalingo lygio dalykinio turinio koncepcijas;
- prisitaikyti (prisiderinti) prie kultūrinių skirtumų mokantis ir mokant;
- įgyti akademinio mąstymo būdus.

Kai kurios SLIFE grupės žmonėms netinkamos formaliojo švietimo prielaidos:

- besimokantieji yra arba taps (išmoks būti) nepriklausomais mokiniais, atsakingais už mokymąsi, mokymosi rezultatus ir įsivertinimą;
- besimokantieji susipažinę su raštingumo pagrindais ir gali dalyvauti raštingumo reikalaujančiuose mokyklos tipo mokymuose bei atlikti užduotis;
- švietimo tikslas yra parengti besimokančiuosius gyvenimui po mokyklos.

Trys svarbiausi kultūriniai skirtumai:

- žodinis perdavimas / rašytinis perdavimas;
- kolektyvizmas / individualizmas;
- neformalus mokymasis / formalus mokymasis.

## Ką matome per skirtingus akinius?



- Per formalus mokymosi akinius matome išsilavinimo trūkumus.
- Per kultūros akinius matome kultūrinius skirtumus.
- Per bifokalinius akinius galime matyti abi sferas ir išvengti „vienos istorijos pavojaus“.

## *Vienos istorijos pavyzdys*



*Nuotraukoje: Chimamanda Ngozi Adichie*

*Nigerijos rašytoja Chimamanda Ngozi Adichie paskaitoje „Vienos istorijos pavojus“ atskleidžia, kaip supaprastintas požiūris, kuris parodo tik vieną istorijos apie žmogų aspektą, gali nuvesti prie visiškai klaidingų išvadų ir suformuoti tikrovės neatitinkančius stereotipus. Pavyzdžiui, kam reikia leisti Nigerijos rašytojų knygas, kas jas galėtų skaityti, nes vyrauja suvokimas, kad žmonės Nigerijoje yra neraštingi. Problema su stereotipais yra ne tiek tai, kad jie yra neteisingi, bet tai, kad jie pasiūlo vieną istoriją, kuri dažnai tampa vienintele.*

*Chimamanda Ngozi Adichie „Vienos istorijos pavojus“*

<https://www.youtube.com/watch?v=D9Ihs241zeg>




## Italų kalbos mokymai migrantams CPIA Montagna centre

Dr. Alessandro Borri pristatė italų kalbos mokymosi situaciją CPIA Montagna. Darbas su migrantais ir pabėgėliais mokant italų kalbos yra labai sudėtingas.

Suaugusiųjų migrantų (įskaitant pabėgėlius, prieglobsčio prašytojus) grupė yra labai heterogeniška: skirtingos kilmės šalys, gimtoji kalba (kartais labai nutolusi nuo priimančiosios šalies kalbos), išsilavinimo lygis, biografija, gyvenimo sąlygos, darbas / veikla, lūkesčiai, imigracijos pobūdis, lytis ir amžius. Tai, ką migrantai turi bendra ir tai, kas juos skiria nuo kitų besimokančiųjų, yra faktas, kad jie yra suaugę vyrai ir moterys, kurie gyvena, dirba, yra socialiai aktyvūs priimančioje šalyje; jie dalyvauja bendruomenės gyvenime ir mokosi kalbos multilingvistiniame kontekste. Dėl šios priežasties planuojant mokymus reikia atsižvelgti į individualius skirtumus, taip pat į tai, kam (kokiame kontekste) bus vartojama antroji kalba, pvz., bendraujant su vietine administracija, ar tik epizodiškai, pvz., kalbos pamokose.

Dauguma migrantų, pabėgėlių ir prieglobsčio prašytojų negali iš karto patekti į pirmą kalbos lygį (A1) pagal Europos Sąjungos reikalavimus kalbos mokėjimui. Italijoje žemiausias kalbos lygis, kurio reikia norint gauti leidimą gyventi šalyje, yra dar aukštesnis – A2. Taigi dr. A. Borri su kolegomis sukūrė specialias mokymo programas trims kalbos mokymosi lygiams iki minėto A1 lygio pagal Europos Sąjungos reikalavimus:

- 
- PREA1 – pusiau raštingi (*semi – literate*), savo šalyje mokėsi kelis metus (2–4 m.), bet iškritę iš mokymosi sistemos ir prarado skaitymo bei rašymo įgūdžius, nes jų nenaudojo. Žodiniame bendravime sugeba sudaryti sakinius. 150 val. kursas.
  - ALFA A1 – niekada nėjo į mokyklą, tačiau žino, kas yra rašto kultūra, nors savo gimtojo rašto nemoka (pvz., atpažįsta TAXI, wifi ir pan.). Kursas – 250 val., tobulina kalbos tartį, moko raides, skiemenis, mokomi rašyti, skaityti.
  - PREALFA – visiškai arba mokymosi įgūdžių neturintys beraščiai. Jų patirtyje nėra rašto kultūros, tik žodinė, jie nežino mokyklos sampratos, nemoka mokytis, nes niekada nėjo į mokyklą, yra vyresnio amžiaus ar turintys specialiųjų poreikių žmonės. Kursas – 100 val., mokymas tik žodžiu, į rašytinį mokymąsi pereinama sunkiai.

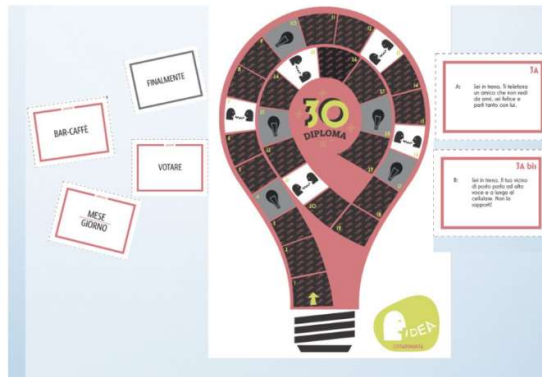
Visiems šių visų trijų pakopų mokiniams trūksta mokymosi įgūdžių. Pamokų metu yra mokoma ne tik kalbos bet ir kultūrinių, socialinių įgūdžių. Manoma, kad mokant italų kalbos dėmesį reikia kreipti į tai, kaip kalba padės atvykusiems įsilieti į bendruomeninį ir socialinį gyvenimą, o ne į kalbos kaip tokios mokymą.

Siekdami didinti tikslinės grupės motyvaciją mokytis italų kalbos, padaryti užsiėmimus patrauklesnius A. Borri su komanda, įgyvendindami vieną ES projektą, sukūrė stalo žaidimą IDEA.

Autorius papasakojo mums apie žaidimo esmę (gaila, pažaisti nebeužteko laiko☹).



Nuotraukoje: dr. Alessandro Borri pristato žaidimą



Nuotraukoje: žaidimo IDEA iliustracija

Kaip vyksta? Žaidėjai meta kauliukus ir eina langeliais, kaip visuose stalo žaidimuose. Skirtumas tas, kad patekę ant tam tikrų langelių, žaidėjai turi atlikti užduotis, kurios yra suskirstytos į šešias temas:

- 1) asmeninė istorija;
- 2) darbas;
- 3) pasisveikinimas;
- 4) visuomenė;
- 5) mokykla;
- 6) pilietybė.

Kiekviena žaidimo tema turi 40 kortelių, susijusių su žodynu, vietomis, specifinėmis sąvokomis ir veiksmis ir 60 strateginių sąveikos kortelių, kurios numato sąveiką tarp varžovų (ką gavęs užduotį žaidėjas turi daryti: pakviesti kitą žaidėją kavos, pakalbėti apie orą ir pan.).

Žaidimas pelnė Italijos „Epale“ agentūros apdovanojimą. Apie žaidimą daugiau informacijos rasite čia (italų kalba):

<https://ec.europa.eu/epale/it/resource-centre/content/gioco-didattico-idea-supporto-dei-docenti-di-italiano-l2>



## ANTROJI DALIS. SUSITIKIMAI

### Italų kalbos pamokos imigrantams

Pirmosios mokymų dienos popietę apsilankėme italų kalbos pamokoje migrantams Polo Montessori-Da Vinci mokykloje. Pamoką vedė mokytoja Aissa Salou ir kultūros mediatorė Esther Cheli.



*Nuotraukoje: mokyklos iškaba*

Pirmiausia su dalyviais buvo pakartota savęs pristatymo / susipažinimo medžiaga: kiekvienas dalyvis italų kalba sakė savo vardą, pavardę, iš kur atvykęs ir kur gyvena. Mes taip pat prisistatėme: kas itališkai (lentoje buvo surašytos frazės), kas anglų kalba.



*Nuotraukose: italų kalbos pamokoje*

Pagrindinė pamokos tema buvo maisto produktų ir stalo įrankių pavadinimai italų kalba. Medžiaga buvo pristatoma demonstruojant produktų ir įrankių paveikslėliais, užrašant žodžius lentoje ir atkreipiant dėmesį į parašytą žodį. Visi žodžiai buvo siejami su dalyvių gimtosiomis kalbomis.

Vėliau buvo pereita prie sunkesnės užduoties. Kiekvienas dalyvis turėjo susirašyti italų kalba po 7 produktus, kuriuos norėtų nusipirkti. Tuomet ant stalo buvo išdėstyti paveikslėliai su produktų iliustracijomis. Organizuojamos savotiškos varžytuvės: kviečiami du žmonės, kurie pagal susidarytus sąrašus renka atitinkamus produktus tarp paveikslėlių. Nugali tas, kuris tai padaro pirmiau. Abu žmonės garsiai pristato / ištaria jų pavadinimus.

Panašia metodika buvo pristatyti ir kiti pamokoje mokomi žodžiai: pietūs, vakarienė, pusryčiai, stalo įrankiai (lėkštė, puodukas, šakutė, peilis, stiklinė). Žodžiams įtvirtinti vėl buvo organizuotas žaidimas: komandos iš 3 asmenų turėjo padengti vakarienės, pietų ar pusryčių stalą



(stalo temą paskirdavo mokytoja), išrinkdami iš krūvos stalo įrankius iliustruojančių daiktų ir produktus iliustruojančių paveikslėlių jiems tinkančius. Nugalėdavo greičiau užduotį įvykdžiusi komanda. Padengę stalus, komandos turėjo išvardinti įrankius ir maisto produktus. Žaidimas buvo kartojamas kelis kartus, visi mokymų dalyviai turėjo progą įtvirtinti žodžius.

Pamokoje buvo taikomi šie pagrindiniai darbo principai:

- klausimai – atsakymai;
- iliustravimas paveikslėliais ar demodaiktais;
- italų k. žodžių siejimas su gimtosios kalbos žodžiais visų dalyvaujančių kalbomis;
- lėtas ir daugkartinis kartojimas;
- žaidimai, daugiausia varžymosi forma;
- namų darbai praktiškai nėra skiriami arba skiriama labai nedaug, nes didesnės apimties užduotys neatliekamos.



*Nuotraukoje: mes irgi dalyvaujame užsiėmime*

Po pamokos bendraudami su mokytojomis sužinojome, kad, dirbdamos su migrantais, daug dėmesio skiria tarties dalykams. Mokytojos puikiai supranta, kad kiekvienai kalbinei grupei yra būdingi tam tikri tarimo ypatumai ir tų grupių žmonių kalbos padargai yra atitinkamai pritaikyti.

Atsakydamos į klausimą, kaip sužinoma, koks yra kiekvieno atvykusi žmogaus kalbinis lygis, kolegės paaiškino, kad imigrantai į mokymosi grupes skirstomi pagal testo rezultatus.



*Nuotraukose: po pamokos Aissa (ji kilusi iš Maroko) pavaišino marokietiška arbata ir duona*

## Mūsų mintys po pamokos

### Laurencijos įspūdžiai

Pirmąją dieną didelį įspūdį padarė apsilankymas mokykloje, kurioje vakarais vyksta italų kalbos ir kultūros pamokos imigrantams ir pabėgėliams. Susodinti vienoje klasėje į suolus kartu su imigrantais ir pabėgėliais pasijutome nejaukiai, man asmeniškai, tai priminė mano pačios patyrimus ERASMUS studijų metu Italijoje, kur siekiant išmokti italų kalbos taip pat teko mokytis kartu su žmonėmis iš įvairių pasaulio šalių ir pamatyti, kaip skirtingai mes priimame informaciją ir mokomės.

Šį kartą turėjome progą kartu su imigrantais ir pabėgėliais iš įvairių šalių dalyvauti bendroje italų kalbos pamokoje apie maisto produktus ir stalo servavimą. Patiko taikyti metodai: naudotos vaizdinės priemonės – maisto produktų nuotraukos, lėkštės, stiklinės ir stalo įrankių žaismingos kopijos, svarbiausia tai, kad stengtasi vaizdą susieti su žodžiu mokant ir kaip jis tariamas, ir kaip užrašomas.

Kad suprastume kaip toje klasėje besimokantiems žmonėms sunku mokytis, jie buvo paprašyti užrašyti tuos pačius žodžius savo kalbomis ir paaiškėjo, kad visi jie naudojo visai kitokius simbolius, kitokią raidyną, nei įprastoji lotyniška abėcėlė ar kirilica Europoje, tad jiems, suaugusiems žmonėms, skaityti ir perprasti užrašus nežinomais, naujais simboliais nepalyginamai sunkiau nei mums besimokantiems naujos, pvz., Europoje vartojamos kalbos.

Žaidybiniai mokymosi metodai įtraukė ir padėjo užmegzti ryšį, tačiau pastebėjau, kad labai slidi riba tarp to kiek arti galime juos (t.y. kitos kultūros žmones) prisileisti, kad būtų išlaikytas pagarbus bendravimas. Minėtoje klasėje mokosi beveik vien vyrai, o mūsų tarpe buvo daug simpatiškų moterų, tad įsidrąsinę vyriškiai, net ir nemokėdami kalbos ėmė elgtis laisviau, žaidimai leido jiems atsipalaiduoti, jie ėmė daugiau šypsotis, pradėjo mus fotografuoti, filmuoti, prašė fotografuotis kartu, kai kurie bandė fiziškai kuo labiau priartėti, o tai ėmė kelti diskomfortą.

Patekę į kitokią kultūrinę terpę ir jausdami pozityvų nusiteikimą jų atžvilgiu jie galbūt to ir nenorėdami, šiek tiek peržengė mūsų kultūroje įprastas pagarbaus bendravimo ribas tuo priversdami susimąstyti apie tarpkultūrinį bendravimą, religinius ir kultūrinius skirtumus ir poreikį mokytis norint suprasti kitus.

### Monikos įspūdžiai

Kalbos mokėjimas yra vienas iš esminių dalykų integruojantis į kitą kultūrą / šalį. Ypatingas dėmesys turi būti skiriamas ugdymo procesui ir gebėjimui jį pritaikyti vienu metu skirtingoms kultūroms. Neįvertinus tarpkultūrinių skirtumų, komunikacijos procese gali kilti nesusipratimų. Pvz., asmuo A iššifruoja informaciją viename kontekste, remdamasis pažiūromis, priimtomis žmonėms jų kultūroje. Asmuo B iššifruoja žinią remdamasis kitomis pažiūromis. Asmuo A ir asmuo B tą pačią žinią interpretuoja skirtingai, todėl jų komunikacijos efektyvumas bus menkas ir norimas gauti rezultatas niekinis. Skirtingas aplinkinio pasaulio supratimas gali tapti komplikuoju tarpkultūrinio bendravimo priežastimi. Kadangi pasaulėžiūra veikia informacijos užšifravimą ir iššifravimą, žmonės skirtingai interpretuoja tikrovę.

Mokymų metu prisijungę prie italų kalbos pamokos susidūrėme su iš pirmo žvilgsnio jokios įtakos nedarančiu veiksmu: neverbaline kalba. Kiekvieną žmogų supa nematomas oro sluoksnis, vadinamas erdvės burbulu arba asmenine erdve, kurių dydis priklauso nuo a) to, kurioje pasaulio dalyje užaugome, b) situacijos, kurioje atsidūrėme. Vienas iš iššūkių buvo asmeninės erdvės suvokimas. Įsibėgėjus mokymosi procesui, labiau apsibratus išryškėjo skirtingas erdvės suvokimas ir asmens privatumo

apsaugą (įkyrus fotografavimas nepaklausus). Distancijos problemos nėra tol, kol bendraujančių žmonių erdvės zonos panašios. Sunkumai bendraujant išryškėja susitikus skirtingų kultūrų žmonėms su skirtingo dydžio asmenine erdve:

Nedidelė: 20–30 cm. Arabų šalys, Viduržemio jūros regionas, Lotynų Europa, Lotynų Amerika.

Didelė: 40–60 cm: Daugelis Azijos šalių, Šiaurės, Vidurio ir Rytų Europa, Šiaurės Amerika

Artimo fizinio kontakto kultūros: Arabų šalys, Viduržemio jūros regionas, Lotynų Europa ir Lotynų Amerika.

Vidutiniškai artimo kontakto kultūros: Rytų Europa, Šiaurės Amerika, Australija.

Tolimo kontakto kultūros: Didžioji Azijos dalis, Didžioji Britanija ir Šiaurės Europa.

Taigi, dirbant su migrantais turi būti akcentuojama ne tik mokymo turinys, bet ir neverbalinės kalbos aspektai, nes jie gali lemti mokymo rezultatus.

### **Kitų grupės narių įspūdžiai**

- Nustebino, jog beveik visi atvykėliai – jauni, darbingo amžiaus vyrai.
- Kalbos mokymas daugiausiai žodiniu metodu (dauguma nepažįsta lotyniškų raidžių).
- Labai svarbus yra mokėjimas mokytis (mes, lietuviai, su užduotimis susitvarkėme daug greičiau, nors jas atlikome pirmą kartą ir neturime jokių italų kalbos pagrindų).
- Išryškėjo socialinio elgesio skirtumai (asmeninės erdvės nepaisymas).
- Nustebino besimokančiųjų ir mokytojos santykis – jaučiama pagarba bei paklusnumas.
- Pirmąją dieną, mano nuomone, geriausiai apibūdina šie žodžiai: „pagarba“ ir „individualus požiūris“.
- „Kantrybė, lankstumas ir kompleksų neturėjimas“ – pirmadienio dienos refleksija. Pagrindinė mintis susijusi su kalbos mokymu. Androgogas turi būti lankstus, kantrus, nes mokytis kalbos žmonės, kurie neturi ne tik rašto kultūros, bet ir nemoka mokytis, yra ilgas darbas. Androgogas (moteris) turi būti be kompleksų, nes didžiąją dalį auditorijos sudaro vyrai, kurių požiūris į moteris gali būti gerokai kitoks nei mes įpratę Europoje.

## Susitikimas Porretta Terme savivaldybėje



*Nuotraukose: savivaldybės pastatas, herbas ir mes prie savivaldybės*

Antrosios dienos popietę mokymus tęsėme Porretta Terme savivaldybėje, kurioje su mumis susitiko meras Giuseppe Nanni, mero pavaduotoja Elena Gaggioli ir regioninės imigrantų asociacijos AAIB prezidentas Buchaib Khaline (nuotraukoje – iš dešinės į kairę).



*Nuotraukose: susitikimas savivaldybėje*

### Savivaldybė

Pokalbio metu sužinojome, kad savivaldybėje gyvena 7000 gyventojų, tarp jų 10 procentų yra imigrantai. Savivaldybės meras renkamas tiesiogiai 5 metams, ne daugiau nei 2 kartus.

Sužinojome legendą, kodėl Porretta Terme herbe pavaizduota karvė ir kaštonas. Paliegusi karvė atsigėrė iš karštų versmių ir išgijo bei pajaunėjo. Todėl savo laiku miestelis buvo svarbus turizmo centras, nes ir pačiame miestelyje, ir jo apylinkėse buvo daug SPA paslaugų.

Kaštonai, vadinami „Duonos medžiu“ (it. *L'albero del pane*), sunkiais gyventojams laikais buvo svarbus maisto šaltinis. Deja, tačiau kaštonų miltų patiekalų dabar jau gamina retas gyventojas. Mero pavaduotojos Elenos Gaggioli paprašyta šeima, kuri gyvena kaime kalnuose, specialiai mūsų garbei pagamino kaštonų pyragą su migdolais ir kaštonų miltų blynelių su varške.

Vienoje miestelio parduotuvių galima nusipirkti kaštonų alaus.



*Nuotraukose: tradiciniai kaštonų patiekalai*

Pokalbio metu atsiskleidė tiek šalies politinė, tiek vietovės vidinė tapatumo ir ekonominė krizė. Nors meras ir jo pavaduotoja kaip vietovės identitetą formuojančius simbolius įvardijo kaštonus ir mineralinius vandenius, tačiau kalbantis toliau išryškėjo, kad dabar vietos identitetas prarandamas. Jau mažai kas naudoja kaštonus maisto gamybai. Dauguma kažkada buvusių puikių termų, gydyklų, viešbučių šiandien – užkaltais langais. Senųjų vietos gyventojų mažėjimas dėl emigracijos ir naujųjų įvairių kultūrų imigrantų daugėjimas ne stiprina, o dar labiau silpnina vietos identitetą. Naujieji vietos gyventojai savo ryšį su gyvenama vieta kuria nesiremdami anksčiau svarbiomis buvusiomis vertybėmis ir simboliais, jie atsineša savo kultūras ir dažnu atveju gyvena izoliacijoje, vengia asimiliuotis dėl kultūrinių, religinių, kalbinių ir kitų barjerų.

### **Imigrantų situacija**

Viena iš problemų savivaldai yra ta, jog kai kurie migrantai atvyksta sirgdami ligomis, kurių Italijoje jau nėra ne vienerius metus (pvz., tuberkuliozė). Daugumai reikia suteikti pirmąją medicinos pagalbą ir kartais tęsti gydymą. Tačiau dažnai sunku sekti, kontroliuoti ambulatorišką gydymą, nes grįžę į socialinį būstą, jie toliau gyvena pagal savo kultūrinius įsitikinimus ir nesilaiko medikų rekomendacijų. Svarbus vaidmuo skiriamas pabėgėlių vakcinacijai, ligų prevencijai, moterys konsultuojamos nėštumo klausimais.

Porretta Terme regionas buvo pirmasis pasiekęs, kad sveikatos draudimas taip pat būtų skiriamas ir migrantams. Šiuo klausimų didelį vaidmenį atliko migrantų asociacijos prezidentas Buchaib Khaline. Jų komuna turi balsą, gali teikti pasiūlymus savivaldai, kuri vėliau balsuoja ir priima sprendimą.

Asociaciją 2003 metais įkūrė anksčiau į Italiją atvykę ir visuomenėje pritaipę imigrantai. Asociacijos tikslas – suteikti balsą migrantams, kad jie būtų išgirsti ir išklausti. Asociacija remia 13–14 imigrantų sutikimo biurų Bolonijos regione, kuriuose pabėgėliai gali gauti svarbiausią informaciją. Asociacijos darbuotojai padeda parengti prašymus pilietybei gauti. Daugelį metų Asociacija dirbo be jokios valstybinės paramos; šiuo metu gauna nedidelį finansinį palaikymą iš vietinės savivaldybės. Valstybinio finansavimo Asociacija neturi, nors valstybė gauna didelius pinigus iš tų, kurie teikia prašymus pilietybei gauti.

Asociacija daug dėmesio skiria socialiniams veiklos aspektams, pvz., organizuoja kultūrines ir sportines veiklas, kad imigrantai būtų užimti ir neimtų vartoti narkotikų ir pan.



Labai svarbi reikšmė Italijoje skiriama kultūros mediatoriams. Asociacijos (ir ne tik jos) pastangomis rengiami kultūros mediatoriai, kurie tampa jungtimi tarp migrantų ir vietinės bendruomenės, stengiasi padėti išspręsti atsiradusias problemas tarp pačių imigrantų ir jų šeimų (pvz., šeimyninius konfliktus, tėvų / vaikų / kartų konfliktus, smurto atvejus). Socialinė mediacija padeda išvengti šeimų byrėjimo, taupomos lėšos. Yra sukurta standartinė strategija, kaip mediatoriai turi elgtis susidūrę su smurto migrantų šeimose atveju. Visgi kartais net ir kultūros mediatoriai išlieka šališki sprendžiant tokius konfliktus ir nesilaiko numatytos strategijos, nes vis tiek išlaiko savo religinį identitetą.

Prasidėjus migrantų krizei buvo parengta itin daug kultūros mediatorių, bet vėliau buvo suprasta, kad dauguma jų buvo blogai paruošti, jiems trūko kompetencijų. Todėl dabar žiūrima nebe į kultūros mediatorių kiekybę, o į jų parengimo kokybę. Geriausiai šį darbą gali dirbti žmonės patys praėję tą kelią, t.y. patys sėkmingai integravęsi imigrantai, nes niekas kitas taip gerai nesupras žmogaus problemų, kaip tas, kuris turėjo tokių pačių. Šį darbą turi dirbti ne menkai parengti savanoriai, o profesionalai, nes reikalingos ypač geros psichologijos, teisės, kalbų, kultūros, religijos ir kitos žinios, bei sugebėjimas tinkamai komunikuoti su skirtingų kultūrų žmonėmis. Net labai patyrę mediatoriai neturi pakankamai žinių ir patirties, kaip spręsti naujai atvykusių problemas (pvz., depresija, kuri įvardijama kaip nenoras įsitraukti), o savanoriams tai yra / būtų itin didelis iššūkis.

Pats Buchaib taip pat yra vienas iš mediatorių, kurį savivaldybė kviečia spręsti problemas, susijusias su išeiviais iš Maroko.



*Nuotraukose: klausomės Buchaib Khaline pasakojimo*

Kalbant apie migrantų situaciją buvo pabrėžta, kad Italijos politikai neskiria tinkamo dėmesio naujai atvykusiųjų problemoms. Kaip išgirdome pasisakymuose, už pabėgėlių reikalus Italijoje yra atsakingi Vidaus reikalų ministerija ir policija. Taigi atvykėlių reikalai prilyginami kriminaliniams reikalams. Taip pat nėra pakankamai personalo, suprantančio darbą su traumotais asmenimis.

Valstybės institucijos „deleguoja“ darbą su atvykusiais benrdruomenėms ir savanoriams (italams ir jau senai Italijoje gyvenantiems kitataučiams), kurie pasigenda didesnės valstybės paramos.

Taip pat buvo pažymėta, kad ir pačios bendruomenės ne viską padaro, kad situacija keistųsi (gauna pinigų, bet neinvestuoja į pabėgėlių reikalus, apgyvendina, bet nedaro jokių žingsnių jų mokymui, neaprupina vadovėliais ir pan.).

### **Mūsų mintys po susitikimo savivaldybėje**

- Labiausiai įstrigęs dalykas kalbant su meru tai nusivylimas ir bejėgiškumas, miesto ir vietovės identiteto nebuvimas.
- Supratau, kad savivaldos vaidmuo pabėgėlių ir migrantų integracijos procese itin svarbus.

- Kultūros tarpininkas (angl. *cultural mediator*) atlieka svarbų vaidmenį integracijos procese (reikalingos specifinės žinios, patirtis).
- „Tiltų statymas“ – kultūros mediatoriai atlieka tilto vaidmenį tarp visuomenės ir migrantų. Jie padeda susikalbėti, lengviau migrantams adaptuotis naujoje aplinkoje, spręsti iškilusias problemas.
- Atmintin įstrigo savivaldybės identiteto radimo pastangos.

## Teisės biblioteka (*Biblioteca della Legalità*)

Trečiosios dienos popietę dalyvavome susitikime mažo Porretta Terme savivaldybės miestelio Lizzano in Belvedere bibliotekoje ir kalbėjomės su bibliotekininku, vaikų rašytoju, poetu, „truputį išprotėjusiu“ (angl. *a bit crazy*) bibliotekininku Alessandro Riccioni, kuris miestelio bibliotekoje įkūrė Teisės biblioteką (it. *Biblioteca della Legalità*).



*Nuotraukose: bibliotekos pastatas ir bibliotekos šeimininkas Alessandro Riccioni*

Teisės bibliotekos idėja sukurta nedideliame miestelyje prie Urbino, kur buvusioje mafijos bosų sodyboje (fermoje) gyventojai įkūrė biblioteką. Mafijos bosų pasodinus į kalėjimą ir sodybą nacionalizavus, savivaldybei kilo klausimas, ką su ta sodyba veikti. Miestelio meras kreipėsi į miestelio studentus. Studentai iš pradžių neturėjo jokios idėjos, tiesiog paprašė duoti fermą jiems. Kadangi namas buvo tuščias, jie kreipėsi į gyventojus padėti baldais. Pirmas jų gautas baldas buvo knygų lentyna. Tai pakišo mintį čia įkurti įstaigą, kuri tarnautų priešingiems tikslams, negu anksčiau: Teisės fermą (it. *Fattoria della legalità*), kurioje įkūrė Teisės biblioteką (it. *Biblioteca della Legalità*).

Apie Teisės fermą galima paskaityti ir pažiūrėti čia:

<http://www.fattoriadellalegalita.it/2016/09/biblioteca-della-legalita-formazione-2016/>



Alessandro pasakojimas apie tai, kaip atsirado Teisės biblioteka (angliškai): <https://youtu.be/vGxL3mMwH7Y>

Teisės bibliotekos steigėjai subūrė grupę teisininkų, psichologų, rašytojų, dailininkų, kurie periodiškai susitinka, svarsto ir sprendžia, kaip būtų galima pasiekti daugiau vaikų ir jaunimo bei skleisti teisės ir teisingumo idėjas. Diskutuodami jie priėjo išvadą, kad reikia kurti istorijas, kurias skaitydami vaikai įsisavintų teisės ir teisingumo dalykus.

Alessandro apie istorijų kūrimą: <https://youtu.be/KH4BdZFqG4g>

Į vieną renginį kaip poetas buvo pakviestas ir Alessandro Riccioni. Jį taip sužavėjo idėja, kad grįžęs namo nusprendė savo miestelio biblioteką taip pat paversti Teisės biblioteka. Joje dirbama su įvairiomis kultūriškai mišrios bendruomenės grupėmis, taikant „Vaikai moko tėvus“ metodologiją bei istorijų skaitymo ir kūrimo metodą. Užsiėmimų metu paaugliai rengiasi kalbėti apie knygas su jaunesniais vaikais, o pastarieji – su tėvais. Istorijų skaitymui rekomenduojamos vaikų, paauglių ir jaunimo grožinės literatūros knygos, kurios verčia susimąstyti apie žmogaus teises, galimybes, pareigas ir ribas, numatytas Italijos Konstitucijoje. Pagrindinė bibliotekos misija – atskleisti, kad taisyklės (Konstitucijos teiginiai) turi būti suvokiamos ne tik protu, bet gerbiamos ir širdimi, taip pat parodyti, kad taisyklės padaro žaidimą smagų.

Išleista tinkamų tokių veikalų knygų antologija, parengta metodinė medžiaga mokytojams, kaip panaudoti tuos tekstus dirbant su vaikais.

Teisės bibliotekų judėjimas plečiasi ir visoje Italijoje jų jau yra vienuolika. Įdomu, kad jos dažniausiai kuriasi mažuose miesteliuose. Lizzano Teisės bibliotekos veikloje dalyvauja 100 mokyklų, užsiėmimai vyksta 73 klasėse, kuriose mokosi vaikai nuo 3 iki 18 metų.



*Nuotraukose: Alessandro demonstruoja knygeles pokalbiams su vaikais*

Alessandro pademonstravo keletą knygelių, kurių pagalba jis kalbasi su vaikais. Vaikų reakcija labai gera. Daugelis pirmą kartą susidūrė su mokymusi ne mokykloje, kur su jais elgiamasi kitaip, negu mokykloje.

Pažiūrėkite įrašą apie vaikų reakciją ir apie Jon Klassen knygą „Mes radome skrybėlę“, tikrai verta.

Alessandro ne tik rašytojas, bet ir nuostabus skaitovas (aktorius):

<https://www.youtube.com/watch?v=OguU6oMUJB0&feature=youtu.be>.



Teisės bibliotekos veikla glaudžiai siejasi su imigrantų integracija į komunos gyvenimą. Migrantų krizės metu Lizzano vietovėje apgyvendinta 80 pabėgėlių iš Afrikos ir Eritrėjos. Komunos savivalda suprato, kad vidury žiemos apgyvendinti šitiek žmonių be italų kalbos, vaikų be tėvų, smurtą patyrusių moterų – tai tik pirmas žingsnis. Atliekamas didelis savanoriškas darbas, kad kuriant komunos ateitį būtų sprendžiamos įtraukties problemos. Nuspręsta pradėti aktyvią veiklą su vaikais ir jaunimu, nes darbas su suaugusiais yra svarbus, bet sudėtingas (dėl jų patirties, amžiaus, uždarumo, sunkiai keičiamų nuostatų). Tam puikiai tinka Teisės bibliotekos veikla.

#### **Mūsų mintys po susitikimo bibliotekoje**

- Nuostabu, kad tokio lygio asmenybė pasirinko gyventi ir dirbti mažame miestelyje.
- Bibliotekininkas – autoritetingas ir labai charizmatiškas.
- Buvo įdomu sužinoti apie metodologiją „Vaikai moko tėvus“ bei istorijų skaitymo ir kūrimo metodą (užsiėmimų metu paaugliai iš kultūriškai mišrių grupių, rengiasi kalbėti apie knygas su jaunesniais vaikais, o šie – su tėvais). Istorijų skaitymui rekomenduojamos grožinės literatūros knygos, kurios verčia susimąstyti apie žmogaus teises, galimybes, pareigas ir ribas, numatytas Italijos Konstitucijoje.
- „Idėja“ – užtenka vieno žmogaus minties (bibliotekininkas Alessandro), kuris gali apjungti ne tik savo bendruomenę, bet ir visą regioną, norėdamas greičiau integruoti migrantus.
- „Alessandro galia“. Susidūrėme su dviem Alessandro, kuriuos visi regione pažįsta ir gerbia.
- Alessandro man priminė kino filmo „Šokoladas“ herojė, kuri, atvykusi į mažą miestelį, pamažu pakeitė jo sustabarėjusį gyvenimą. Ir po to kino filmo, ir po susitikimo Lizzano bibliotekoje darau išvadą, kad užtenka vieno iniciatyvaus, aktyvaus, charizmatiško, idėjos įgyvendinimu degančio Žmogaus ir situacija gali pasikeisti.
- Įsiminė viena Alessandro pasakyta mintis „Kiekvienas žmogus turi teisę palikti žemėje pėdsaką“...
- Sužavėjo nuostata: yra problema ir ją reikia spręsti. Bendruomenė telkiama problemos sprendimui, o ne dejuojama ar laukiama pagalbos iš šalies.

## Susitikimai su nevyriausybinėmis organizacijomis Bolonijoje

### Moterų organizacija „Orlando“

Ketvirtoji mokymų diena buvo skirta pažinčiai su keletu Bolonijos miesto nevyriausybinių organizacijų, dirbančių pabėgėlių ir prieglobsčio prašytojų įtraukties srityje.

Susitikimas su „Orlando“ atstovėmis vyko Moterų informacijos, tyrimo ir veiklos centre, kuris įsikūręs buvusiam šv. Kristinos vienuolyne (XVI a.). Šiame centre įkurta Italijos moterų biblioteka, kurioje kaupiamos knygos, parašytos moterų arba apie moteris. Tai didžiausia tokio tipo biblioteka Europoje.



*Nuotraukoje: Moterų informacijos, tyrimo ir veiklos centro (buvusio šv. Kristinos vienuolyno) kiemas*



*Nuotraukoje: Italijos moterų biblioteka*

Susitikome su dviem organizacijos „Orlando“ atstovėmis – Fernanda Minuz ir Rita Alicchio, buvusiomis organizacijos prezidentėmis, dabar – organizacijos tarptautinio bei globalaus darbo grupės (Gruppo Mondialità) narėmis.

### Apie „Orlando“

P. Rita, supažindino mus su organizacijos veikla. Sužinojome, kad pagalbos moterims organizacija „Orlando“ buvo sukurta XX a., 8-e dešimtmetyje. Iš pradžių organizacijos atstovai važiuodavo į įvairias šalis, pvz., Balkanų šalis, pietų Ameriką, siekdami padėti tų šalių moterims. Dabar, susidūrus su imigrantais ir pabėgėliais, daugiausiai darbo vietoje, pačioje Italijoje. Organizacijos

tikslas – telkti įvairių tautybių ir rasių moteris, senai gyvenančias Bolonijoje ir naujai atvykusias, skatinti jas dalintis savo išgyvenimais, atskleisti savo kultūrinę tapatybę ir bendrauti vienoms su kitomis. Pagrindinė žinia, kuri nešama įvairios kultūrinės kilmės moterims – eiti į pasaulį, žinant savo šaknis.

Dauguma pabėgėlių moterų į Italiją atvyksta būdamos nėščios arba su labai mažais vaikais, ypač tai pasakytina apie moteris iš Libijos. Kelyje jos patiria labai daug sunkumų, traumų, didžioji dalis išprievartautos, be artimųjų, beraštės ir su mažamečiais vaikais. Tik įsijautus į jų situaciją, galima suprasti, kokios konkrečiai pagalbos reikia ir kokia svarbi yra teikiama pagalba.



*Nuotraukoje: Rita pasakoja apie Orlando organizacijos veiklą*

Rita Alicchio atskleidė, kokios yra galimos sugyvenimo galimybės. Vienas sugyvenimo modelių yra multikultūrinis modelis, kuris taikomas Didžiojoje Britanijoje, kitas – asimiliacijos modelis, kurį taiko Prancūzija. Italijoje „Orlando“ organizacija bando apjungti teoriją su praktika. Siekiama rasti santykį su tradicijomis ir ritualais, paplitusiais mums nepažįstamose kultūrose, pvz., kitose kultūrose paplitusiu moterų apipjaustymu, ankstyva santuoka, daugpatyste. Mūsų dėmesys buvo atkreiptas į tai, kad tiek mums, europiečiams, reikia suprasti atvykstančiųjų situaciją, tiek jiems reikia suprasti, kad mes jų situaciją suprantame, bet pas mus yra kitaip. Taigi būtina komunikacija ir aiškios vertybės, tik turėdamas labai aiškias vertybes gali judėti toliau ir padėti kitiems žmonėms.

„Orlando“ organizacijos požiūriu formalus mokymasis mažina mokymosi motyvaciją, dėl to organizacija stengiasi taikyti kitokius metodus: lyginimo, vaizdumo metodus, kultūrų pažinimą lankant objektus – turgų, bažnyčią, savivaldybę, parkus, mokyklas ir t.t.

„Orlando“ organizacijos organizuoti renginiai, skirti moterims iš Maroko, Pakistano, Kamerūno, Nigerijos ir Sirijos:

- „Tarp Šventojo teksto ir istorijos“. Moterys trijose monoteistinėse religijose.
- Susitikimas tema: savivaldybių, registro įstaigų ir socialinių įstaigų darbo organizavimas.
- Savivaldybės kultūros skyriaus darbuotojų parengta ekskursija į santuokų rūmus, registro įstaigas, socialinių paslaugų įstaigas.
- Susitikimas tema: vestuvės. Pasaulietiškieji ir religiniai ritualai būdingi italams, būdingi užsieniečiams, būdingi italams ir užsieniečiams.
- Susitikimas tema: miesto žemėlapis, kaip orientuotis. Parkai, kaip juose elgtis.
- Ekskursijos su gidu į bažnyčias ir meno muziejus.



*Nuotraukoje: Renginio „Tarp Šventojo teksto ir istorijos“ plakatas*

## **Kalbų politika, imigracijos politika ir kalbų mokymas**

Šia tema su mumis kalbėjosi Fernanda Minuz.



*Nuotraukoje: Fernanda Minuz*

Pagrindiniai dalykai, aktualūs Europą užplūdus imigrantų ir pabėgėlių bangai, kuriuos reikia svarstyti ir dėl kurių reikia diskutuoti, yra ne tik kaip išmokyti juos priimančiųjų šalių kalbų, bet ir kokia imigrantų kalbų vieta multikultūrinės Europos kalbų politikoje.

Savo pasisakyme p. Fernanda pristatė kai kurių Europos šalių reikalavimus imigrantų kalbos mokėjimui, jeigu jie kreipiasi dėl leidimo gyventi toje šalyje arba dėl tos šalies pilietybės. Pvz., Vokietijoje, siekiant galimybės nuolat gyventi šalyje, reikalaujama B1 kalbos mokėjimo lygio. Pagrindinis argumentas – turi būti užtikrinta ir išlaikyta pakankamai aukšta darbuotojų kompetencija. Tuo tarpu Prancūzijoje, norint gauti leidimą nuolat gyventi, užtenka mokėti kalbą A1.1 lygiu, nes pagrindinis tikslas – pasiekti, kad įvykdę minimalius reikalavimus, kuo daugiau imigrantų vaikų galėtų eiti į mokyklas.

Italijoje norint gauti leidimą gyventi ir pilietybę reikia mokėti kalbą bent A2 lygiu.

Tačiau ši kalbų politika, pasak žmonių dirbančių su imigrantais ir pabėgėliais, yra ydinga, nes imigrantai daugeliu atvejų negali kalbos išmokti labai gerai ar tobulai. Daugeliui jų to ir nereikia, jie

turi išmokti tiek, kad galėtų susikalbėti, dalyvauti socialiniame gyvenime, būti gerais piliečiais ir auginti savo vaikus aktyviais tos šalies, kurioje gyvena, piliečiais.

Dauguma imigrantų yra daugiakalbiai, ne dėl to, kad taip norėjo, bet dėl to, kad jiems teko keliauti per daug šalių ir tai truko ilgą laiką tarpą, tad buvo priversti išmokti kalbas.

Didelį susirūpinimą kelia ir kitos problemos, su kuriomis susiduria imigrantai ir pabėgėliai. Pagrindinis tikslinės grupės apibūdinimas – heterogeniškumas. Imigrantai skiriasi amžiumi, lytimi, kultūrinėmis tradicijomis (net jeigu atvyksta iš tos pačios šalies), šeimos tradicijomis, kalbų mokėjimo lygiu, noru įsiliesti į šalies, į kurią atvyko, kultūrą ir t.t. Dėl psichologinių traumų, patirtų gimtojoje šalyje arba kelionės metu, dauguma imigrantų nebesugeba planuoti savo ateities, nebesiorientuoja erdvėje. Pavyzdžiui, viena imigrantė iš Afrikos pasiteisino, kodėl pavėlavo į paskaitą šitaip: „Aš negaliu ateiti į mokyklą, nes nematau jokių ženklų, tik sienas ir pastatus, nematau horizonto, medžio...“).

#### **Mūsų mintys po susitikimo „Orlando“ organizacijoje**

- Nustebino biblioteka, kurioje knygos yra arba apie moteris, arba parašytos moterų.
- Nereikia, kad migrantai kalbą mokėtų puikiai. Svarbu, kad susikalbėtų srityse, kurioje dirba bei greičiau galėtų tapti visuomenės dalimi.
- Išskyla problemų, nes kai kurie migrantai atsisako atvykti į užsėmimus, ne dėl to, jog nenori integruotis, bet todėl, jog nesiorientuoja Bolonijoje („aplink vien sienos“).
- Vienoje mokymosi klasėje per užsėmimus gali sėdėti priešai, pvz., dviejų kariaujančių valstybių atstovai arba kelyje į Europą buvęs smurtautojas ir jo auka.
- Formalus mokymasis mažina mokymosi motyvaciją, dėl to orientuojamasi į kitokius metodus.

## Nevyriausybė organizacija „Mondo Donna“



*Nuotraukoje: organizacijos „Monda Donna“ bukletas*

Kita NVO, „Mondo Dona“, savo veiklą plėtoja jau 15 metų. Šiuo metu organizacija daug dirba socialinių paslaugų srityje. Nenustebome, kai sužinojome, kad socialinės paslaugos prasidėjo nuo kalbos mokymo. Mokydami imigrantus kalbos, organizacijos darbuotojai suprato, kad kalba – tai tik tiltas į socialinio gyvenimo ir sveikatos sritis, kad mokant kalbos reikia akcentuoti tuos kalbinius dalykus, kurie reikalingi imigrantui, norinčiam kreiptis pagalbos ir paramos.



*Nuotraukose: susitikimas „Mondo Donna“ organizacijoje*

„Mondo Donna“ organizacija didžiausią dėmesį skiria pabėgėlėms moterims, nukentėjusioms nuo smurto arba tapusioms prekybos žmonėmis aukomis. Organizacijos prezidentė Loreta Mikelini papasakojo su kokiomis traumomis atvyksta pabėgėlės moterys: apipjaustytos, išprievartautos, tapusios prekybos žmonėmis aukomis, prigašdintos, verčiamos vartoti narkotikus ir pan. Organizacijoje sudarytos mobilios grupės iš psichologų, teisininkų, kultūros mediatorių, gydytojų ir mokytojų, operatyviai vykstančios į vietas, kuriose aptinkama moterims grėsminga situacija. Šių žmonių darbas yra tikras „meno kūrinys“, reikalaujantis daug žinių, empatijos, sugebėjimo padėti nepadarant dar didesnių



nemalonumų moterims, ne savo valia atsidūrusioms svetimoje šalyje, praradusioms šeimas, saitus su artimaisiais, prigašdintoms ir niekuo nepasitikinčioms.

Organizacija vykdo nemažai projektų, skirtų imigrantų ir pabėgėlių integracijai.

Projektas „CAS“ ,apjungia 19 Bolonijos regionų, juose yra įkurta apie 30 vaiko ir motinos prieglaudų.

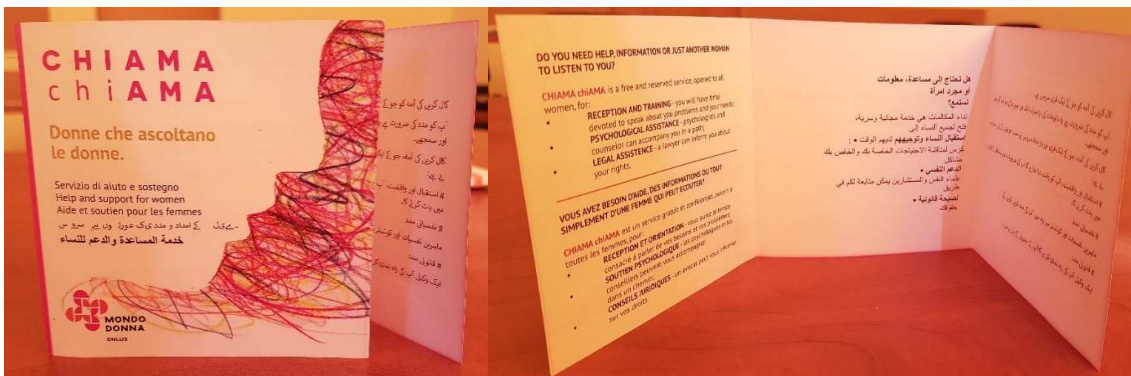
„SPRAR“ – tai Italijos ir vietos (Bolonijos) valdžios pabėgėlių ir prieglobsčio prašytojų apsaugos / apgynimo sistema, kuri neveikia taip gerai, kaip norėtūsi. Kai kurie migrantai, susidūrę su didesniais iššūkiais, pradeda vengti išeiti iš namų ir lieka „gulėti savo lovose“, tampa apatiški ir, laiku nepastebėjus šios situacijos, vėliau tokį žmogų integruoti darosi labai sunku.

„MAMA–BAMBINO“ projektas skirtas moterims su vaikais. Projekto misija – suteikti priemones, kurios padėtų moterims pradėti naują gyvenimą Italijoje.

„Job–support“ projektas, kuriame mokoma, kaip ieškoti darbo, rašyti CV, gaminti maistą, siūti, teikti švaros paslaugas.

„CHIAMA chi AMA“ – tai personifikuotas projektas, kurio esmė – teikti pagalbą moterims, tapusioms prekybos žmonėmis aukomis. Moterys anonimiškai gali skambinti, rašyti ir kitaip kreiptis pagalbos. Pagrindinis vaidmuo šioje veikloje tenka nebe savanoriams, bet įvairių sričių specialistams, vykstantiems į vietas, kuriose aptinkama moterims grėsminga situacija. Pabrėžiama, kad tai būna ypatingos situacijos ir savanorių žinios per menkos tas situacijas spręsti. Vien noro padėti moterims nepakanka, reikalingi profesionalai su teisės, medicinos, psichologijos, antropologijos išsilavinimu.

Paklausėme, kokiais keliais moterys gauna informaciją apie galimą pagalbą, kaip atrandamos moterims grėsmingos situacijos. Vienas kelių – lankstinukas, kuris parduotuvėse įdedamas į moterų pirkinių krepšelius. Lankstinukas „CHIAMA chi AMA“ parašytas angliškai, itališkai ir arabiškai. Ši priemonė pasitelkta norint pasiekti moteris, kurioms, galbūt, reikalinga pagalba (pvz., bėgančioms nuo nepriimtinių gyvenimo sąlygų, skurdo ar karo). Šia priemone yra informuojama apie siūlomą nemokamą pagalbą ir paramą. Moterys raginamos skambinti, rašyti elektroninius laiškus arba atvykti į „Mondo Donna“ būstinę, kur joms bus suteikta savo sričių specialistų profesionali pagalba.



Nuotraukose: projekto „Chiama chi Ama“ informaciniai leidinukai

„Social Chic“ – yra socialinis projektas, kuriame migrantai, turintys įgūdžius siūti yra įdarbinami. Drabužių modelių kūrimu, iškarpų ruošimu rūpinasi projekto koordinatė, kurios yra profesionalios siuvėjos. Organizuojami pasiūtų rūbų kolekcijų pristatymai, jų metu ir visuomenė yra

supažindinama su „Social chic“ dirbtuvėse dirbančių migrantų darbais. Drabužius galima įsigyti „Social Chic“ studijoje.



*Nuotraukose: lankomės „Social Chic“ siuvykloje*

„Taip, aš esu ragana!“ Projektas skirtas mišriai moterų grupei: Italijos ir ne Italijos pilietėms, kurios dalinsis kūno, judėjimo ir šokio praktika. Bendroji tema – moterys įvairiose kultūrose, pasidalijimas patirtimi ir troškimais. Kaip mes tai išreiškiame savo kūnu? Kaip skirtingų kultūrų moterys gali save išreikšti per kūną savo šalyse ir prieglobsčio šalyje?

Galutinis seminaro renginys – spektaklis – bus rodomas keturiose miesto vietose.



*Nuotraukoje: projekto „Taip, aš esu ragana!“ reklaminis atvirukas*



## Mūsų mintys po susitikimo „Mondo Donna“ organizacijoje

- Mokyti pradama nuo paprasčiausių pažintinių dalykų: orientotis dalykuose, kurių gali prireikti jau šiandien. Kur kokie ženklai ir ką jie reiškia. Kaip pagal ženklus susirasti sveikatos priežiūros įstaigą. Kalbos mokymasis orientuotas imigranto gyvenimui, o ne dėl mokymosi ir pradamas ne nuo gramatikos.
- Savanorių žinios per menkas, reikalingi profesionalai su teisės, medicinos, psichologijos, antropologijos išsilavinimu.
- Suteikiant pagalbą, svarbu įvertinti amžių, esamas problemas, patirtas traumas. Net mediatorius neturintis darbo patirties kartais negali imigrantui padėti.
- Medikai pirmieji, kurie susitiks su imigrantais. Dėmesys skiriamas medikų parengimui būti kultūros mediatoriais, kurie atlieka ir šviečiamąjį darbą, konsultuoja ligų prevencijos, vakcinacijos klausimais.
- Iš susitikimo išsinešiau pagrindinę žinią: savanoriška veikla gali ženkliai prisidėti prie migrantų ir pabėgėlių įtraukties į naują gyvenimą, bet yra daug rimtų situacijų, kai reikalinga profesionali pagalba ir savanoriai tokiose situacijose yra bejėgiai.

## Mokymosi kelionėje išmoktos pamokos

Penkios mokymosi dienos mūsų galvose sudėliojo spalvingą darbo su migrantais, pabėgėliais ir prieglobsčio prašytojais mozaiką. Kai kurias patirtis priėmėme be diskusijų ir abejonių. Kai kurios patirtys iškėlė dar daugiau klausimų, į kuriuos norėtūsi (ir reikia) toliau gilintis. Buvo dalykų, kurie mūsų mąstyme padarė tikrą „revoliuciją“. Pateikiame svarbiausius išmoktus dalykus.

Susidūrus su konkrečių žmonių, išgyvenusių pabėgimo iš gimtosios šalies tragediją, istorijomis ir žmonių, kurie su jais dirba, patirtimi, kitaip žiūrime į migrantų krizės Europoje situaciją. Suprantame, kad migrantas nelygus migrantui: vienas bėgo nuo nepakenčiamo gyvenimo karo sąlygomis, kitas iš ekonominių paskatų, trečias buvo parduotas...Nedera jų sudėti į vieną maišą, reikia labiau įsigilinti į kiekvieno atvykusio likimą.

Kiekvienas žmogus yra tam tikros kultūros ir subkultūros dalis, priklauso įvairioms grupėms ir subgrupėms, todėl sutikus žmogų, į jį reikia žiūrėti kaip į individą, o ne kaip į tam tikrą, stereotipiškai numanomą, kultūrą. Negalima pasakyti ar nuspręsti, kaip kiekvienas tam tikros grupės ar kultūros narys elgsis ir laikysis grupės normų. Norint padėti migrantams integruotis daugeliu atveju reikia priimti ne jų kultūrą, bet asmenines savybes.

Nereikėtų pasitikėti ir tik viena istorija apie žmogų. Supaprastintas požiūris, atskleidžiantis tik vieną istorijos apie žmogų aspektą, gali nuvesti prie visiškai klaidingų išvadų ir suformuoti tikrovės neatitinkančius stereotipus.

Suartinant kultūras ir žmones ypatingas vaidmuo tenka kultūros mediatoriams. Kultūros mediatorius yra trečioji pusė tarp dviejų konfliktuojančių pusių, siekianti, kad tų dviejų pusių pozicijos kaip galima labiau suartėtų. Kultūros mediatorių rengimas nėra paprastas procesas. Neužtenka, kad žmogus turėtų bendrą tarpkultūrinio bendravimo žinių, reikia, kad jis iš vidaus pažintų abi kultūras, tarp kurių jis nori būti tarpininku. Kultūros mediatorių turi atsirasti visose viešojo gyvenimo srityse ir piliečiais besirūpinančiose tarnybose (savivaldybėse, medicijos ir socialinės rūpybos įstaigose).

Savanoriška veikla gali prisidėti prie migrantų ir pabėgėlių įtraukties į naują gyvenimą, tačiau yra daug sudėtingų situacijų, kai reikalinga profesionali (psichologų, teisininkų, antropologų) pagalba. Tokiose situacijose savanoriai yra bejėgiai.

Socialiniai vaidmenys simuliaciniuose žaidimuose atskleidė migrantų ir pabėgėlių savijautą, patekus į nepažįstamą, svetimą, bauginančią kultūrą. Tai, ką mes dažnai interpretuojame kaip migrantų agresiją, depresiją, nenorą prisitaikyti prie naujos situacijos, gali būti tik jų reakcija į nepažįstamas situacijas, jų pagalbos šauksmas.

Suaugusių migrantų, pabėgėlių, prieglobsčio prašytojų grupė yra labai heterogeniška: skirtingos šalys, gimtoji kalba, išsilavinimo lygis, biografija, lytis, amžius, migracijos priežastys ir t.t. Planuojant integracines programas, ypatingai prieglobsčio šalies kalbos mokymus, būtina atsizvelgti į individualius skirtumus ir į tai, kam bus vartojama ta kalba: buitiniame lygmenyje, tik kalbos pamokose, bendraujant su vietine administracija, darbinėje veikloje ir pan. Daugumai atvykusių nereikia visos priimančiosios šalies kalbos, nes gal tik vienetai taps, pvz., lietuvių kalbos specialistais. Jiems reikia tik tos kalbos dalies, kuri padėtų įsitvirtinti socialiniame gyvenime ir darbo rinkoje.

Lietuvoje yra viešojo gyvenimo sferų, pvz., sveikatos apsauga, socialinė apsauga, kuriose svarbiausia užduotis – gelbėti žmogų, padėti jam neatsižvelgiant į jo kultūrinius ypatumus. Tai gali būti teisinga situacijose, kai žmogui gresia mirtis. Tačiau gyvybei nepavojingose situacijose kultūrinių ypatumų ignoravimas, greičiausiai, nėra tinkama pagalbos žmogui strategija.

Didelę reikšmę sėkmingos migrantų integracijos procesui turi bendruomenės, į kurią patenka atvykusieji, susitelkimas ir geranoriškumas. Suprantama, kad dažnai pirma vietinių emocija būna atmetimas, tačiau ši emocija neišsprendžia problemos. Pažangesnė strategija ir geresni bendro gyvenimo bendruomenėje rezultatai pasiekiami laikantis nuostatos: yra problema, ją reikia spręsti nedejuojant ir nelaukiant paramos iš šalies.

Kitų kultūrų atstovų integracija yra nuolatinis procesas. Jis nesibaigia užbaigus kalbos mokymo kursą ar kitokią tam tikros trukmės integracinę programą. Sėkmingai integracijai būtinas daugelio įstaigų bendradarbiavimas ir darbų tęstinumas.

### **Baigiamoji emocija**

#### **Ko išmoko Aušra**

Dar ankstyvoje jaunystėje giliai įstrigo kažkur perskaityta indėnų patarlė: „Nespręsk apie žmogų nepavaikščiojęs su jo mokasiniais“. Būtent šis posakis, manau, labiausiai tinka apibūdinti jausmui, kurį patyriau lankydama Italijoje ir dalyvaudama suaugusiųjų mokomajame vizite, skirtame darbo su imigrantais kompetencijoms gilinti. Tai buvo mano pirma patirtis šia tema – susipažinau ne tik su imigrantais Italijoje, bet ir su žmonėmis, taip vadinamais kultūros mediatoriais, kurie visą savo energiją skiria nuoširdžiam darbui su atvykėliais. Nesvarbu, ar mokydami kalbos, ar dalyvaudami visuomeninių organizacijų veikloje, ar teikdami profesionalią pagalbą, ar būdami tiesiog crazy bibliotekininkais. Būtent jie savo įkvepiančiu pavyzdžiu įrodo, kad nedera daryti skubių išvadų sprendžiant apie asmenis iš kitų kultūrų, kad kultūriniai skirtumai egzistuoja ir kad jie turi būti priimti rodant deramą pagarbą kitai kultūrai.

Mąstant apie „mūsų“ ir „jų“ kultūras, akivaizdu, kad kiekvienos šalies kultūra turi savų vertybių ir normų sistemą, nulemtą gyvenimo būdo, religijos, ekonominio ir socialinio išsivystymo bei daugelio kitų dalykų. Vis tik, yra daug dalykų, kurie bendri visų kultūrų žmonėms. Tai religija, kalba, papročiai, sportas, muzika ir kita. Tačiau be bendrumų, kiekviena visuomenė turi ir tik jai būdingų savitumų. Sutikdami žmogų, iš jo elgsenos sprendžiame apie visuomenės, iš kurios jis kilęs, kultūrą, tačiau ne visuomet kultūra tampa esminis faktorius, lemiantis kiekvieno individo elgseną. Akivaizdu, jog bendraujant su imigrantais, pabėgėliais ir prieglobsčio prašytojais, mums, lietuviams, mūsų valdžios institucijoms ir tarnautojams dar daug reikia mokytis, dar „pavaikščioti su jų mokasiniais“. Tarpkultūrinės kompetencijos didinimas turėtų tapti prioritetine sritimi, kuri atvestų link supratimo ir užtikrintų kitų kultūrų atstovų integraciją Lietuvoje.

© Lietuvos suaugusiųjų švietimo asociacija, 2018.

Publikacija atspindi rengėjų, bet ne Švietimo mainų paramos fondo, Europos Komisijos ar jos institucijų požiūrį, ir Europos Komisija neatsako už šios medžiagos turinį ir galimą panaudojimą.

Nuotraukos publikacijoje naudojamos, nuotraukų autoriams ir nuotraukose esantiems asmenims sutikus.