

# **АНАЛИЗ НА ПОТРЕБНОСТИТЕ И ПЛАНИРАНЕ НА РАБОТА В ЕКИП С БЕЖАНЦИ И ТЪРСЕЩИ ЗАКРИЛА**

**обучителни материали**

Обучителните материали са разработени по проект BG ERF 2010/14-E1.01-6673/29.12.2011, "Професионална подкрепа", който се осъществява с финансовата подкрепа на Европейски бежански фонд, съфинансиран от Европейския съюз. Материалите са предназначени за професионалисти, работещи с бежанци и търсещи закрила.

София, Юни 2012 г.

## СЪДЪРЖАНИЕ

<b>Увод</b>	3
<b>Първа част</b>	
<b>За ФИЦЕ-България, проекта и обучението</b>	6
Сдружение за педагогическа и социална помощ за деца ФИЦЕ-България	6
Проект „Професионална подкрепа“	8
Обучение „Анализ на потребностите и планиране на работа в екип с бежанци и търсеци закрила“	8
<b>Втора част</b>	
<b>Бежанците в България – резултати от изследване, реализирано по проект „Подкрепа за адаптация и бъдеще“</b>	10
Исторически преглед	10
Закон за убежището и бежанците в Република България	12
Институции и организации, ангажирани с бежанци и търсеци закрила	14
Актуалната ситуация	15
<b>Трета част</b>	
<b>Основни държави на произход на бежанците в България</b>	26
<b>Две истории или Да станеш бежанец в България</b>	32
<b>Четвърта част</b>	
<b>Основни нужди и проблеми на бежанците и търсеци закрила</b>	37
<b>Пета част</b>	
<b>Дърво на проблемите - Техника за анализ на проблеми и формулиране на цели</b>	50
<b>Шеста част</b>	
<b>Изследвания, теоретичен и практичен опит при работата с бежанци и търсеци закрила лица</b>	54
<b>Седма част</b>	
<b>Психосоциална работа с бежанци и търсеци закрила</b>	62
<b>Какво ще ни помогне в работата с бежанци и търсеци закрила</b>	72
<b>Осма част</b>	
<b>Работа в мултидисциплинарен екип</b>	76

# УВОД

„Зад охранителните решетки, в облицованата с бели плочки стая, 25 младежи подреждат на земята постелките си. Работниците от Армията на спасението, които са нощна смяна и наглеждат тези самотни тийнейджъри в един от крайните квартали на Париж, им дават чаршафи и шалтета; няколко момчета са от Мали, а друга част от Бангладеш; останалите са пътували навсякъде, но по произход са от Афганистан.

Най-младият е 13 годишен - един от двамата дребнички братовчеди, които пристигнаха тази сутрин от Кабул след пет месечно пътуване. Те избутват своите ментори, за да си постелят шалтетата, а единият от тях, Мортеза, размърдва пръстите на краката си. От долната страна, стъпалата му са абсолютно бели.

Питам го какво се е случило със стъпалата му, а Мохамед, който знае малко повече английски, отговаря: „Вода“. Къде може да е газил във вода? „В планината“, казва той. Аз питам коя планина, като си представям, че може би са планините на границата между Турция и Иран. „Хърватска, Словения, Италия“, казва Мортеза. Мохамед пояснява: „Не вода, а сняг“.

Сега разбирам – краката на Мортеза не са покрити с мехури или гъбясали от вода, той е обикалял бос из Европа с премерзнали стъпала. „Пътят към мира“ на 13-годишния Мортеза трае вече пет месеца от Кабул до Париж. През своето пътуване той преминава през Иран, Турция, Гърция, Македония, Сърбия, Хърватска, Словения.

На следващия ден, виждам момчетата да играят футбол на игрището...като всички останали, смеейки се и общувайки на някакъв момчешки международен език. Само на лицето на Мортеза от време на време се изписва онази болка, идваща не само от стъпалата му, но и от спомени за събития, които надали ние можем да си представим и разберем...”

*Откъс от “Извън Афганистан: невероятни истории на младежи, които обикалят Европа” Observer, 29.01.2012 г.*

Когато във ФИЦЕ-България започнахме да работим по темата за бежанците и търсещите убежище в България, информацията и опита, който бяхме натрупали идваше от международната организация ФИЦЕ-Интернационал. От дълги години, страни като Швейцария, Холандия, Германия, разработваха програми за подкрепа и адаптация на деца и уязвими групи, търсещи закрила. Професионалистите: социални работници и психолози, както и представители на различни служби, се обучаваха и развиваха нови услуги за тези бъдещи граждани на техните страни.

Още през 1997 г. посетих две интересни услуги във Франкфурт: Кризисен център за жени (получили статут на бежанки), нуждаещи се от спешна психо-социална, както и медицинска или психиатрична помощ и подкрепа, където клиентите оставаха не повече от три месеца и след това по специална програма и ползвайки други услуги, се интегрираха в общността; и Център за професионално обучение на жени, в който 80% от клиентите бяха със статут на бежанки, предоставящ възможности за обучения по немски език, както и в професии като шивач, плетач, продавач-консултат в супермаркет и детегледач.

Сега, когато моята организация посвети част от енергията и знанията си на темата за бежанците, си спомних този мой опит и си дадох сметка, че тепърва ни предстои да градим системи, програми и подходи, за да дадем на тези хора с нелека история - бъдеще.

Какви бяха основните въпроси, на които ни се наложи да отговорим, разработвайки тази книжка?

Връщам се към началото на този увод – деца, младежи, жени и мъже, тръгват да търсят не щастието, а в повечето случаи – спасението, излагайки се на огромни рискове и хвърляйки се в неизвестното... Формулирам първи въпрос: защо тези хора са тръгнали - от какво бягат или към какво се стремят?

Втори въпрос: от коя страна идват, каква е тяхната религия, в какво вярват, какво означава „да“ за тях, и какво „не“, дали е обичайно да споделят преживяванията и чувствата си, какви са техните мерки за „проблем“ или „добре съм“, какви дрехи носят и каква е обичайната им храна, какво е мястото на училището и образованието в техния житейски опит, т.е. каква е тяхната култура, традиции и обичаи?

Трети въпрос: Какви чувства изпитват те, какво ги тревожи и вълнува? Какви са мечтите и планове им? Имат ли въобще планове? И т.н., и т.н.

Нашият екип стигна до извода, че ако нямаме отговори на тези въпроси по всеки един случай, нашият и професионален и човешки подход към тях, може да се окаже силно неподходящ и дори застрашаващ сигурността и интеграцията им. Нормално е, когато хората, работещи в социалните служби, полицията, училищата, резидентните услуги и др. пряко свързани с ежедневието на бежанците или търсещите убежище институции, да няма в началото точен отговор на тези въпроси, защото процесът на опознаване и изграждане на доверие е дълъг и сложен, нужно е достатъчно време за това.

По-тревожно би било обаче, ако професионалистите въобще не си задават тези въпроси и използват същия подход към бежанците, както и към клиентите си от български произход. Тук не говорим за привилегировано отношение или абсолютно изключено – дискриминация, а за разбиране и поглед отвъд

ежедневието и историята на българските ни клиенти, подкрепа, съобразена с един друг свят, абсолютно различен от нашия, човек, от който е почукал на вратата ни, но не може сам да я отвори...

С този проект ще се опитаме да ви дадем знания, или просто да подредим мислите ви за работата с нашите клиенти: деца, младежи, възрастни - с или без заболявания или специални потребности. За това ни помогнаха много колеги с различни специалности: юристи, преводачи, лекари, психолози, социални работници и доброволци. Благодарим им сърдечно и им пожелаваме спокойствие и успех в живота. Нека заедно да останем подкрепящи и искрени, с повече разбиране и усмивки към нашите клиенти, от които след време в главата ни ще останат техните истории, научили ни на много истини за живота.

А те самите ще са някъде по своя път, вече позабравили ужаса и страха от смъртта, глада, униженията, дългите пътувания през планините с премръзнали крака и намерили своя дом и свят, изпълнен с ежедневни занимания. Свят, в който решенията им ще бъдат свързани с това, в коя детска градина или училище да запишат детето си или дали са доволни от работата си... Или ще подготвят програма за интеграция на бежанци в България. А може би ще са се върнали в своята страна и ще помагат за нейното мирно изграждане или за нейното освобождение.. Във всички случаи ще е свят, в който надеждата ще е изместила тъгата и безнадежността... Искате ли да помогнем това да се случи? Ние от ФИЦЕ също казваме „ДА“.

### **Дашенка Ташкова**

Председател на ФИЦЕ-България, президент на ФИЦЕ-Интернационал и експерт по проекта

# ПЪРВА ЧАСТ

## За ФИЦЕ-България, проекта и обучението...

Сдружение за педагогическа и социална помощ за деца /СПСПД/ **ФИЦЕ-България** е неправителствена организация, създадена през 2001 г.

**ФИЦЕ-България** обединява професионалисти в сферата на грижа за деца. В организацията доброволно членуват около 100 юридически и физически лица – домове за деца, възпитателни училища, неправителствени организации, възпитатели, социални работници, студенти, преподаватели, общини, университети.

**ФИЦЕ-България** е част от международната организация ФИЦЕ-Интернационал Международна федерация на възпитателните общности. ФИЦЕ-Интер е със статут на консултант към ЮНЕСКО, УНИЦЕФ, ЕКОСОК и Съвета на Европа и има свои представителства в над 40 страни на света.

Мисията на **ФИЦЕ-България** е да работи активно за подобряване качеството на живота на децата на България.

### **ФИЦЕ-България:**

- работи за защита правата на децата в България;
- работи за повишаване качеството на грижата за децата в рискована ситуация;
- е активна организация, която търси, прилага и популяризира алтернативни модели за работа с деца в риск;
- спазва политически и религиозен неутралитет и се бори срещу всякакви форми на дискриминация;
- е обществено отговорна организация;
- подкрепя обмяната на знания и опит в областта на педагогическата и социална помощ между членовете на организацията;
- търси комбинация между висококвалифицирани мениджъри от бизнеса и висококвалифицирани специалисти от сектора на социалните услуги, които работейки интензивно да достигнат до оптималната подкрепа на нуждаещи се групи от хора.

### **За постигане на целите си ФИЦЕ-България:**

- създава методики и обучителни програми за реформиране на специализираните институции в страната.
- лобира за промени в законодателството свързани с повишаването на благосъстоянието на децата в България.
- организира обучения за специалисти в областта на грижата за деца и

възрастни в риск.

- организира семинари и конференции за обмяна на опит.
- провежда научни изследвания.
- подкрепя възможности за срещи и обмяна на опит както на специалисти в областта на социалните дейности, на деца и младежи, така и на представители на бизнеса.
- създава, подкрепя и супервизира партньорски проекти между български и чуждестранни организации, работещи с деца в риск.
- подкрепя и консултира проекти на членовете на организацията.
- популяризира и разпространява информация, публикации и бюлетин, свързани с проблемите на децата в риск.

**ФИЦЕ–България** участва като водеща организация и партньор в множество проекти за работа с уязвими групи. Целите и дейностите на проектите са свързани с проучване, идентифициране и приоритизиране на специфичните потребности на целевите групи, на базата на което се разработват задълбочени програми, методики и обучителни концепции. Към организацията има лицензиран Център за професионално обучение, който предлага обучение за повишаване на професионалната квалификация и преквалификация на специалисти, работещи с рискови групи клиенти.

Разработени са набор от обучителни програми, свързани с особености на целевата група, оценка на потребностите, планиране и реализиране на индивидуална работа, съобразена с конкретните нужди. Организацията има богат опит в пряка работа с клиенти в риск, реформиране на специализирани институции. Голяма част от проектите се изпълняват в партньорство, както със структури на държавната и местната власт, така и с неправителствени организации.

## **Проект “Професионална подкрепа”, финансиран от Държавната агенция за бежанците в България в качеството си на Отговорен орган за ЕБФ**

Общата цел на проекта е Повишаване на професионалната компетентност на персонала от институции, чиято дейност е пряко свързана с въпросите на бежанците и търсещите закрила.

Специфичните цел са свързани с осъществяване на анализ на обучителните нужди на персонала на институции и организации, чиято дейност е свързана с въпросите на бежанците и търсещите закрила; разработване и прилагане на обучителна програма и информирание и публичност.

Основните дейности са разработване на инструментариум за събиране и анализиране на информация за обучителни нужди; събиране, анализ и оценка на обучителните нужди; разработване на програма и организиране и провеждане на обучение и разработване и разпространение на материали за професионалисти.

### **Обучение „Анализ на потребностите и планиране на работа в екип с бежанци и търсещи закрила“**

Основните цели на обучението са формулирани след анализ на нуждите от обучение на различните групи експерти, работещи с уязвими групи от бежанци и търсещи закрила лица. Изводите от него идентифицират специфични нужди на различните професионални групи:

- **Социални работници и експерти**

Социалните работници имат умения за работа с целевата група в рамките на определеното от нормативната база. Те имат изграден подход при работа с уязвими групи и са запознати с принципите на действие, когато техните клиенти проявяват признаци на преживяно насилие или пост-травматично стресово разстройство. Това, с което социалните работници могат да се запознаят по-добре, е информация за страните на произход на бежанците и търсещите закрила лица, техните специфични културни особености, традиции и религиозни възгледи, както и могат да получат по-добра представа за съществуващите организации, които работят в подкрепа на бежанците и търсещите закрила. По този начин, те могат да създават институционални връзки, които да им помогнат при разрешаването на всеки един конкретен случай, да търсят допълнителни ресурси, така че проблемите на техните клиенти да бъдат доведени до успешен край.

- **Учители, директори и преподаватели**

Учителите нямат конкретни липси на умения или познания при работа с децата



бежанци и търсещи закрила. Споделят, че има нужда от допълнителни ресурси и кадри, които да се занимават с децата извън класно време и да ги подпомагат в учебния процес. Често срещат някои чисто методологични предизвикателства. Първото предизвикателство е да се научат как да работят по-добре с класове, в които има представени деца от различни етноси; какви принципи на групова работа да въвеждат; как да учат децата на приемане и толерантност; как да обясняват и въвеждат темите за различията в културата, религията, социалното положение.

- **Лекари и медицински персонал**

Проучването идентифицира няколко основни нужди от обучение на медицинския персонал. Първо, добре е медицинския персонал да бъде почувствителен към различията, които представителите на различните култури имат. Второ, важно е докторите да имат съзнание за това до колко силно влияние има езика и превода при поставянето на правилна диагноза и при установяването на рапорт с пациентите.

- **Служители в бюрата по труда**

Служителите в бюрата по труда може да се запознаят с опита в други държави, с трудностите, които там се срещат и начините, по които се преодоляват. Би било полезно още да научат как да адресират възраженията на работодателите, така че да ги стимулират да наемат бежанци на работа.

**Основните цели на обучението са:**

1. Да се създаде разбирането, че обслужването на бежанците и търсещите статут е специфична професионална дейност, изисква умения за работа и подход, различни от обичайното;
2. Да се усвоят умения за анализиране на проблеми и планиране на работата с клиентите, както и използване на конкретни техники;
3. Да се постигне познаването на дейността на институции, ангажирани с бежанците и търсещите закрила.