

3. PIELIKUMS

KOMUNIKĀCIJAS PRINCIPI UN VĀRDNĪCA

SOCIĀLAIS DARBS
DAUDZVEIDĪGĀ SABIEDRĪBĀ

2023. gads



Labklājības ministrija

PROJEKTU UN KVALITĀTES VADĪBA

SATURA RĀDĪTĀJS

3.1. PATVĒRUMA MEKLĒTĀJI UN BĒĢĻI: VALSTIS UN VALODAS	1
3.2. SEKSUĀLO MINORITĀŠU PĀRSTĀVJI: KOMUNIKĀCIJAS UN IEKĻAUJOŠAS VALODAS LABĀS PRAKSES PIEMĒRI SOCIĀLAJĀ DARBĀ AR SEKSUĀLO MINORITĀŠU PĀRSTĀVJIEM	3
3.3. ETNISKO MINORITĀŠU PĀRSTĀVJI – ROMI	4
Sarunvalodas vārdnīca	4
Praksē balstīti ieteikumi	5
Romu mediatoru ieteikumi veiksmīgākai sociālo darbinieku sadarbībai ar romiem ..	6

3.1. PATVĒRUMA MEKLĒTĀJI UN BĒĢĻI: VALSTIS UN VALODAS

Lai sociālie darbinieki varētu uzsākt sociālās palīdzības un sociālo pakalpojumu sniegšanu patvēruma meklētājiem un bēgļiem, viens no svarīgākajiem priekšnosacījumiem ir noskaidrot (no klienta, Valsts robežsardzes, PMLP un citiem sadarbības partneriem, piemēram, nevalstiskām organizācijām), kādā valodā sazinās un kādu valodu saprot vai varētu saprast klients. Tas ir nepieciešams arī tajos gadījumos, kad sociālais darbinieks pieņem lēmumu sarunai piesaistīt tulku. Piesakot tulka pakalpojumu, būtu jāzina, kādas valodas tulks būs nepieciešams. Zemāk aprakstītas valstis, no kurām šobrīd Latvijā ierodas patvēruma meklētāji, un šajās valstīs biežāk lietotās valodas.

Ja sociālā darbinieka klients pārstāv valsti, kas nav iekļauta šajā pielikumā, aicinām izmantot interneta resursus. Atrodot valsti, no kuras ieradīs klients, iegūsiet informāciju par valsts vēsturi, politisko, sociālekonomisko situāciju un citām svarīgām tēmām, tai skaitā arī par valodām, kuras ir oficiālās valsts valodas.

AFGANISTĀNA

Dari (Afganistānas persiešu valoda, citkārt pazīstama ar nosaukumu **farsi**) un **puštu** (arī **paštu**) ir valsts valodas. Uzbeku, turkmēņu, baloči, pašaji un nuristani valodās runā minoritātes. Citas valodas ir mazāk izplatītas. **Dari** ir Afganistānas persiešu valodas nosaukums (to kopš 1964. gada ir ieviesusi Afganistānas valdība). Ir nelielas atšķirības vārdu krājumā un izrunā, taču tas parasti neapgrūtina komunikāciju sarunas gaitā, kaut arī ir vārdi, kuri dari un farsi valodā pilnīgi atšķiras. Dari vairāk nekā farsi tiek izmantoti anglicismi, īpaši medicīnas nozarē.

IRĀKA

Arābu ir valsts valoda. Visizplatītākā ir Irākas arābu valoda. 15–20% runā **kurdu** valodā.

Arābu valodā runājošie no dažādām valstīm savā starpā var labi saprasties. Mēdz būt nianse gan dialektos, gan akcentos, tāpēc ir labi, ja tulkam ir dažas minūtes laika iepazīties ar cilvēku pirms tulkošanas, lai aprastu ar klienta dialektu.

Kurdu valodai ir trīs lielas dialektu grupas – **ziemeļu kurdu valoda (kumandži)**, **centrālā kurdu valoda (sorani)** un **dienvidu kurdu valoda (pehlewani)**. Kurdu valodas dialekti ir atšķirīgi, un ir būtiski zināt, kādā valodā klients var sazināties (parasti vairāk nekā vienā dialektā). Kurdu valodā runā Turcijā, Irākā, Irānā, Sīrijā, Armēnijā, Azerbaidžānā, Gruzijā (Kurdistānas un Anatolijas reģioni).

IRĀNA

Persiešu (farsi) ir valsts valoda. Citas izplatītākās valodas ir **azerbaidžāņu** un **kurdu**.

INDIJA

Hindi, angļu, asāmiešu, bengāļu, bodo, dogri, gujarati, kannada, kašmiri, konkani, maitili, malajalam, manipuri (meitei), marati, nepāļu, odia, **pundžabi**, sanskrits, santali, sindi, amil, telugu, **urdu** ir valsts valodas dažādos Indijas reģionos.

PAKISTĀNA

Urdu ir valsts valoda. Citas izplatītākās valodas ir **pundžabi**, **puštu**, sindi un baloči.

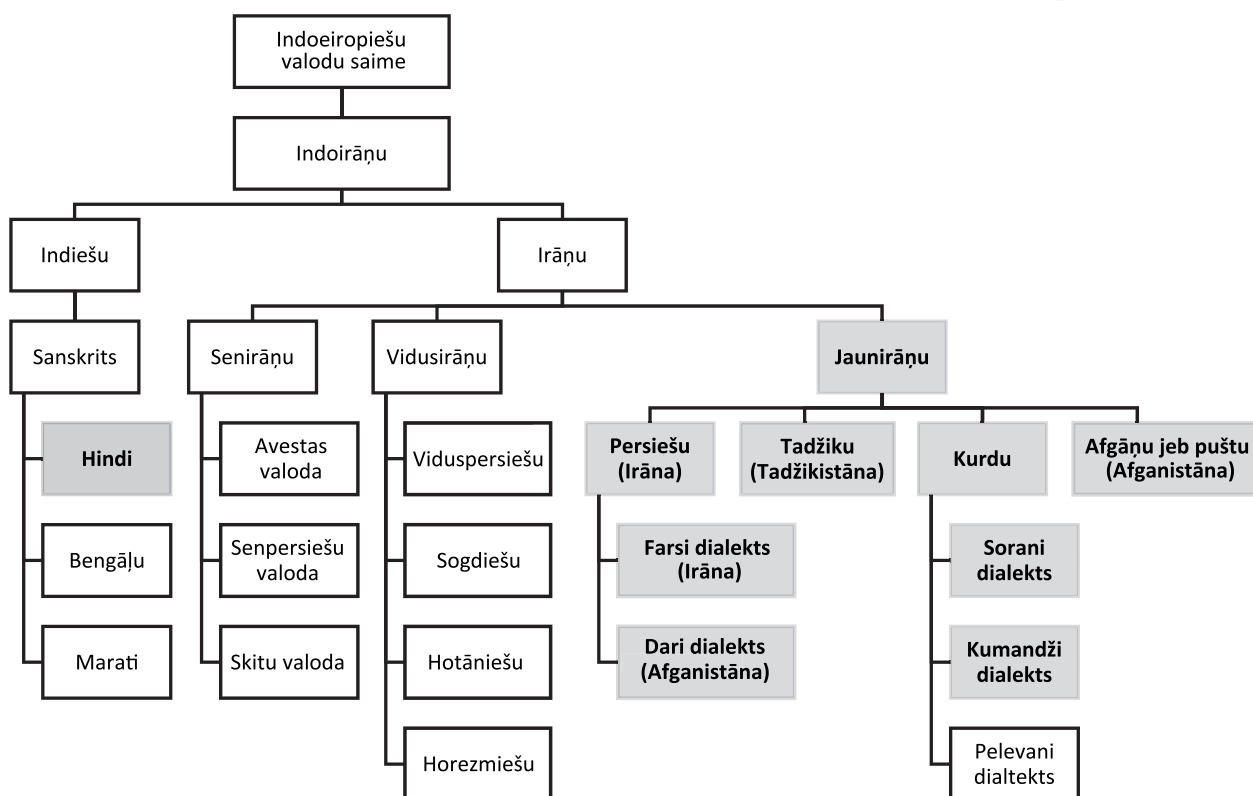
SĪRIJA

Arābu (levantiešu dialekts) ir Sīrijas valsts valoda, bet tiek izmantoti arī citi dialekti. Citas plašāk izplatītas valodas ir **kurdu (kumandži)** un armēņu.

ERITREJA

Tigrīņa, **arābu** un angļu ir valsts valodas. Visizplatītākās ir tigrīņa, tigre un **arābu** valodas.

1. attēls. Indoeiropiešu valodu saime



Tā kā patvērumu Latvijā lūdz cilvēki no dažādām valstīm, pašvaldībās strādājošam sociālajam darbiniekam var nebūt tik plašas valodu zināšanas, lai brīvi sazinātos ar katru šīs grupas pārstāvi.

Tomēr, tiekoties ar kādu no patvēruma meklētājiem vai starptautisko aizsardzību ieguvušajām personām, kas runā Latvijā retāk sastopamā valodā, nereti rodas vēlme apgūt konkrētās valodas zināšanas vai iemācīties vismaz dažas pieklājības frāzes, lai nepastarpināti nodibinātu kontaktu un sarunātos ar cilvēku no citas valsts.

Kā viens no pirmajiem ieteikumiem ir rast iespēju sazināties ar pakalpojumu sniedzēju, kurš nodrošina reto valodu tulka pakalpojumu.

Savukārt padziļināt valodas zināšanas, piemēram, arābu valodā, var, izmantojot Latviešu valodas aģentūras 2017. gadā izdoto “Latviešu–arābu sarunvārdnīcu”. Sarunvārdnīcu izveidoja arābistikas eksperte un arābu valodas docētāja Ingrīda Kleinhofa, arābu literārās valodas un arābu Levantes dialekta pratēja Sausana Hašaba, kā arī speciāliste valsts valodas prasmes un eksaminācijas jautājumos Anta Lazareva.¹

3.2. SEKSUĀLO MINORITĀŠU PĀRSTĀVJI: KOMUNIKĀCIJAS UN IEKĻAUJOŠAS VALODAS LABĀS PRAKSES PIEMĒRI SOCIĀLAJĀ DARBĀ AR SEKSUĀLO MINORITĀŠU PĀRSTĀVJIEM

1. tabula. Komunikācijas un iekļaujošas valodas labās prakses piemēri^{2,3}

<i>Formulējumi un situācijas</i>	<i>LGBT iekļaujošs formulējums</i>
Vai jūs esat precējies?	Vai jums ir dzīvesbiedrs, partneris?
Vai jums ir draugs, draudzene?	Vai jums ir partneris?
Kāds ir jūsu sievas/vīra vārds?	Kāds ir jūsu dzīvesbiedra/partnera vārds?
Kā sauc jūsu māti un tēvu?	Kā sauc jūsu vecākus?
Kad runājat ar kādu kolēģi par klientu, izvairieties no dzimumu norādošiem vietniekvārdiem (“viņa”, “viņš”, “kliente”), lieto dzimuma neitrālu vārdu – “klients”.	Klients jūs gaida uzgaidāmajā telpā.
Pieklājīgi un privāti pajautājiet klientam, ja neesat pārliecināts, kādu uzrunas formu klients vēlas, lai lieto, viņu uzrunājot.	Kādā vārdā jūs uzrunāt?
Izvairieties izdarīt secinājumus par klienta partnera dzimumu.	Vai jums ir attiecības?
Lietojiet tādu apzīmējumu, kādu lieto klients.	Ja persona, runājot par sevi, lieto vārdu “gejs”, tā vietā nelietojiet vārdu “homoseksuāls”.
Uzdodiet jautājumus tikai par to informāciju, kas nepieciešama.	Uzdodiet sev jautājumus: “Ko man vajadzētu noskaidrot? Ko es jau zinu? Kā man par to pajautāt klientam saudzīgā, respektējošā veidā?”
Izvairieties uzdot pārāk personiskus, ziņkārīgus jautājumus, saistītus ar LGBT tēmu, lai klients nejostos kā “eksotisks objekts”.	Uzdodiet sev jautājumu: “Vai šī informācija ir nepieciešama manam darbam, vai tā ir mana personiskā interese?”

¹ Latviešu valodas aģentūra, 2017. Pieejams: <https://valoda.lv/jauns-izdevums-latviesu-arabu-sarunvardnica/>

² Providing inclusive services and care for LGBT people. National LGBT Health Center. A program of the Fenway Institute. Pieejams: <https://www.lgbtqiahealtheducation.org/wp-content/uploads/Providing-Inclusive-Services-and-Care-for-LGBT-People.pdf>

³ Dente, C. L. *Social work practice with LGBTQIA populations. An International Perspective.* – New York: Routledge, 2019. P. 316.

<i>Formulējumi un situācijas</i>	<i>LGBT iekļaujošs formulējums</i>
Ja esat izteicies kļūdaini, atvainojieties.	Atvainojiet, ka lietoju nepareizu uzrunas formu. Es nevēlējos jūs aizskart un izturēties ar necieņu.
Vienmēr respektējiet klienta pašnoteikšanos un uzklausiet klienta idejas un risinājumus, jo klients ir savas situācijas labākais eksperts.	Vienmēr pajautājiet klienta viedokli respektējošā veidā: “Kāds, jūsuprāt, būtu labākais veids, kā informēt savu bērnu par LGBT identitāti?”

3.3. ETNISKO MINORITĀŠU PĀRSTĀVJI – ROMI

Sarunvalodas vārdnīca

Romiem ir sava valoda, bet nav vienotas rakstu valodas. Romi dažādās valstīs runā atšķirīgi, jo romu valodai ir daudz dialektu pat vienas valsts ietvaros. Latvijas romi runā četros dialektos: latviešu romu dialektā divās izloksnēs, ziemeļkrievu (romu) dialektā un vienā no Baltkrievijas romu dialektiem.

Romiem ir raksturīgi tas, ka viņi ļoti labi zina tās valsts valodu, kurā dzīvo. Izņēmums ir tikai romu bērni, kuri neapmeklē izglītības iestādes (jo mājās runā tikai romu valodā). Tāpēc komunikācijā ar pieaugušajiem romiem romu valodas zināšanas nav nepieciešamas. Jāņem vērā, ka romiem ne visai patīk, ja citu tautību cilvēki mēģina ar viņiem runāt romu valodā. Tomēr sasveicināšanās un pieklājības frāžu izmantošana romu valodā veicinās labvēlīgāku komunikāciju ar romiem.

SARUNAI AR PIEAUGUŠAJIEM VAR NODERĒT

Labdien – *lacho dis* vai *lacho dives* [izrunā: *lačo dives*]

Uz redzēšanos – *dja devlesa* vai *t'aves baxtalo* (laimes novēlējums)

Paldies – *paldies*

Lūdzu – *lūdzu*

Nāciet droši iekšā kabinetā – *jou šmale andre an kabineta*

Kā jums klājas? – *Si Tumenge džala?*

Es gribu jums palīdzēt – *Si me Tumenge vašti pumožinau*

Kā jūs sauc? – *Si Tut kherna?*

Uz tikšanos! – *Zadasamen!*

SARUNAI AR ROMU BĒRNIEM VAR NODERĒT

Gribi paspēlēties ar šo mantu? – *Kames pubroiskires da mantiņas?*

Paskaties šo grāmatu – *pudikta da liloro*

Vai tu proti runāt latviešu valodā? – *Tu džines rakires lotfike?*

Vai tu ej bērnudārzā? – *Tu džasa an dārziņa?*

Kurā klasē tu mācies? – *An sai klasa Tu sikļusa?*

Kas tev skolā patīk? – *So Tuke napatiki an skola?*

Konfekte – *kumfeta*

Tētis – *dād*

Mamma – *daj*

Ģimene – *semjake*

Dod roku, iesim kopā! – *De vast, jān khetane!*

Praksē balstīti ieteikumi

Romi ir ļoti dažādi!

Komunikācijā ar romiem jābalstās uz tiem pašiem principiem, kā ar citu etnisko grupu cilvēkiem. Katrs cilvēks ir atšķirīgs gan savos uzskatos, gan komunikācijas stilā, gan atvērtībā pret citiem.

Abpusēji aizspriedumi

Arī romiem ir raksturīgi aizspriedumi pret apkārtējo sabiedrību un neuzticēšanās cilvēkiem. Svarīgi iegūt romu uzticēšanos, kas nodrošinās veiksmīgāku sadarbību.

Uzticēšanās

Svarīgi izveidot uz savstarpēju uzticēšanos balstītas attiecības. Tas nozīmē, ka:

- ▶ tas var prasīt ilgāku laiku;
- ▶ nepieciešama laipna un godīga attieksme;
- ▶ bez kritikas un moralizēšanas;
- ▶ bez “tukšiem” solījumiem, jo tie var tikt uztverti burtiski;
- ▶ jārēķinās, ka saziņa nebeigsies līdz ar pakalpojuma beigām.

Orientēti uz praktisku labumu

Jāparāda praktisks ieguvums no sadarbības, iesaistes programmā u.tml. Piemēram, darba iegūšana.

Orientēti uz ātru rezultātu

Nereti romiem trūkst neatlaidības, viņi pie pirmajām grūtībām atsakās no mērķa. Tāpēc nepieciešams pastāvīgs uzmuntrinājums un pamudinājums.

Zems pašvērtējums

Nereti savu kauna vai neērtības sajūtu romi nomaskē zem bravūribas. Zemais pašvērtējums svārstās no sajūtas, ka “esmu nevērtīgs, nevienam nevajadzīgs” līdz sajūtai, ka “esmu pārāks” un “man pienākas”.

Etniskās diskriminācijas izmantošana kā aizbildinājums savai pasivitātei

Romi nereti atrunājas, ka nevar kaut ko izdarīt, jo citi viņus diskriminē. Jācenšas atšķirt, kad tā ir atruna un kad – patiesība.

Vasara un rudens

Šajos periodos ieteicams plānot mazāk intensīvu komunikāciju vai iesaisti. Vasarā romi ceļo pie radiem, bet rudenī daudzi atrodas mežā, ogojot un sēņojot.

Par “izlasi vai pieraksti”

Sociālajā darbā jāņem vērā, ka daudzi romi Latvijā ir analfabēti.

Romu mediatoru ieteikumi veiksmīgākai sociālā darbinieka sadarbībai ar romiem

Romu mediatori darbojas pašvaldībās, lai veicinātu savstarpēju sadarbību romu kopienai ar vietējo sabiedrību un pašvaldības institūcijām. Mediatoru uzdevums ir veicināt pašvaldību atbalstu romu tiesību nodrošināšanai katrā konkrētajā pašvaldībā un popularizēt romu kultūras un vēstures lomu Latvijas vēsturiskajā kontekstā.

► UZRĀKSTĪT, nevis tikai pateikt

Visus ieteikumus un veicamās darbības uzrakstīt uz papīra un iedot to romu klientam, jo romi meklēs atbalsta personas, kuras palīdzēs veikt šīs darbības. Tāpēc svarīgi, ka veicamās darbības ir secīgi uzrakstītas.

► NEPAĻAUTIES uz to, ka roms uzreiz ir visu sapratis

Nereti romiem ir grūti atcerēties visu viņiem teikto informāciju, jo sociālais darbinieks bieži lieto frāzes un terminus, kuri viņiem nav zināmi (piemēram, valsts institūciju nosaukumi, atbildīgo personu amatu nosaukumi u.c.). Tāpēc romi visbiežāk māj ar galvu, ka jā, viņš visu saprata. Nepieciešams lēni pārprasīt un pārlicināties, vai sniegtā informācija ir patiešām bijusi saprotama.

► IESAISTĪT problēmgadījumu risināšanā gados vecākos ģimenes locekļus

Romu ģimenēs tradicionāli lielāka ietekme ir gados vecākajiem cilvēkiem – gan vīriešiem, gan sievietēm, tāpēc, piemēram, problēmu gadījumus ar bērniem var vieglāk atrisināt, iesaistot vecmammu.

► NEDAUDZ PABIEDĒT, bet ar humora pieskaņu

Protams, biedēšana kā komunikācijas forma ir nelabvēlīga un sociālajā darbā nav pieņemama, tomēr vieglā un uz humoru vērstā formā izmantota, tā stiprina romu motivāciju veikt ieteiktās darbības. Romiem patīk humors un nepatīk sodi vai ierobežojumi, tāpēc nedaudz labvēlīgi “pakratīt pirkstu” nav jābaidās.

► RESPEKTĒT piederību kastai

Piedzimstot romu ģimenē, cilvēks automātiski pārmanto ne tikai etnisko piederību, bet arī sociālo statusu noteiktās sabiedrības kontekstā. Jebkāda veida kopīgas aktivitātes romiem no dažādām kastām nav pieņemamas.

► ATCERĒTIES, ka..

Etniskā piederība konstanti nenosaka cilvēku rīcību vai uzvedību.