MYKOLO ROMERIO UNIVERSITETO
ŽMOGAUS IR VISUOMENĖS STUDIJŲ FAKULTETO
EDUKOLOGIJOS IR SOCIALINIO DARBO INSTITUTAS

SONATA LYGNUGARIENĖ
SOCIALINIO DARBO MAGISTRANTŪROS IŠTĘSTINĖS STUDIJOS

FENOMENOLOGINIS DIALOGAS TARP KLIENTO IR SOCIALINIO DARBUOTOJO – SVARBIAUSIAS INTERVENCIJOS KOMPONENTAS PAGALBOS PROCESE GEŠTALTO TERAPIJOS POŽIŪRIU

Magistro baigiamasis darbas

Darbo vadovas:
Doc. dr. Gražina Čiuladienė

Vilnius, 2022

TURINYS

SĄVOKŲ ŽODYNAS 3
ĮVADAS 4
1. PAGALBOS SANTYKIŲ TARP KLIENTO IR SOCIALINIO DARBUOTOJO RAIŠKA 8
1.1. Kliento ir socialinio darbuotojo sąveika vykstant pagalbos procesui 8
1.2. Intervencijų tarp kliento ir socialinio darbuotojo raiška pagalbos procese 15
1.3. Įgalinimas ir jo svarba kliento ir socialinio darbuotojo sąveikoje 18
2. GEŠTALTO TERAPIJA IR JOS PRINCIPŲ TAIKYMO, KURIANT SĖKMINGĄ KONTAKTĄ SOCIALINIO DARBO PRAKTIKOJE, TEORINIS DISKURSAS 21
2.1. Pagrindiniai geštalto terapijos principai 21
2.2. Geštalto terapijos pritaikomumas socialiniame darbe kuriant fenomenologinį dialogą tarp kliento ir socialinio darbuotojo 29
2.3. Fenomenologinio dialogo samprata ir fenomenologinis požiūris į kliento ir socialinio darbuotojo sąveiką 30
3. GEŠTALTO TERAPIJOS TAIKYMO, KURIANT KLIENTO IR SOCIALINIO DARBUOTOJO FENOMENOLOGINĮ DIALOGĄ, TYRIMAS 34
3.1. Empirinio tyrimo metodologija 34
3.2. Empirinio tyrimo atvejo analizė 40
DISKUSIJA 55
IŠVADOS 64
REKOMENDACIJOS 66
LITERATŪROS SĄRAŠAS 67
SANTRAUKA 72
SUMMARY 73
PRIEDAI 74

SĄVOKŲ ŽODYNAS

Fenomenologija - filosofinis patirties ir sąmonės struktūrų tyrimas. Fenomenologijai pagrindinis visų prasmės ir vertės šaltinis yra išgyventa žmonių patirtis. Fenomenologija, paprastai, apibūdinama kaip reiškinių, pasireiškiančių individo patirtyje, suvokimo ir supratimo bei prasmės, individo subjektyvioje patirtyje, tyrimo. Paprasčiau tariant, fenomenologija yra individo gyvenamosios patirties tyrimas (Neubaueris, Witkope ir Varpio, 2009).

Fenomenologinis dialogas – tai patyrimo stebėjimas ir kartu momento liudijimas, kuomet vyksta patyrimas, leidžia pateikti objektyviai subjektyvius, susistemintus kliento fenomenologinius duomenis, tai suteikia galimybę pažinti žmogaus patyrimą ne tiek intelektualaus suvokimo prasme bet stengiantis suprasti koks yra subjektyvus žmogaus išgyvenimas *čia ir dabar*.

Įgalinimas – psichologinė būsena, „kuomet pozityvus rezultatas priklauso nuo daugelio subjektyvių ir objektyvių veiksnių, vidaus ir išorės išteklių, pagaliau nuo specialisto ir kliento sukuriamo santykio, visada implikuojančio „aš" ir „tu" laisvę, pobūdžio. Galima sakyti, kad specialisto įsikišimas reiškia tam tikrą techninę laikyseną, skatinančią ir didinančią asmenų gebėjimą daryti tai, kas jiems priimtina ir ką jie geba. Todėl labai svarbu, kad profesionalas atsitrauktų nuo asmeninių įsivaizdavimų ir projekcijų žmogaus, kuriam rengiasi padėti, atžvilgiu“ (Folgheraiter, cituojama pagal Gvaldaitė, 2009, p. 43)

Sąveika - „tai bendraujančiųjų poveikis vienas kitam. Bendraudami žmonės daro vieni kitiems tam tikrą įtaką: keičia jausmus, požiūrius ir elgesį. Galima sakyti, kad vieno žmogaus elgesys kaip stimulas veikia kito žmogaus elgesį“ (Skridlaitė ir kt., 2016, p. 24).

Pagrindinės geštalto terapijos sąvokos pateikiamos 2 – ame skyriuje.

ĮVADAS

Pradžioje buvo santykis. „Man daugiau niekas neegzistuoja išskyrus dabar. Dabar = Patyrimas = Suvokimas = Realybė. Praeities jau nėra, o ateities dar nėra. Tik dabar egzistuoja“ (F. Perlsas, 1969) Taip geštalto terapijos tėvu vadinamas F.Perlsas įvardina dabarties momento patyrimą realybėje, vedantį į savęs, aplinkos pažinimą bei savojo *Aš* sąveikoje su aplinka, patyrimą. Siekiant pasikeitimo, visų pirma reikia pilnai patirti ir įsisąmoninti kas *esi* ir kas *yra*, prieš stengiantis būti kuo (dar) nesi, pasiekti to, ko (dar) nėra – taip moko “paradoksali” geštalto pasikeitimo teorija (A.Beiseris,1988).

Šiame darbe tyrinėjamas santykis tarp socialinio darbuotojo ir kliento, kuris įgalina klientą pokyčiui tik užsimezgusio nuoširdaus, fenomenologinio dialogo dėka. Fenomenologinis dialogas - tai patyrimo stebėjimas ir kartu momento liudijimas, kuomet vyksta patyrimas, leidžia pateikti objektyviai subjektyvius, susistemintus kliento fenomenologinius duomenis, tai suteikia galimybę pažinti žmogaus patyrimą ne tiek intelektualaus suvokimo prasme bet stengiantis suprasti koks yra subjektyvus žmogaus išgyvenimas *čia ir dabar*. Fenomenologinis stebėjimas reiškia bandymą suvokti kito žmogaus patyrimą tokį koks jis yra. Tai yra tarsi bandymas pamatyti pasaulį kito žmogaus akimis, taip kaip jis jį patiria tiesiogiai, betarpiškai, esamuoju momentu. Siekiant šio tikslo visų svarbiausia yra nesiremti išankstinėmis nuomonėmis, stereotipais, stigma ar požiūriu kaip yra ar (ne)turėtų būti.

Fenomenologinis stebėjimas ir užmegztas dialogas, kaip kertinis principas geštalto terapijoje, galintis tapti puikiu įrankiu krizės intervencijos procese tarp kliento ir socialinio darbuotojo. Tačiau vyraujantis organizacinis pagalbos modelis remiasi socialinio darbuotojo reglamentuotos veiklos išpildymu, įstaigos vizijos ir misijos, planų, užduočių įgyvendinimu, tokiu būdu sukuriant laiko resursų stoką fenomenaliam kliento pažinimui ir individualios pagalbos planui.

Temos aktualumas. Socialinio darbuotojo ir kliento santykių praktika visada buvo esminė socialinio darbo tikslo ir tapatybės dalis (Alexander ir Charlesas, 2009; Fergusonas, 2016; Trevithick, 2012). Per daugelį metų atlikti tyrimai parodė, kad darbuotojų savybės, t.y. jų asmenybė ir charakteris, yra svarbiausios socialinio darbo paslaugų dalyvių pasitenkinimui ir dažnai yra svarbesnės už organizacines funkcijas (Mailer ir kt., 2006). Socialinio darbo rezultatai priklauso nuo socialinio darbuotojo gebėjimo plėtoti ir palaikyti konstruktyvius santykius su klientais (Gjdoskienė, Marcinkevičiūtė ir Vaičekauskaitė, 2012).

Santykiais pagrįstas socialinis darbas nėra naujiena socialinio darbo praktikoje, todėl socialiniai darbuotojai raginami grįžti prie intervencijų, pagrįstų efektyviu įsitraukimu su klientais terapinių santykių metu (Marais ir Merwe, 2016). Profesionalūs „pagalbos santykiai“ gali padėti keistis ir palengvinti krizėje patiriamus sunkumus (Fergusonas, 2016). Reikšmingi tyrimai (Alexander ir Charlesas, 2009) buvo sutelkti į: „socialinio darbuotojo ir kliento santykių praktikos

metodus; socialinio darbuotojo veiklos efektyvumą; klientų aptarnavimo patirtis; darbą su tam tikromis žmonių grupėmis.“

Vis daugiau dėmesio pradėta skirti geštalto terapijos principų pritaikomumui socialiniame darbe, kadangi geštalto terapija yra glaudžiai suderinama su pagrindinėmis socialinio darbo profesijos vertybėmis (Petrauksienė, Žemaitytė ir Grigalienė, 2018). Aprašomi keturi pagrindiniai teoriniai geštalto terapijos aspektai, pritaikomi socialinio darbo praktikai: lauko teorija, „Aš-Tu“ santykis, kūrybinis prisitaikymas ir fenomenologinė perspektyva. Atkreipiamas dėmesys į socialinio darbuotojo egzistencialistinį požiūrį ir jo asmenybės gebėjimą užmegzti tvirtą, tarpasmeninį ryšį su klientu, tokiu būdu daryti įtaką klientui. Jis grindžiamas supratimu, kad socialinio darbo klientai yra žmonės, kurie išgyvena pavojingas krizes, susijusias su: savižudybės rizika, agresyviu elgesiu, smurto apraiškomis, šeimos santykių krizėmis, vaikų nepriežiūra, įvairiomis priklausomybėmis, psichinėmis ligomis ir pan. (Petrauksienė, Žemaitytė ir Grigalienė, 2018). Fenomenologinis dialogas tarp socialinio darbuotojo ir kliento - yra pagrindinis geštalto terapijos darbo metodas. Praktikuojant fenomenologiją siekiama kuo besąlygiškiau „žiūrėti į tai, kas yra“, į tai su kuo klientas tiesiogiai susiduria savo fenomenaliame pasaulyje. Autentiškas socialinio darbuotojo ir kliento kontaktas suteikia klientui aiškumo ir komforto jausmą. Kūrybingas, geštalto terapijos principais paremtas požiūris, sukuria galimybes padėti klientams - lengviau priimti pasikeitusią situaciją, o vėliau - išgyventi nerimą, sumišimą, sielvartą ir neviltį (Bourque ir Sherlock, 2017).

Socialinių darbuotojų gebėjimas užmegzti „teisingus“ santykius su klientais yra socialinio darbo esmė. Nors socialinio darbo teorijoje aiškiai apibrėžiamos idealių santykių savybės, praktikoje socialiniai darbuotojai vis dar susiduria su iššūkiais, kaip užtikrinti sėkmingus pagalbos santykius su klientu. Atsižvelgiant į tai, šiame darbe tiriamas kliento sėkmės atveju vertinamas patyriminis požiūris į kliento ir socialinio darbuotojo sąveiką, kuriant pagalbos santykius, paremtus geštalto terapijos principais.

Ištirtumas. Nors apie geštalto terapiją ir jos taikymą praktikoje yra nemažai mokslinių tyrimų, tačiau geštalto terapijos pritaikomumas socialinio darbo kontekste yra mažai tyrinėtas. Lietuvos mokslininkų darbų šia tematika rasta nebuvo, tačiau užsienio mokslininkų darbuose galima rasti nemažai reikšmingų įžvalgų šia tema. Bendrai, geštalto terapijos principus bei dialogu paremtus santykius, tarp kliento ir socialinio darbuotojo, analizavo tokie mokslininkai kaip: Bagdonienė ir Jakštaitė, Gvaldaitė (2009); Ruškus (2013); Wheeleris ir Axelssonas (2014), Marais ir van der Merwe (2016), Clarke (2021), O‘Leary (2020), Wagner-Mooras (2004). Kliento įgalinimą per dialogą tyrinėjo Venclovienė, M. (2015). Geštalto terapijos pritaikomumą socialiniame darbe tyrinėjo Natlandas (2015), Panningas (2009), Pascalis (2010), Stančienė ir Žilionis (2006), Lindorferis (2020), Neubaueris, Witkopas ir Varpio (2009).

Darbo naujumas. Kliento ir socialinio darbuotojo pagalbos santykių kūrimas sulaukia nemažai mokslininkų ir tyrėjų dėmesio, tačiau kur kas rečiau vertinamas geštalto terapijos principų pritaikomumas socialiniame darbe, atskirą dėmesį skiriant fenomenologiniam dialogui, kaip vienai iš svarbiausių intervencijų. Tai sąlygoja, kad būtina vertinti, kaip praktikoje yra pritaikomi geštalto terapijos principai ir kokią reikšmę jie užima kuriant kliento ir socialinio darbuotojo santykius, pagalbos procese. Darbo naujumą galima pagrįsti ir tuo, kad iki šiol atliktuose tyrimuose, studijose bei literatūroje, pagrindinis dėmesys koncentruojamas į socialinio darbuotojo galimybes bei kompetencijas kuriant pagalbos santykius su klientu, laikantis humanistinių, egzistencinių ar geštalto terapijos principų. Šiame darbe pagrindinis dėmesys skiriamas kliento požiūrio tyrimui ir vertinimui.

Tyrimo objektas. Kliento patirtis – fenomenologinis dialogas kuriamuose pagalbos santykiuose su socialiniu darbuotoju, taikant geštalto terapijos principus.

Problema. Lietuvos socialinio darbo praktikoje vis dar per mažai skiriama dėmesio kliento ir socialinio darbuotojo santykių kūrimui, taikant fenomenologinį dialogą, kaip svarbiausią krizės intervenciją geštalto terapijos požiūriu. Neatsižvelgiama, jog geštalto terapijos principai yra glaudžiai susiję su socialinio darbo vertybėmis. Todėl Lietuvoje, kliento ir socialinio darbuotojo pagalbos santykiai, pagrįsti socialinio darbo modeliu, kuris pasižymi instrumentinės ir materialinės paramos klientui formomis, tačiau eliminuoja fenomenologinio dialogo svarbą. Atsižvelgiant į tai, atliekant kokybinės atvejo analizės tyrimą yra siekiama nustatyti, kaip geštalto terapijos principai gali būti pritaikomi socialiniame darbe, siekiant veiksmingų rezultatų, pagalbos klientui procese?

Tyrimo tikslas. Ištirti klientės, patyrusios grupinę, seksualinę prievartą atvejį, suteikiant jai kompleksinę pagalbą bei iliustruoti geštalto terapijos principais paremto fenomenologinio dialogo pritaikymą socialinio darbo praktikoje efektyvumą.

Darbo uždaviniai:

1. Išnagrinėti kliento ir socialinio darbuotojo sąveikos, vykstant pagalbos procesui, ypatumus;
2. Išanalizuoti intervencijų tarp kliento ir socialinio darbuotojo raišką pagalbos procese;
3. Apžvelgti geštalto terapijos pagrindinius principus ir jų pritaikymą socialiniame darbe, kuriant pagalbos klientui santykį;
4. Empirinio tyrimo pagalba pristatyti kliento ir socialinio darbuotojo pagalbos santykių kūrimo, taikant fenomenologinį dialogą, atvejį.

Darbe naudoti informacijos rinkimo ir tyrimo metodai. Darbe naudotas teorinis metodas yra mokslinės literatūros analizė. Tiriami ir apibendrinami tyrimai, apibrėžiami siekiant pristatyti geštalto terapijos ir socialinio darbo ryšį bei jau nagrinėtus ir tirtus socialinius reiškinius, kurie vertinti būtent remiantis geštalto terapijos aspektais, nurodant susietumo svarbą, privalumus ar trūkumus. Taip pat taikytas empirinis metodas, t.y. duomenų rinkimo instrumentai – netiesioginis,

fenomenologinis stebėjimo metodas (stebint vaizdo įrašą) ir fenomenologine tyrimo eiga paremtas individualus giluminis, dalinai struktūruotas interviu, pamatinei teorijai atskleisti, nes pasirenkama vieno atvejo studija kliento sėkmės istorijai atskleisti. Duomenų rinkimą papildantis stebėjimo metodas, kai tyrėjas, visiškas tyrimo dalyvis, kartu ir stebėtojas, renka duomenis atliekant interviu. Fenomenologinio stebėjimo metu, remiantis geštalto terapijos principais, stebimas vaizdo įrašas ir užrašoma - tai ką mato, girdi ir patiria tyrėjas bei dalyvis santykyje, pagal iš anksto numatytus stebėjimo faktus. Tokiu būdu, verbalinę informaciją, papildant stebėjimo būdu surinktais duomenimis, galima objektyviau interpretuoti kliento patirtį. Atvejo studija reikalinga pateikti kontekstinę istorijos dalį bei išskirti sėkmės faktorius pagalbos procese. T.p. atskleisti, geštalto principais remiantis, socialinio darbuotojo taikomus santykio kūrimo modelius. Autoriaus refleksijos ir jų analizė planuojama pasitelkti norint įvertinti dialogo svarbą ir abipusį patyrimą santykyje, autentiškame buvime, siekiant papildyti atsakymus į iškeltus probleminius klausimus ir patvirtinti ar atmesti fenomenologinio dialogo svarbą pagalbos procese. Tradicinė gautos medžiagos turinio analizė, sisteminimas, interpretavimas.

Darbo praktinė reikšmė. Iki šiol mažai tyrinėtas geštalto terapijos principų pritaikymas socialinio darbo praktikoje, vertinant vieną iš pagrindinių intervencijų – fenomenologinį dialogą kliento požiūriu. Šio darbo praktinė reikšmė susijusi su fenomenologinio dialogo taikymo socialinio darbo praktikoje efektyvumu bei svarbos pagrindimu.

1. PAGALBOS SANTYKIŲ TARP KLIENTO IR SOCIALINIO DARBUOTOJO RAIŠKA

1.1. Kliento ir socialinio darbuotojo sąveika vykstant pagalbos procesui

Labai svarbu apibrėžti skirtingus požiūrius į kliento ir socialinio darbuotojo sąveiką, todėl geriausiai tai padaryti, analizuojant sąveikos sampratos apibrėžtį, socialinio darbo klausimus tyrinėjančioje mokslinėje literatūroje. Analizuojant kliento ir socialinio darbuotojo sąveikos sampratą atkreipiamas dėmesys, kad bendriausia prasme sąveika yra apibūdinama kaip abipusiškumas, t.y. būsena ar santykiai, kuriuose vyksta abipusiai veiksmai, įtaka, davimas ir ėmimas. Skridlaitės ir kt. (2016) pateikiamame socialinio darbo profesijos terminų žodyne, sąveika yra pristatoma kaip bendravimo sąvokos apibrėžimo dalis, pažymint, kad tarpusavio sąveika –„tai bendraujančiųjų poveikis vienas kitam. Bendraudami žmonės daro vieni kitiems tam tikrą įtaką: keičia jausmus, požiūrius ir elgesį. Galima sakyti, kad vieno žmogaus elgesys, kaip stimulas, veikia kito žmogaus elgesį“ (Skridlaitė ir kt., 2016, p. 24).

Teoriškai ir praktiškai sąveika yra laikoma ryšiu, kuris užmegztas ir plėtojamas sudėtingame elgesio, informacijos ir emocijų mainų masyve. Sąveika yra laikoma priemone, kuri naudojama terapinių santykių tarp profesionalo ir kliento kūrime, kai panaudojant kliento asmeninius ir socialinius išteklius yra sukeliami pokyčiai. Vienas iš pagrindinių sąveikos aspektų – abipusių pagalbos santykių sukūrimas, pavyzdžiui, vystant atvirą dialogą. Sąveikos metu yra dalijamasi patirtimi, suteikiama parama klientui, bet pats svarbiausias sąveikos aspektas – iš profesionalo ir kliento sąveikos „laimi“ abi pusės (Sandhu ir kt., 2015). Kadangi „sąveikos“ sąvoka mokslininkų darbuose dažnai pateikiama kaip „abipusiškumas“, galima būtų pabrėžti, kad abipusiškumas jau seniai pripažintas kaip svarbus aspektas palaikant sąveikos stabilumą. Šis aspektas itin svarbus vertinant kliento ir socialinio darbuotojo pagalbos santykius.

Analizuojant socialinio darbuotojo ir kliento sąveikos teorinius aspektus pastebima, kad sąveikos metu kuriami santykiai yra laikomi konstrukcija, kurios pagrindinėmis „ašimis“ galima laikyti lygiagrečiai patį klientą ir socialinį darbuotoją. Taigi, šiuo atveju pabrėžiamas vienas iš esminių sąveikos elementų – abipusiškumas (Alexander ir Charlesas, 2009).

Sąveika yra pagrįsta abipusiškumu. Sąveika apibūdinama kaip „praktinių, simbolinių ir moralinių dimensijų sintezė, turinti didelę įtaką žmogaus gerovei“ (Babic, 2018, p. 46). Šio autoriaus sąveikos sampratos socialiniame darbe aiškinimui pritaria ir Toronnen, kuri aptardama sąveikos koncepciją tarp kliento ir socialinio darbuotojo, atkreipė dėmesį, kad sąveika gali būti sudaryta iš 3 pagrindinių dimensijų – praktinės, simbolinės ir moralinės (Toronnen, 2018) (žr. 1 lentelę). Siekiant paaiškinti sąveikos socialiniame darbe daugiadimensiškumą, autorė pristatė sąveikos dimensijas, sritis, rezultatus ir šių aspektų poveikį atskiroms žmogaus gerovės sritims.

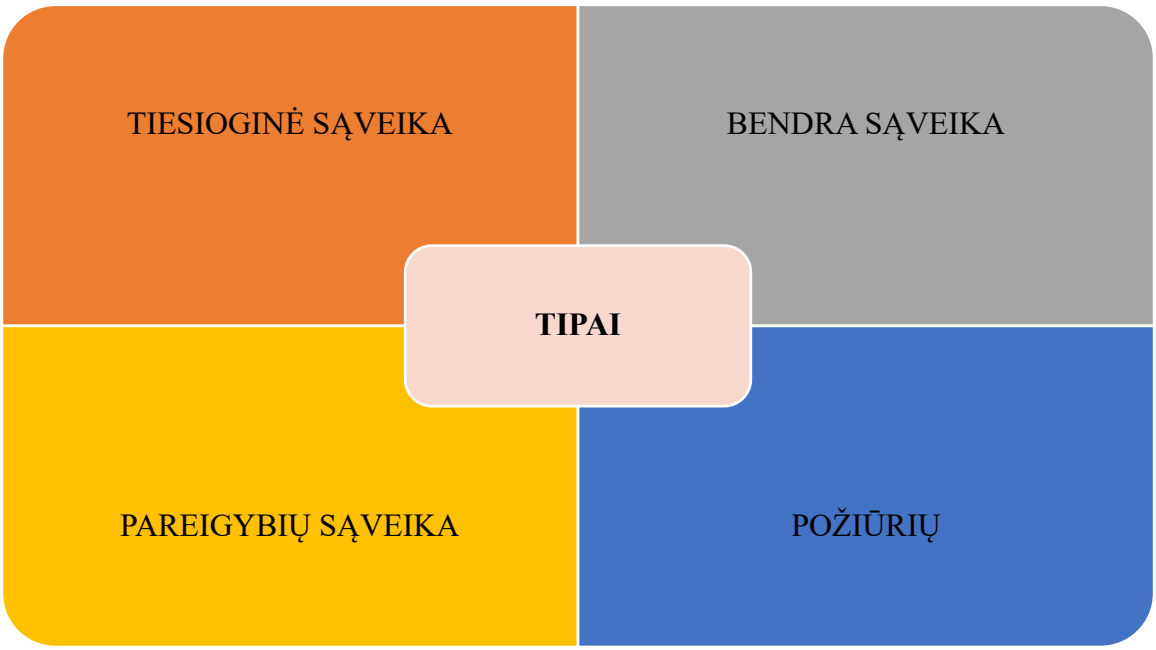
1 lentelė. *Praktinė, simbolinė ir moralinė sąveikos dimensijos*

Dimensijos	Sritys	Rezultatai	Gerovė
Praktinė	Ištekliai	Išgyvenimas ir savirealizacija	Materialinė, fizinė ir emocinė
Simbolinė	Socialinis ryšys	Pripažinimas, priklausymas ir įteisinimas	Socialinė ir emocinė
Moralinė	Moralūs poelgiai/ veiksmai	Pasirinkimai	Egzistencinė

Šaltinis: Toronnen, 2018, p. 34

Norint suvokti sąveikos tarp kliento ir socialinio darbuotojo esmę, svarbu suprasti, kad kiekvienam žmogui pirmiausia reikalingi ištekliai, kuriais žmogus gali patenkinti savo pagrindinius poreikius. Taip pat žmogui reikalinga, kad kiti žmonės dalintųsi savo patirtimi, kuri pasitarnautų priimant moralinius sprendimus palaikančius žmogaus gerovę. Galima matyti, kad išskiriamos dimensijos iš dalies gali būti suvokiamos kaip sąveikos metu naudojamos priemonės, kurios padeda sukurti žmogaus gerovę.

Babicas (2018) sąveika laiko ne tik abipusiškumu, tačiau apibrėžia kaip ir pasitenkinimo mainais modeliu, o detaliau analizuodamas sąveikos koncepciją, išskyrė 4 pagrindinius sąveikos, pagrįstos abipusiškumu, tipus (žr. 1 pav.).



1 pav. *Sąveikos, pagrįstos abipusiškumu, tipai*

Šaltinis: sudaryta autorės remiantis Babicu, 2018

Išsamiau analizuojant 1 paveiksle išskiriamus sąveikos tipus, pirmiausia galima aptarti tiesioginės sąveikos tipą. Taigi, *tiesioginė sąveika* apibūdina tiesioginį mainų ryšį tarp dviejų asmenų.

Gaunantis asmuo tiesiogiai apdovanoja duodantį asmenį, nebūtinai iš karto, bet idealiu atveju kažkuo, ką abi šalys laiko lygiavertišku ar tinkamu (Babicas, 2018).

Bendra sąveika apibūdina mainus, kai atlyginamas asmuo nėra tas, kuris inicijavo mainus, pvz., kai ko nors prašoma sumokėti gautą paslaugą į priekį arba kai teikiantis asmuo laikomas grupės atstovu, o tai gali turėti pasekmių, kad kitas šios grupės narys arba visa grupė gauna naudos (arba nukenčia) dėl abipusio gavėjo elgesio (Babicas, 2018).

Pareigybių sąveika reiškia tai, kad tam tikroms pareigoms visuomenėje tiesiog reikia atitikmens, pateisinančio jų egzistavimą, pavyzdžiui - gydytojų ir jų pacientų atveju arba socialinių darbuotojų ir jų klientų analogijoje. Šie pavyzdžiai rodo, kad toks abipusiškumas taip pat dažnai gali būti apibūdinamas kaip asimetriškas, nes skirtingos pozicijos visuomenėje gali sukelti didelių skirtumų, susijusių su galios pasiskirstymu tam tikroje situacijoje. Todėl gali atsitikti taip, kad priimantis asmuo iš esmės negali grąžinti (tiesiogiai) kažko lygiavertiško (Babicas, 2018).

Požiūrių sąveika yra susijusi su žmonių gebėjimais įsivaizduoti, kaip kažkas kitas apie ką nors galvoja ar jaučia. Tai paskutinis, bet ne mažiau svarbus dalykas, norint tinkamai įvertinti kažkieno lūkesčius abipusio proceso metu (Babicas, 2018).

Reikia pažymėti, kad sąveika ir bendravimu pagrįstas socialinis darbas apima socialinio darbuotojo ir kliento santykių kūrimą, kurio kokybė ir rezultatai labai priklauso nuo pagalbos proceso organizavimo ir tinkamos kliento ir socialinio darbuotojo sąveikos. „Socialinio darbuotojo ir kliento santykių“ sąvoka literatūroje ir praktikoje aprašoma įvairiai, tačiau ji išlaiko nuoseklią pagrindinių humanistinių principų esmę, kuri reiškia rūpestį (Paynas, 2011).

Howe (2013) teigimu, socialinio darbuotojo ir kliento santykiai yra priemonė, kuria perteikiama empatija, įgalinimas, rūpestis, taip pat vyksta dalijimosi patirtimi procesas. Kliento ir socialinio darbuotojo sąveikoje kuriami priklausymu pagrįsti ryšiai. Paynas (2011) taip pat atkreipia dėmesį, kad santykiai yra neatsiejami nuo augimo ir vystymosi, tačiau reikia nepamiršti, kad jie taip pat gali būti piktnaudžiavimo galios pozicija vieta, sukelianti įskaudinimą, bejėgiškumą, priklausomybę nuo pagalbos, konfliktus ir gėdą bei pažeidžianti asmens vystymosi procesą.

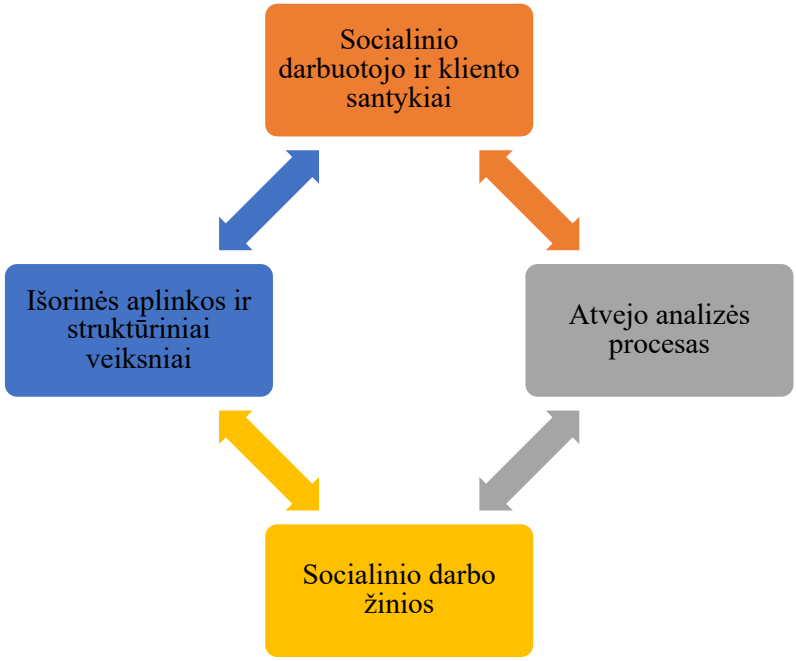
Skirtingi mokslininkai pabrėžia kliento ir socialinio darbuotojo sąveikos svarbą siekiant tarpusavio santykio, kuris nukreiptas į dialogą ir abipusį bendradarbiavimą (Heinonen ir Spearmanas, 2010). Per pastaruosius porą dešimtmečių socialinio darbuotojo ir kliento sąveika skirtingų mokslininkų darbuose, tapdavo vis dažnesniu empirinių tyrimų objektu (Hallas ir Slembrouckas, 2014). Šiuose tyrimuose sąveika buvo nagrinėjama realiose klientų situacijose, o šių situacijų analizė leido suvokti kliento ir socialinio darbuotojo sąveikos svarbą bei pagrįsti jos svarbą socialiniame darbe, vystant pagalbos santykius.

Pabrėžiama, kad pagalba klientui ir jos teigiami rezultatai, gali būti pasiekiami tik per tam tikrą žmonių tarpusavio ryšį, santykį. Tai reiškia, kad pagalbos santykiai yra terapiniai, nes klientas

jaučiasi pakankamai palaikomas, kad galėtų išspręsti problemas, rasti alternatyvų probleminiam elgesiui (Eganas, 2010). Pokytis, vykstantis kliento viduje, yra susijęs su santykių tarp kliento ir socialinio darbuotojo kokybe, todėl pagalbos santykiai tampa kliento pokyčių priemone (Miller, 2012; Joycas ir Sills, 2010).

Teoriškai, socialinio darbo procesas vaizduojamas kaip linijinis procesas, tačiau praktiškai, žmonių gyvenimo ir elgesio pokyčių procesas retai vyksta linijiškai. Tam poveikį daro pats pokyčių pobūdis, nes pokyčiai iš prigimties dažnai pasižymi netvarkingumu ir chaotiškumu, frustruojančiomis emocijomis. Greta to pažymima, kad pats santykių kūrimas neapsiriboja tik kliento įtraukimu, nors šis pagalbos proceso etapas padeda pagrindą kliento ir socialinio darbuotojo santykių kūrimui bei laikomas pirmąją krizės intervencija. Įtraukimu paremti santykiai, tarp kliento ir socialinio darbuotojo, tęsiasi viso pagalbos proceso metu, todėl šiuo atveju yra svarbus stabilumas. Dėl sudėtingo santykių pobūdžio pagalbos proceso metu, vyksta nuolatinė kontakto kaita, t.y. santykiai tarp kliento ir socialinio darbuotojo gali stiprėti, nykti, o kai kuriais atvejais – nutrūkti (Costellas, 2016; Maidmentas ir Eganas, 2016).

Rollins siūlo nepamiršti **veiksnių**, kurie svarbūs socialinio darbuotojo ir klientų sąveikoje. Autoriaus darbe pažymima, kad socialinio darbuotojo ir klientų profesinius santykius lemia instituciniai veiksniai ir jie atsiranda formalioje organizacinėje struktūroje. Organizacinė struktūra apibrėžia ir nustato santykių proceso parametrų rinkinį (žr. 2 pav.).



2 pav. *Socialinio darbuotojo ir klientų santykių kontekstas*

Šaltinis: sudaryta autorės, remiantis Rollinsu, 2019

Paveiksle atvaizduojamas socialinio darbuotojo ir kliento kontekstas siekiant pabrėžti, kad norint kurti tikslingus santykius labai svarbu užtikrinti, jog tokių santykių kūrimas būtų paremtas

autentiškumu, atsižvelgiant į kiekvieno kliento atvejo specifiškumą ir santykių kūrimui taikomų metodų pasirinkimo tikslingumą, siekiant sėkmingo ryšio tarp kliento ir socialinio darbuotojo sukūrimo. Taip pat santykių kūrime labai svarbi kiekvieno socialinio darbuotojo kompetencija - turimos žinios ir gebėjimai šias žinias pritaikyti socialinio darbo praktikoje. Tik tikslingas turimų žinių panaudojimas gali lemti sėkmingai kuriamus ir vystomus kliento ir socialinio darbuotojo santykius. Pabrėžiami išorinės aplinkos ir struktūriniai veiksniai, šiuo atveju, yra kliento supančios aplinkos elementai ir jų galimas poveikis kontakto tarp kliento ir socialinio darbuotojo kūrimui. Struktūriniai veiksniai yra siejami su socialiniame darbe numatytomis santykių kūrimo procedūromis, vertybiniais aspektais, etinėmis normomis ir kitais struktūriniais veiksniais, įtvirtinančiais tam tikrą kliento ir socialinio darbuotojo sąveikos struktūrą, atitinkančią numatytus standartus.

Pagalbos intervencijos procese, siekdami įkvėpti vilties ir pokyčių, socialiniai darbuotojai bendrauja su žmonėms esančiais krizėje - socialiai, emociškai, politiškai ir ekonomiškai nepalankiausioje padėtyje (Blandas, Renoufas ir Tullgren, 2015; Collinsas, 2015; Milleris ir Rollnickas, 2014). Humanistinė socialinio darbo perspektyva gerbia santykių patirtį ir buvimo santykiuose sudėtingumą, tačiau pastebima pareigybinės kontrolės svarba bei su tuo susiję aspektai. Vaiko ir šeimos gerovės socialiniams darbuotojams bendravimas su klientais tapo sudėtingesnis dėl praktinės etikos, susijusios su dvejopomis ir kartais prieštaringomis pareigomis, apimančios ne tik priežiūrą, bet ir kontrolę (Pettersenas, 2012). Tyrimai rodo, kad tiek socialiniai darbuotojai, tiek klientai, funkcinę sąveiką ir per ją kuriamus konfidencialius darbuotojo ir kliento santykius, vertina kaip vieną iš svarbiausių prielaidų sėkmingam socialiniam darbui.

Atkreipiant dėmesį į socialinio darbuotojo veiklas, sąveikos su klientu metu, jomis galima įvardinti: rūpinimąsi klientu, empatiją, autentišką požiūrį, profesionalumą, tinkamą iškilusių sunkumų valdymą. Vykstant kliento ir socialinio darbuotojo sąveikai bei siekiant pozityvių pokyčių, esminėmis socialinio darbuotojo ir klientų santykių savybėmis galima laikyti pasitikėjimą, empatiją, patikimumą, nuoširdumą ir skaidrumą (Rollinsas, 2019).

Kuriant kliento ir socialinio darbuotojo santykius, pagrindu galima laikyti ***pasitikėjimą*****.** Kai socialiniai darbuotojai ir klientai įgyja pasitikėjimą vieni kitais, tada vystosi profesiniai santykiai, kuriais gali būti pasiekiami pozityvūs pokyčiai. Yra įvardijamos keturios pasitikėjimo dimensijos, kurios yra svarbios ilgalaikių profesinių santykių plėtrai: ikisantykinis, tiriamasis, besivystantis ir stabilus pasitikėjimas. Reikia pažymėti, kad labiausiai pageidaujami besivystantis ir stabilus pasitikėjimas, kadangi šiose dimensijose pasiekiamas aukščiausias pasitikėjimo lygmuo (Bagdonienė ir Jakštaitė, 2009).

Socialinis darbuotojas turi sugebėti atsidurti kliento pozicijoje ir gebėti profesionaliai spręsti kliento problemas. Šiuo atveju svarbiu tampa empatijos apibrėžimas, kuris pabrėžia, jog ***empatija -***

gebėjimas teisingai atpažinti emocijas, kurias patiria kitas asmuo. Šiuo atveju socialinis darbuotojas pasitelkia kliento patyrimą ir bando pažvelgti į problemą iš kliento pasaulio suvokimo perspektyvos. Žinoma, norėdamas tai padaryti, socialinis darbuotojas turi suprasti kliento pasaulį. Kitaip tariant, socialinis darbuotojas turi žinoti ir fenomenologiškai atpažinti aplinkos veiksnius, kuriuose gyvena klientas. Socialinis darbuotojas taip pat turi turėti galimybę grįžti į savo vaidmenį įsisavinęs kliento patyrimą ir neturi tapatintis ar tapti konfluentišku su klientu ar jo patyrimu. Taip pat svarbu, kad socialinis darbuotojas nesiimtų užjausti ir teisinti kliento (Howe, 2013).

Literatūroje patvirtinama esminė empatijos svarba žmonių santykiuose, kadangi empatinių santykių patirtis yra būtina savęs formavimui ir reformavimui socialinėje aplinkoje. Būti empatiško dėmesio gavėju reiškia klientą, ieškantį profesionalių pagalbos santykių (Bland, Renouf, Tullgren, 2015). Klientas, kuris jaučiasi išklausytas ir suprastas, priimtas ir nevertinamas, tampa kur kas atviresnis ir gebantis išreikšti vidines emocijas bei jausmus. Šiuo atveju taip pat išryškėja ir atvirumo svarba kliento ir socialinio darbuotojo sąveikoje (Bland, Renouf, Tullgren, 2015). Empatija padeda sukurti psichologiškai saugius kliento ir socialinio darbuotojo santykius, kurių metu kuriamas bendravimas leidžia socialiniam darbuotojui suprasti kliento patirtį. Atsirandantis supratimas sudaro galimybę kliento išgyvenimus panaudoti naujų pokyčių kūrime, kai kliento ir socialinio darbuotojo sąveikos metu yra sukuriama nauja, pozityvi patirtis. Empatija taip pat gali paskatinti savireguliaciją ir pagerinti santykius. „Aukštieji empatai“ paprastai suvokiami kaip geri savo ir kitų žmonių jausmų reguliatoriai. Empatija gali padėti pašalinti kliūtis, susijusias su kliento uždarumu ir nenoru dalintis turima patirtimi (Trevithick, 2012).

Vystant pagalbos santykius reikalinga, jog socialinis darbuotojas turėtų atitinkamus **įgūdžius,** kurių pagalba klientas gali būti sėkmingai įtraukiamas į pagalbos procesą. Šiuo atveju svarbūs tampa socialinio darbuotojo vertybiniai aspektai, kurie būtini siekiant priartėti prie kliento; bendravimo įgūdžiai, naudojami įtraukiant klientą; dėmesingo (aktyvaus) klausymosi įgūdžiai, kai klientas dalyvauja dialoge. Minėti įgūdžiai būtini visuose socialinio darbo procesuose. Įgūdžiai, įtraukiant klientus į individualios terapijos procesą, yra būtini siekiant sukurti tarpusavio pagalbos santykius (Marais ir van der Merwe, 2016). Vieni iš pagrindinių paminėtinų įgūdžių: tarpasmeniniai, bendravimo, savireguliacijos, emocijų valdymo, kritinės refleksijos, etinių sprendimų priėmimo, organizacinių, analitinių įgūdžių (Howe, 2013; Watts, 2018; Trevithick, 2012). Jeigu empatija laikoma pojūčiu, tai **atjauta**, kuri taip pat labai svarbi pagalbos procese, laikoma įgūdžiu.

Svarbu išskirti ir **atkaklumą**, kuris yra būtinas įgūdis socialinio darbuotojo vaidmeniui atlikti, aiškiai ir efektyviai bendrauti, identifikuoti problemas ir priimti tvirtus sprendimus išlaikant numatytas ribas. Socialinių darbuotojų atkaklumas neapsiriboja socialumu ir lengvu bendravimu su kiekvienu, bet reiškia sąmoningumą, savimonę, empatiją kitų jausmams, savo minčių, poreikių, reikalavimų išreiškimą tinkamu būdu gerbiant savo ir kitų teises. Reikia pažymėti, kad labai jautri

riba yra tarp socialinio darbuotojo atvirumo klientui ir to, kiek jis gali „nueiti“ šiuose santykiuose (Erbay ir Akcay, 2013). Socialinio darbo ribų nustatymas ir palaikymas yra būtinas, juo siekiama apsaugoti klientus, socialinius darbuotojus ir organizacijas. Daugelis profesiniam elgesiui taikomų **apribojimų** prisideda prie „saugių, atvirų, stabilių, skaidrių santykių, aiškiai pagrįstų kliento poreikiais“ kūrimo (Cooperis, 2012).

Socialinis darbuotojas gali būti apibūdinamas kaip profesionalas, gebantis prisiimti atsakomybę, gerbti skirtumus ir į juos atsižvelgti, gebantis kritiškai mąstyti, panaudoti verbalinio ir neverbalinio bendravimo įgūdžius bei ugdyti empatiją. Tik šiomis savybėmis pasižymintys socialiniai darbuotojai gali pradėti kurti pagalbos santykius su klientu. Tvirto kontakto su klientu užmezgimas turėtų tapti savitiksliu. Akivaizdu, kad saugių santykių tarp kliento ir socialinio darbuotojo kūrimas turi didelę įtaką intervencijų veiksmingumui (K. Geldard, David Geldard ir Rebecca Yin Foo, 2013). Unikalus, saugus, pasitikėjimu grįstas kontaktas, turėtų būti užmegztas pradiniame socialinio darbo proceso etape, nes tik santykių sukūrimas padeda užmegzti ryšį tarp kliento ir socialinio darbuotojo, o tai kartu gali paskatinti ir kliento motyvaciją įsitraukti ir dalyvauti pagalbos procese.

Pažymėtina, kad kliento ir socialinio darbuotojo sąveikoje ne ką mažesnis dėmesys turi būti skiriamas ir tokiems aspektams kaip teisės, pareigos ir kompetencijos. Pavyzdžiui, socialinio darbuotojo veikla yra susijusi su teisėmis ir pareigomis sprendžiant vaikų prievartos nulemtas problemas. Šių problemų sprendimas reikalauja, kad socialinis darbuotojas turėtų reikiamas kompetencijas šioje srityje, siekiant veiksmingos kliento ir socialinio darbuotojo sąveikos. Analizuojant vaikų prievartos atvejo pavyzdį taip pat galima pažymėti, jog socialinis darbuotojas turi gebėti laikytis ir profesinės etikos principų bei tuo pačiu užtikrinti įstatyminiais aktais įtvirtintų nuostatų įgyvendinimą. Visi šie elementai turi būti užtikrinami vienu metu, nepamirštant ir socialinio darbuotojo bei kliento sąveikos pagrindo – tarpusavio bendradarbiavimo vystymo. Teisės ir pareigos, kurios priskiriamos socialiniam darbuotojui, yra neatsiejamos nuo moralinių lūkesčių. Nepriklausomai nuo asmenų kategorizavimo, kiekviename santykyje turi būti vystoma kliento ir socialinio darbuotojo sąveika, kurioje teisės, pareigos, kompetencijos ir moraliniai principai funkcionuotų kaip vienas mechanizmas (Housley ir Fitzgeraldas, 2009).

Galima, taip pat atkreipti dėmesį į tam tikrus **neigiamus aspektus**, kurie gali lemti netinkamą kliento ir socialinio darbuotoja sąveiką. Socialinių darbuotojų patirties stoka ir per didelis jų įsitraukimas gali lemti profesinių ribų pažeidimą. Problemų iškyla ir esant dvejopiems ar daugybiniams santykiams su klientu (Trimbergeris, 2012). Socialinis darbuotojas turi suprasti skirtumą tarp profesinių ir asmeninių santykių, profesionaliai elgtis su klientais, identifikuoti „pavojų“ ir imtis reikiamų priemonių. Yra „didelės rizikos situacijų“, kai kyla didesnė grėsmė, jog ribas pažeis klientas ar socialinis darbuotojas, pavyzdžiui: socialinis darbuotojas susitapatina su kliento problemomis; kyla stiprūs jausmai, emocijos; asmeniniai klausimai, nuovargis/stresas;

nusivylę/sunkūs klientai; manipuliuojantys klientai; prisirišimo/priklausomybės iš kliento pusės požymiai (Cooperis, 2012).

Apibendrinant galima teigti, kad vienu pagrindinių kliento ir socialinio darbuotojo veiksmingą sąveiką lemiančių veiksnių yra sukuriami pasitikėjimu grįsti tarpusavio santykiai. Sąveika bendriausia prasme yra apibūdinama kaip abipusiai mainai, davimo ir ėmimo procesas. Kliento ir socialinio darbuotojo sąveikoje labai svarbų vaidmenį užima empatija, atjauta, pozityvus požiūris, pagarba, abipusiškumas. Siekiant sėkmingai vystyti kliento ir socialinio darbuotojo sąveiką socialiniame darbe, svarbus vaidmuo tenka socialinio darbuotojo turimiems įgūdžiams, kompetencijoms ir jų tinkamu pritaikymu praktikoje, kuriant santykius su klientu. Vykstant pagalbos procesui, kuriant kliento ir socialinio darbuotojo sąveiką, labai svarbus tampa socialinio darbuotojo vaidmuo, kurio turimi įgūdžiai, patirtis, priimami sprendimai yra svarbiausi aspektai kuriant veiksmingą kliento ir socialinio darbuotojo ryšį, pagrįstą tarpusavio bendravimu ir bendradarbiavimu. Tolimesniame darbe atskiras dėmesys skiriamas intervencijų raiškai pagalbos procese tarp kliento ir socialinio darbuotojo.

1.2. Intervencijų tarp kliento ir socialinio darbuotojo raiška pagalbos procese

Socialinis darbas yra sudėtingas ir dinamiškas reiškinys, kurio metu dažniausiai klientai ir socialiniai darbuotojai siekia kelių tikslų. Socialiniai darbuotojai taiko intervencijų modelius, kurie padeda pasiekti planuotų kliento ir socialinio darbuotojo sąveikos rezultatų. Intervencijų modelių pasirinkimą lemia identifikavimas, kuriuose lygmenyse – klientų, grupių ar bendruomenės – siekiama užsibrėžtų tikslų. Pats pagalbos procesas susideda iš trijų pagrindinių etapų: pradinio etapo, įgyvendinimo etapo ir užbaigimo. Pradiniame etape socialinis darbuotojas tyrinėja kliento patirtis ir problemas, gaudamas informaciją apie asmenį, problemos pobūdį, problemos kilimo ištakas ir nustatant galimą išorinės aplinkos poveikį šių problemų egzistavimui (Hepwothas ir kt., 2013). Costellas (2016) kiek plačiau žvelgia į pagalbos procesą, pabrėžiant, kad šiame procese, įgyvendinant pasirinktus intervencijų modelius, labai svarbios šios socialinio darbuotojo veiklos: įtraukimas, įvertinimas, planavimas, įsikišimas ir nutraukimas.

Pirmiausia reikia pažymėti, kad intervencija socialiniame darbe apibūdinama kaip „išorinis įsikišimas į tam tikrą vyksmą, sąveiką, sistemą. Socialinis darbuotojas įsikiša į kliento gyvenimą, siekdamas patvaraus asmens, jo mąstymo, elgesio, situacijos, aplinkos pokyčio, įgalinančio asmenį toliau savarankiškai ir sėkmingai gyventi“ (Skridlaitė ir kt., 2016, p. 43). Vertinant skirtingas intervencijas, kurios taikomos socialiniame darbe su klientu, įtraukimas yra neatsiejamas nuo kliento dalyvavimo bendrame pagalbos kontekste, kadangi įtraukimas ir klientų dalyvavimas vyksta lygiagrečiai bei taip sukuria vertę socialiniame darbe. Jei klientas įgalinamas ir dalyvauja priimant

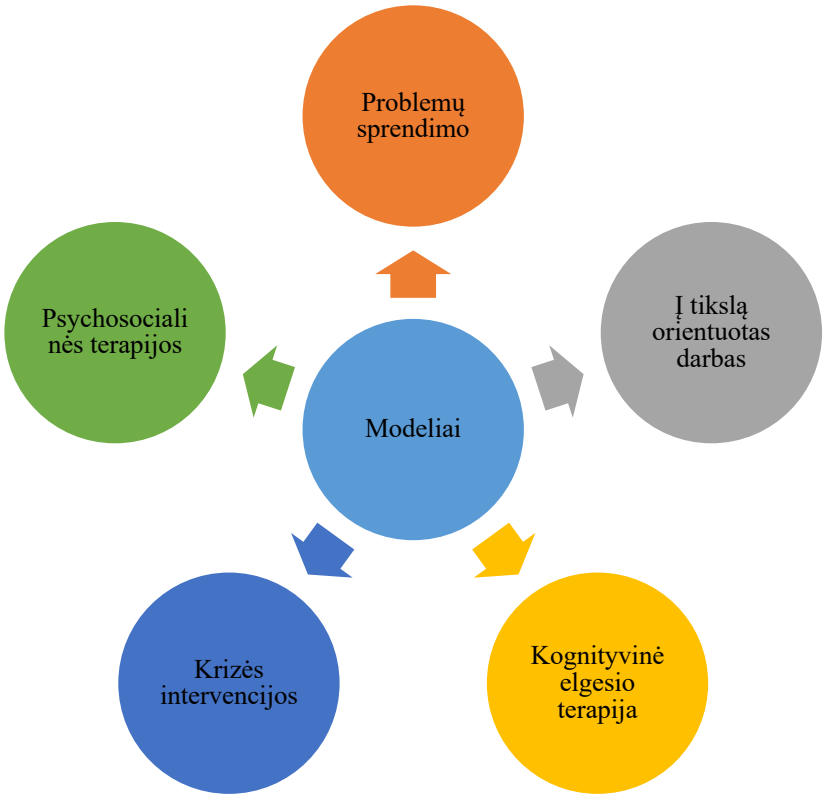
sprendimus pagalbos procese, tokiu būdu užtikrinamas ilgalaikės vertės sukūrimas bei prisidedama prie pagalbos proceso kokybės aspekto užtikrinimo.

Pažymima, kad klientų informavimas apie jiems iškilusius sunkumus yra būtinas planuojant paslaugas, o klientų reakcijos prisideda prie socialinių darbuotojų taikomų intervencijų turinio ypatumų. Taigi, galima teigti, jog patys klientai yra svarbūs pagalbos proceso organizavimo dalyviai, darantys įtaką gaunamos pagalbos iš socialinio darbuotojo kiekiui ir šios pagalbos kokybei (Leungas, 2011). **Įvertinimo etapas** taip pat yra laikomas kaip tęstinis ir trunkantis viso pagalbos proceso metu. Pabrėžiama, kad įvertinimą galima laikyti pagrindine atsakomybe, tenkančia socialiniam darbuotojui.

Socialinio darbo proceso modelis, kuris skirstomas tam tikrais etapais, yra naudojamas ir šių dienų praktikoje. Mokslinėje literatūroje jis apibūdinamas sąvoka „atvejo vadyba“. Ši sąvoka šiuo metu labiausiai asocijuojasi su šeimos ir vaiko gerovės užtikrinimu. Literatūroje pažymima, kad etapais pagrįsta pagalbos proceso struktūra, dažniausiai naudojama siekiant organizacijos veiklos efektyvumo, užtikrinant pagalbos klientui veiksmingumą.

Socialiniame darbe galima susidurti ir su tam tikromis situacijomis, kai nepaisant socialinių darbuotojų pastangų, adekvačiai ir efektyviai bendrauti, susiduriama su kai kurių klientų ir/ar jų šeimų nenoru ir (ar) priešišku požiūriu į pagalbos procesą. Tokiu atveju, socialiniai darbuotojai gali susidurti ir su atsisakymu bendradarbiauti, agresyviu elgesiu ar net verbalinio/fizinio smurto atvejų pasireiškimu (Osvat ir Marc, 2014; Marc, Baxter ir Timofte, 2018). Kliento agresija yra socialinio darbuotojo streso šaltinis ir turi įtakos ne tik socialiniam darbuotojui, bet ir organizacijai/institucijai, kurios dalis jis/ji yra (Enoshas, Tzafriras ir Guras, 2012). Norėdamas tinkamai valdyti šias situacijas, socialinis darbuotojas turi elgtis ramiai, pagarbiai ir empatiškai. Taigi, ramus, pagarbus elgesys, kliento išklausymas, socialinio darbuotojo, kaip padėjėjo, vaidmens prisiėmimas yra labai svarbūs tokiose situacijose. Taip pat pabrėžiama, kad socialinis darbuotojas visada turi stengtis nustatyti tam tikras ribas ir jas bandyti išlaikyti, kol vyksta kliento ir socialinio darbuotojo sąveika (Marc, Baxter ir Timofte, 2018).

Yra daug skirtingų intervencijų modelių įgyvendinamų socialinio darbo praktikoje. Visi jie daro vienokią ar kitokią įtaką kliento apsisprendimui kokios pagalbos jiems reikia, o tuo pačiu ir socialiniams darbuotojams planuojant, organizuojant ir įgyvendinant pagalbos procesą. Kai kurie pagrindiniai socialinio darbo praktikos modeliai (žr. 3 pav.) yra pristatomi kaip dažniausiai pasirenkami praktikoje.



3 pav. *Socialinio darbo medeliai*

Šaltinis: sudaryta darbo autorės remiantis Boithlung, 2017

Kiek plačiau aptariant 3 paveiksle pristatomus socialinio darbo praktinius modelius galima teigti, kad *problemų sprendimo modelyje,* kurio autorius yra Perlman, pagrindinis dėmesys skiriamas socialiniam darbui, kaip įprastų gyvenimo procesų pratęsimui. Gyvenimas susideda iš skirtingų problemų sprendimo veiklų, kuriomis užsiimama didžiąją laiko dalį, sąmoningai nesuvokiant sau keliamų iššūkių. Problemų sprendimo modelis padeda žmonėms spręsti problemas. Socialiniai darbuotojai, užuot nurodę klientams, ką daryti, moko klientus, kaip taikyti problemų sprendimo metodą. Tai įgalina klientus patiems priimti sprendimus (Boithlung, 2017).

Į tikslą orientuoto darbo modelis, kurio autoriai Reid ir Epstein teigia, kad tai trumpalaikis modelis, kai klientai nustato konkrečius, išmatuojamus tikslus. Šiuo atveju socialiniai darbuotojai ir klientai bendradarbiauja kartu ir kuria konkrečias strategijas bei veiksmus, kad būtų pasiekiami išsikelti tikslai. Šis modelis rodo, kad naudingų ir pageidaujamų pokyčių galima pasiekti bendradarbiaujant su klientais, siekiant išspręsti kitas, susirūpinimą keliančias sritis. Nors kontaktas laikomas prioritetu, į tikslą orientuota praktika gali būti naudojama klientams, kurie nenori dirbti su socialiniu darbuotoju (Boithlung, 2017).

Kognityvinės elgesio terapijos modelis kilęs iš socialinės psichologijos. Pažymima, kad tai požiūris, kuriame nagrinėjamos žmogaus mintys, įvaizdžiai, įsitikinimai ir požiūris, kuriuos turi žmogus ir kaip tai daro įtaką žmogaus elgesiui. Kognityvinio elgesio praktika orientuota į individo

aplinkos modifikavimą - kaip elgesys atsiranda, skatina, provokuoja ir atneša pasekmes, o taip pat apibūdina ir nurodo klientų elgesio problemas - socialines fobijas, nerimą ir depresiją (Boithlung, 2017).

Krizių intervencijos modelis yra susijęs su kliento patiriamų krizių panaudojimu, kai krizinis išgyvenimas pasitelkiamas pokyčių vykdymui. Krizių intervencija suteikia unikalią galimybę siekti konstruktyvių pokyčių, įsikišti siekiant optimizuoti socialinį funkcionavimą, sudaryti sąlygas rinktis ir dalyvauti bei teikti tinkamas paslaugas (Boithlung, 2017).

Psichosocialinės terapijos modelio viena iš pagrindinių ypatybių ir tuo pačiu indėlis į socialinį darbą yra laikoma tai, kad yra teikiama svarba psichosocialinio tyrimo turiniui ir procesui. Kitas vertingas modelio indėlis yra tai, kad nepaisant problemos pobūdžio ir ištakų, ją patiria žmogus, todėl socialiniam darbuotojui reikia stengtis suprasti asmenį ir jo reakcijas į problemą, taip pat suprasti pačią problemą (Boithlung, 2017).

Apibendrinant intervencijų tarp kliento ir socialinio darbuotojo raišką pagalbos procese galima teigti, kad yra siūlomi įvairūs intervencijų modeliai, tačiau visus juos vienija bendras bruožas – šie modeliai yra įgyvendinami per sąveika su klientu, grupe ar bendruomene. Matyti, kad didelė reikšmė skiriama bendradarbiavimu grįstų santykių tarp kliento ir socialinio darbuotojo kūrimui. Taigi, galima teigti, kad pagalbos intervencijos procese esminis vaidmuo tenka bendravimui, kuris yra bene svarbiausias socialinio darbuotojo įgūdis, būtinas kuriant socialinio darbuotojo ir kliento santykius. Informacijos gavimas, siekiant nustatyti kliento problemas/poreikius bei parenkant konkrečius intervencijos metodus yra priklausomas nuo vykstančio bendravimo ir bendradarbiavimo tarp kliento ir socialinio darbuotojo. Tik tikslingai vystomi santykiai su klientu, gali garantuoti sėkmingą socialinės pagalbos vykdymą ir kliento motyvaciją dalyvauti pagalbos procese.

1.3. Įgalinimas ir jo svarba kliento ir socialinio darbuotojo sąveikoje

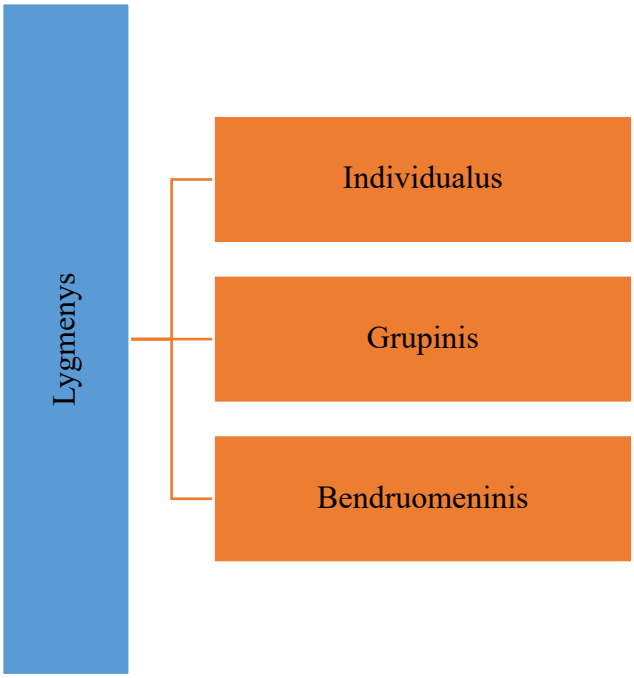
Įgalinimas padeda ugdyti klientų gyvenimo valdymo įgūdžius ir savarankiško gyvenimo galimybes. Socialinio darbo praktikoje yra kelios pagrindinės sritys: kliento įgalinimas, grupių įgalinimas, bendruomenių įgalinimas ir organizacijų įgalinimas. Šiuo atveju dėmesys sutelkiamas į kliento įgalinimą.

„Žmogaus įgalinimo esmę būtų galima glaustai apibūdinti kaip gebėjimą „paimti savo gyvenimą į rankas", telkti pastangas jį keisti, priimti aktyvią poziciją tikrovės atžvilgiu“ (Gvaldaitė, 2009, p. 43). Analizuojant įgalinimo sampratos apibrėžtis randama neatitikimų, kadangi įgalinimas (angl. *Enpowerment*) turi sinonimų. Lietuviškas apibrėžimas yra orientuotas labiau į rezultatą, o ne į patį procesą. Ruškus ir kt. taip pat atkreipė dėmesį, kad siekiant apibrėžti įgalinimo sampratą susiduriama su skirtingais požiūriais: „Įgalinimas aptariamas keliais aspektais – kaip galių santykiai,

įgalinimo lygmenys, įgalinimo šaltiniai, įgalinimas kaip profesionalus darbas, stipriųjų pusių perspektyva, įgalinimo kritika“ (Ruškus, Mažeikienė ir Naujanienė , 2013, p. 10).

Venclovienė „asmens įgalinimą traktuoja kaip besitęsiantį procesą, įtraukiantį asmenį į pozityvius pokyčius, susijusius su individo savigarba, savivaizdžiu ir padedantį kurti bei plėtoti prasmingus socialinius ryšius (draugystė, formalus ir neformalus palaikymas)“ (Venclovienė, 2015, p. 115). Remiantis autorės požiūriu, įgalinimas vyksta horizontaliame lygmenyje, kai įgalintojas ir įgalinamasis kuria lygiaverčią sąveiką, kurios sėkmingumas paremtas tarpusavio pasitikėjimu. Būtent toks požiūris į asmeninį įgalinimą leidžia atskleisti jo svarbą kliento ir socialinio darbuotojo sąveikos kontekste.

Analizuojant įgalinimą ir jo svarbą kliento ir socialinio darbuotojo sąveikoje, labai svarbu išskirti įgalinimo lygmenis, kuriuos, kiek išsamiau, savo darbe pristatė Ruškus, Mažeikienė ir Naujanienė (2013) (žr. 4 pav.).



4 pav. *Įgalinimo lygmenys*

Šaltinis: sudaryta darbo autorės remiantis Vencloviene, 2015

Svarbu, kiek išsamiau, aptarti 4 paveiksle pateikiamus įgalinimo lygmenis. Pirmasis – *individualus įgalinimo lygmuo*, pasižymi asmens gyvenimo kontrole ir asmeninių tikslų siekimu. Atkreipiamas dėmesys, kad pagrindinė individualaus įgalinimo lygmens esmė – pasyvaus elgesio transformacija į aktyvią elgseną. Individualiam įgalinimui svarbūs veiksniai „*įsitraukimas į krizės ar gyvenimo perėjimo situaciją, frustracijos ir pykčio jausminis patyrimas, naujos informacijos gavimas ir reagavimas į ją, savo stiprybių ir gebėjimų atpažinimas*“ (Ruškus, Mažeikienė ir Naujanienė, 2013, p. 17). *Grupinis įgalinimo lygmuo* - gali būti tapatinamas su grupinės terapijos metodais socialiniame darbe. Grupinis įgalinimo lygmuo neatsiejamas nuo individualaus įgalinimo lygmens, kadangi tam

tikroje grupėje vykstantis patyriminės informacijos apsikeitimas, suteikia socialinę ir emocinę paramą grupės nariams. Kadangi kliento ir socialinio darbuotojo sąveika pasižymi abipusiškumu, grupinis įgalinimas taip pat remiasi abipuse įtaka nuo „Aš“ iki „Mes“. Reikia pažymėti, kad grupinis įgalinimas yra laikomas viena iš savipagalbos ir drąsinimo priemonių (Ruškus, Mažeikienė ir Naujanienė, 2013). *Bendruomeninis įgalinimas* - padeda ugdyti kiekvieno bendruomenės nario gebėjimą veikti kartu su kitais, siekiant bendro gėrio. Kadangi pagrindinis dėmesys šiame darbe skiriamas kliento ir socialinio darbuotojo sąveikai, todėl šiuo atveju svarbiausias individualaus/asmeninio įgalinimo lygmuo, kuris yra pagrindas kuriant pagalbos santykius ir siekiant kliento sveikimo proceso tikslų.

Socialinio darbo praktikoje, asmenų įgalinimas dažnai suvokiamas kaip savęs įgalinimas. Savęs įgalinimas yra glaudžiai susijęs su savipagalbos, savęs keitimo ir apsisprendimo idėjomis, kurios visada buvo socialinio darbo kontekste. Kliento savęs keitimas yra vienas iš konsultavimo ir įvairių terapijų tikslų. Apsisprendimas reiškia, kad klientai, gaunantys socialines paslaugas, turi laisvę pasirinkti kaip elgtis ir patys priimti sprendimus. Tačiau svarbu pastebėti, kad socialinio darbo praktika reikalauja įgalinančių socialinių darbuotojų. Prieš įgalindami kitus, socialiniai darbuotojai turi įgalinti save, todėl jų, kaip pagalbos teikėjų įgalinimas ir kliento įgalinimas, yra glaudžiai susiję (Zoabi ir Galas, 2020).

Stiprybių perspektyva yra įgalinimo pagrindas. Įgalinimas apima idėją suprasti sudėtingų gyvenimo situacijų dinamiką ir įžvelgti tiek asmeninės paramos, tiek struktūrinių pokyčių poreikį. Įgalinimo kontekste žmonės suvokiami iš mūsų perspektyvos, o ne iš kitos perspektyvos. Sunkumai yra natūrali kasdienio gyvenimo dalis ir gali turėti įtakos bet kam. Vienas iš būdų apibūdinti įgalinimą yra tai, kad jis padeda ugdyti asmeninę ir tarpasmeninę galią per savęs suvokimo procesą, dėl kurio padidėja savarankiškumas ir apsisprendimas (Kallestandas, 2021).

Apibendrinant galima teigti, kad socialinio darbo teorijoje, įgalinimas gali būti skirstomas į tris pagrindinius lygmenis: individualų/asmeninį, grupinį ir bendruomeninį. Įgalinimas yra sudėtingas procesas, jame kuriami pasitikėjimu ir lygiavertiškumu grįsti kliento – socialinio darbuotojo, asmens – grupės ar asmens – bendruomenės santykiai. Įgalinimo rezultatas - asmens gebėjimas valdyti savo gyvenimą, kontroliuoti savo veiksmus, priimti sprendimus, taikant socialinio darbo metodus. Abipusiškumas, pasitikėjimas, paskatinimas/motyvavimas, ugdymas gali būti laikomi pagrindiniais asmeninio įgalinimo veiksniais, kurie svarbūs kliento ir socialinio darbuotojo sąveikoje.

2. GEŠTALTO TERAPIJA IR JOS PRINCIPŲ TAIKYMO, KURIANT SĖKMINGĄ KONTAKTĄ SOCIALINIO DARBO PRAKTIKOJE, TEORINIS DISKURSAS

2.1. Pagrindiniai geštalto terapijos principai

Geštalto terapija (sinonimai: geštalto terapija/geštaltinė terapija (Gestalt therapy), vis dažniau naudojant jos platesnį pavadinimą geštaltas (Gestalt) buvo sukurta JAV, XX amžiaus penktajame dešimtmetyje. Svarbiausią vaidmenį geštalto terapijos sukūrime ir išpopuliarinime suvaidino geštalto terapijos pradininkas, vokiečių kilmės amerikietis, medicinos daktaras Frederichas (Fritsas) Perlsas bei jo bendražygiai Laura Perls, Polas Gudmenas, Izadoras Fromas, Polas Veisas, Eliotas Šapiro. Geštalto terapija yra laikoma viena populiariausių pasaulyje psichoterapijos krypčių. Geštalto terapija apjungia savyje tiek vakarų, tiek rytų kultūrų išmintį. Svarbiausi geštalto psichoterapijos šaltiniai yra geštalto psichologija, fenomenologija, lauko teorija, sistemų teorija, holizmas, egzistencializmas, psichoanalizė, Reicho mokymas, Jungo mokymas, Moreno psichodrama, Dzen Budizmas. Pats žodis "geštalt" verčiamas iš vokiečių kalbos, reiškia užbaigtą formą, figūrą. Geštalto terapija siekia apjungti į vieningą visumą visus žmogaus aspektus tam, kad jis kiekvienu momentu gyventų sąmoningą gyvenimą, būdamas harmonijoje tiek su savimi, tiek santykyje su aplinka. Ši terapija buvo sukurta kaip psichoanalizės metodas ir daugiausia dėmesio skyrė humanistiniam požiūriui, o ne sąmonės analizei, kuri buvo viena iš pagrindinių terapinių priemonių tuo metu, kai buvo pradėta taikyti geštalto terapija (Marais ir van der Merwe, 2016). Geštalto terapija yra patyriminė ir egzistencinė psichoterapijos forma, išryškinanti dabarties momentą ir asmeninę atsakomybę, siekiant padėti klientams tapti „aktyvesniais" socialinėje aplinkoje (Wheeleris ir Axelsson, 2014). Praktikoje naudojami geštalto terapijos metodai, tačiau vis dar susiduriama su iššūkiais dėl požiūrio ir intervencijų įgyvendinimo praktiniu lygmeniu.

Geštalto terapija atmeta proto ir kūno, kūno ir sielos, mąstymo ir jausmų bei jausmų ir veiksmų dvilypumą. Teigiama, kad žmonės nėra sudaryti iš atskirų komponentų (protas, kūnas ir siela), žmones reikia suvokti kaip visų šių elementų visumą, kuri yra daugiau negu ją sudarančių dalių suma. Toks suvokimas leidžia aiškiai apibrėžti kas jis yra (savastis), pasirinkdamas atsaką į aplinkos sąveiką (ribas). Reikia pažymėti, kad geštalto terapija – tai humanistinė, holistinė, į asmenį orientuota psichoterapijos forma, vertinant dabartinį žmogaus gyvenimą ir iššūkius. Apibendrinant galima išskirti pagrindinius geštalto terapijos tikslus:

- Didinti žmogaus suvokimą, įsisąmoninimą ir savo asmenybės gilesnį suvokimą;

- Padėti žmogui pastebėti savo tradicinius, įprastinius elgesio modelius, stereotipus, pasipriešinimus, siekiant gilesnio savęs ir savo santykio su aplinka suvokimo ir taip padėti keistis, kitaip sakant – padėti pamatyti, kaip žmogus stereotipiškai elgiasi;
- Užbaigti neužbaigtus geštaltus/reikalus/situacijas;
- Suvokti ir dekonstruoti pasipriešinimus bei keisti savo elgesį adekvačiai suvokiant realybę;
- Stimuliuoti asmeninių poliariškų, konfliktinių jėgų pažinimą bei integraciją siekiant spręsti konfliktus;
- Sukurti tokius eksperimentus, kad žmogus galėtų išbandyti ir suvokti naujus elgesio būdus bei jų poveikį;
- Padėti žmogui pamatyti savo gyvenimą kaip savo kūrybos rezultatą, kokia kaina už tai mokama ir prisiimti atsakomybę už savo gyvenimą;
- Skatinti judėti žmogų nuo priklausomos aplinkos (palaikymo ieškojimo, manipuliacijų) link adekvačios autonomijos (vidinių resursų);
- Sudaryti sąlygas loginių ir neloginių veiklos formų (sapnai, fantazijos, proceso intervencijos etc.) panaudojimui konsultavime, siekiant padėti geriau pažinti save ir kūrybiškai adaptuotis nuolat besikeičiančioje aplinkoje/lauke (Clarke, 2021).

Geštalto terapija grindžiama keliomis pagrindinėmis sąvokomis (žr. 5 pav.).



5 pav. *Pagrindinės geštalto terapijos sąvokos*

Šaltinis: sudaryta darbo autorės remiantis O'Leary, 2020

5 paveiksle pateikiamomis pagrindinėmis geštalto terapijos sąvokomis:

- **Holizmas/integracija:** holistiniai metodai išskiria tris didžiąsias dimensijas: kūno, proto ir dvasinę. Holizmas/visuma reiškia visą asmenį arba individo protą ir kūną kaip vienetą, o ne kaip atskiras dalis. Integracija reiškia, kaip šios dalys sąveikauja tarpusavyje ir kaip individas integruojasi į aplinką. Dažnai žmonės, kurie ateina į terapiją, šių dalių nemato kaip visumos, todėl geštalto terapija padeda klientams integruotis į visavertį asmenį ir atkurti pusiausvyrą savo aplinkoje. Esminiai integruotos terapijos bruožai – įvardinti psichologiniai procesai traktuojami kaip susiję su kūniška išraiška; fiziniai procesai (psichosomatiniai sutrikimai) kaip išraiškos forma.
- **Kontaktas:** skirtumų susitikimų ir sąveikos patyrimas. Skirtumų susitikimo vieta vadinama kontakto ribomis. Kontaktas, kontakto ribos ir pasikeitimas informacija/energija gali vykti tarp individo ir jį supančios aplinkos bei tarp individo dalių. Vykstant kontaktui ties kontakto ribomis, dalis informacijos/energijos iš individo yra išleidžiama į aplinką, dalis sulaikoma, kaip ir dalis įleidžiama, o dalis neįleidžiama, pasipriešinama.
- **Suvokimas/sąmoningumas:** sąmoningumas yra vienas iš svarbiausių geštalto terapijos elementų, nes jis laikomas sveiko žmogaus požymiu ir tikslu. Savęs suvokimas reikalingas individų savarankiškai savireguliacijai ir kontaktui su aplinka.
- **Pasipriešinimai:** tai kūrybiškas prisitaikymas specifinėse situacijose ir netinkamas dabartinėse sąlygose. *Asmenybiniu požiūriu* tai individo pasirinktas stereotipiškas kontakto stilius sąlygojantis neadaptyvų kontaktą su savimi ir aplinka. *Sisteminiu požiūriu* reikia įvertinti individo egzistavimą aplinkoje, kiek ji yra (ne)naudinga tam tikroje situacijoje, tam tikru momentu. Pasipriešinimai arba rezistentiškumai tam tikru mastu atspindi individo arba sistemos poreikį išlaikyti savo vientisumą. Todėl geštalto terapeutai dažnai sutelkia dėmesį į tai, kur kliento kūne koncentruota daugiausiai energijos ir kaip ji naudojama rezistentiškumui/pasipriešinimams (raumenų tonuso įtampa, akių kontaktas) tačiau nesistengia sulaužyti individo ar sistemos pasipriešinimų ar specifinio kontakto stiliaus, o stengiasi padėti suvokti kaip jis funkcionuoja bei skatina sąmoningai keistis. Išskirti galima pagrindines pasipriešinimo formas. *Desensitizacija* – toks organizmo reakcijos sutrikimas pasireiškiantis jutimų fazėje, kai nesusiformuoja adekvatus suvokimas. Desensitizaciją padeda pažinti šie bruožai: jausmų, kūno pojūčių neatpažinimas, tam tikros kūno vietos nejautra, elgesys organizuotas mintimis, tačiau ne realiai patiriant, pasireiškia nuobodulys. Desensitizacijos mažinimo tikslas – atgaivinti emociją bei sukurti naują prasmę. *Introjekcija* – tam tikrų santykių, įsitikinimų, vertybių, požiūrių visumos priėmimas iš

aplinkos ir integravimas į savo gyvenimą, aplinką nepritaikius pagal savo poreikius ir patyrimą. Pasireiškia dažniausiai per vidinį susivaržymą, mechanišką elgesį, gyvybingumo stoką. Esminis darbas su introjekcijomis remiasi savo patyrimo atskyrimu bei atpažinimu ir įsisąmoninimu. *Projekcija* – (dar vadinama mąstymo klaidos) priskyrimas aplinkai ar aplinkos objektui požymių, savybių, jausmų, minčių ir pan., kurie yra individo, dažnai nesuvokta, dalis. Tai kalbėjimas įsitikinimu, nesiremiant adekvačiai duomenimis, fenomenologija ką kitas jaučia, galvoja, kas vyksta aplinkoje. Esminis darbas – projekcijos sugrąžinimas „projektuotojui“ didinant suvokimą kuo jis remiasi, priešpastatant realybę. *Retrofleksija* – tai procesas kurio metu individas sulaiko savyje tai kas kilo, susiformavo jo viduje ir kas pirminiu impulsu buvo skirta aplinkai. Diskomfortai, psichosomatinės disfunkcijos, užsisklendimas savyje, fiksuota autonomija. Esminis darbas su retrofleksija – individo sąmoningumo didinimas padedant pastebėti ką jis sulaiko, išryškinant poliariškumus tarp noro ir sulaikymo, pirmapradžio noro įsisąmoninimu. *Defleksija* – toks procesas, kurio metu vengiama tiesaus kontakto į adekvatų aplinkos objektą, nukreipiant dėmesį į mažiau svarbų, mažiau adekvatų aplinkos objektą. Kontaktas pakeičiamas į intelektualizuotą, abstraktų, racionalų, juokaujama. Eksperimentų sukūrimu didinamas suvokimas deflektuojamai išraiškai, einant į tiesų kontaktą – tai esminis darbas konsultacijose. *Egotizmas* – kontakto ribų sutrikimas, kuomet kontakto fazėje, dėl per didelės ego funkcijos, neįvyksta susitikimas ties kontakto ribomis. Kitaip tariant, tai savęs iškėlimas virš aplinkos, perdėtas autonomiškumas, baimė, nerimas, sustingimas naujoje aplinkoje, fizinio kontakto vengimas, kritikos nepriėmimas ir pan. Esminis darbas paremtas sąmoningumo didinimu, padedant pastebėti ir suvokti ką individas sukuria santykyje su kitais, ko vengia ir kokius poreikius tenkina elgdamasis egotistiškai. Eksperimentų kūrimas ties kontakto ribomis, skatinant individo spontaniškumą naujoje aplinkoje, selektyvus atgalinis ryšys, konfronatcijos vengimas padeda terapeutui darbe su egotistišku klientu. *Konfluentiškumas* – kontakto ribų sumažinimas, neigimas, ignoravimas, nesuvokimas arba nesugebėjimas atsiskirti nuo aplinkos. Visiškai išnykus riboms, išnyksta savęs, kaip atskiro individo suvokimas. Sunku pasakyti „ne“, kyla nesusipratimai, monotonija, stagnacija, sunku suvokti kas priklauso individui, o kas aplinkai. Esminis darbas su konfluentišku klientu – ribų ryškinimas, ypač tarpasmeninio kontakto metu, skirtumų ir panašumų suvokimu, konfluentiškumo kilmės atpažinimu.

- **Savastis (angl. Self):** asmenybės augimo nepakankamą vystymąsi sukelia tam tikros emocinės problemos, kurios trukdo žmonių sąmoningumo didinimui bei savarankiškam kontaktui su aplinka. Tokiu atveju žmonės nesugeba sėkmingai susidoroti su savo gyvenimo pokyčiais, užuot sprendžiant problemas prisiimant asmeninę atsakomybę jie

naudoja išmoktus gynybos metodus. Kas yra savastis? Geštalto autoriai (Perls, Goodman ir kt.) rašo, kad tai kompleksinė kontaktų sistema, reikalinga prisitaikyti sudėtingame lauke. Tai nėra fiksuotas dalykas, savastis egzistuoja visur ir visada, sąveikaujant ties kontakto riba. Sąvastis pasireiškia skirtingomis formomis, kurios labiau nusako procesą. Skirtingos funkcijos tai – Ego, Id, Asmenybė ir Vidurinė forma. *Ego funkcija* – aktyvi struktūra, kuri renkasi patyrimus kas yra gera/blogai, tinka/netinka individui. Mąstymas, suvokimas, jausmų išraiška – tai Ego funkcijos. Pasireiškiant Ego funkcijai, susiformuoja suvokimas, kad individas yra aktyvus savęs ir aplinkos kūrėjas bei aiškiai suvokiant kas priklauso individui, o kas aplinkai. *Id funkcija* – tai priešingybė Ego funkcijai. Ji pasireiškia, kai individas yra pasyvus, spontaniškas, sapnuoja ir pan., bei yra tiesiogiai susijusi su organizmo poreikiais bei instinktais, kūno poreikiais (troškulys, alkis, saviugda, seksualumas). Id funkcija prigimtinė ir archajiška, labiau susijusi su individo išlikimo, saugumo emocijomis. Tuo tarpu Ego funkcija labiau susijusi su jausmais, mintimis, suvokimu, mąstymu, valia. Palyginimui – Id funkcija labiau autonomiška ir savireguliuojanti, o Ego funkcija – valinga ir kontroliuojanti. *Asmenybės funkcija* – visuma įsitikinimų, požiūrių, vertinimų savęs bei savo santykio su aplinka, kaip visumos ir kaip atskiro individo supratimas. Ši funkcija susijusi su mąstymu, intelektualiu savęs pažinimu, stebėjimu, analize bei apibendrinimu, padedanti individui susiorientuoti sudėtinguose socialiniuose santykiuose, būti atsakingu už save ir aplinką. *Vidurinė funkcija* – išreiškia balansą tarp aktyvios Ego funkcijos ir pasyvios Id funkcijos. Tokia būsena labiau būdinga meditatyvinei, t.y. gilaus susikaupimo būsenai, pasireiškiant santykyje su aplinka ir išskiriant save visumos dalimi.

Id ir Asmenybės funkcijos gali būti sveikos arba sutrikusios, o Ego gali būti susilpnėjusi arba padidėjusi. *Asmenybės funkcijos sutrikimai* – negatyvus, neadekvatus požiūris į save, neadekvati veikla esamoje situacijoje. *Id funkcijos sutrikimai* – labiau susiję su natūralių emocijų, jausmų raiška, sulaikymu, dažniausiai retrofleksijos, desensitizacijos formomis. *Ego funkcijos sutrikimai* – tiesiogiai susijęs su pasipriešinimų įvertinimu. (introjekcija, defleksija, konfluentiškumas, desensitizacija). Visos šios funkcijos labai svarbios diagnostikai, praeina geštalto patyrimo ratą/ciklą. Tai toks įrankis, kuris padeda santykinai nuosekliai stebėti individo/sistemos lygį ir įvertinti jo/jų funkcionavimą. Visą geštalto patyrimo ratą sudaro šešios fazės: jutimų fazė – duomenys kylantis iš patyrimo į suvokimą; figūros susiformavimo fazė – suvokimas, įsisąmoninimas; mobilizacijos fazė – energijos ir resursų mobilizavimas veiklai bei kontaktui; veiklos fazė – veikla vedanti į kontaktą; kontakto fazė – susitikimas ir pasikeitimas energija ties kontakto ribomis, sąlygojantis pokytį; užbaigimo/išėjimo fazė – nuėjimas nuo kontakto, figūros išgryninimas.

- **Lauko teorija:** lauko teorija moko, kad visi reiškiniai yra nuolat kintantys ir betarpiškai tarpusavyje susiję bei egzistuojantys tik santykyje vienas su kitu. Mūsų sąmonė t.p. yra lauko dalis bei kiekvienu momentu išskiria tai *(figūra),* kas mums tuo metu svarbu sąryšyje su tais lauko elementais, kurie yra už įsisąmoninimo *(fono)* ribų. Visi lauko elementai, įskaitant ir mūsų sąmonę nepaliaujamai kinta, tokiu būdu įgaunant naujas formas, tai, kas vieną akimirką buvo figūra, tampa fonu ir atvirkščiai, kas buvo fonu, tampa figūra. Tai reiškia, kad sveikai funkcionuojantis žmogus geba išskirti kas jam svarbu, ko jis nori, adekvačiai suvokti save bei aplinką, mato kryptį, turi energijos veikti, siekti savo emocinių, dvasinių, intelektualinių poreikių patenkinimo. Toks procesas vadinamas – *laisvu funkcionavimu,* kuris kyla iš organizmo savireguliacijos. Jeigu ši prigimtinė funkcija yra įsisąmoninama, remiantis patirtimi, žiniomis, intelektu – *kūrybiškai prisitaikoma*, o ne *pasyviai adaptuojamasi* prie aplinkos.
- **Fenomenologija:** kaip mokslas nagrinėja žmogaus patyrimą ne tiek intelektualaus pažinimo prasme, kiek tiesioginio suvokimo - koks yra realus žmogaus patyrimas „čia ir dabar“, išgyvenamas momentas po momento. Tai lyg bandymas pamatyti pasaulį taip, kaip mato kitas žmogus, bandymas suprasti taip, kaip tiesiogiai, betarpiškai patiria pasaulį kitas žmogus. Siekiant fenomenologinio stebėjimo, svarbiausia sąlyga yra nesiremti stereotipais, išankstine nuomone, požiūriais, idėjų sistemomis koks žmogus yra ar turi būti, o priimti kaip „švarų lapą“ ir įrašyti jame kitą žmogų, jo vidinius išgyvenimus ir patyrimus. Kitaip tariant fenomenologinis stebėjimas reiškia:

- Aktyvų dėmesio nukreipimą į „čia ir dabar“ vykstantį procesą, kuris apima klientą, konsultantą/terapeutą ir jų dviejų santykį;
- Tai ką mato konsultantas/terapeutas: kliento (ir terapeuto) kūno padėtis, judesiai, kvėpavimas etc.
- Tai ką girdi konsultantas/terapeutas: kliento (ir terapeuto) balsas ir įvairūs balso aspektai – tonas, intonacija, tempas, retorika;
- Tai ką patiria konsultantas/terapeutas santykyje su klientu: konsultanto/terapeuto kūno pojūčiai, emocijos, jausmai, mintys;
- konsultanto/terapeuto dėmesys labiau nukreiptas į procesą (figūrą) bet suvokiant ir bazę/turinį.

Fenomenologiniai buvimo aspektai:

- Išvaizda (kūnas, amžius, neverbalinė kūno išraiška, apranka etc.);
- Balsas (stiprumas, „emocinės“ išraiškos);
- Kalba ir kalbėjimas (aiškumas, tikslumas, konkretumas, abstraktumas, racionalumas, metaforiškumas etc.);

- Neverbalinė kalba (statiška, dinamiška, išraiškinga, rezervuota);
- Neverbalinės ir verbalinės kalbos adekvatumas ((ne)adekvati);
- Emocinės būsenos išraiškos formos (žvali, stabili, paslanki, prislėgta, sujaudinta);
- Tarpasmeninio kontakto stilius (tiesus, aiškus, suvoktas, rezistentiškas);
- Lyties/seksualumo aspektai (vyras, moteris, LGBT);
- Vertybinių orientacijų išraiška tarpasmeniniame kontakte (asmeninės ir kultūrinės vertybės);

Kitos kontakto funkcijos (rega, klausa, uoslė, skonis, lytėjimas, emocijos, mintys, vidiniai pojūčiai).

- **Sistemų teorija:** tai tarpusavyje susijusių ir vienas kitą veikiančių elementų visuma, kuri turi:

- Tam tikras ribas;
- Dalinai autonomiška;
- Dalinai priklausoma;
- Sudaryta iš mažesnių posistemių;
- Yra dalis didesnės visumos/sistemos;
- Kontaktuoja su išorine aplinka ir savo posistemėmis;
- Turi tam tikrą paskirtį.

Aptariant pagrindinius geštalto terapijos principus atkreipiamas dėmesys, kad geštalto terapijos esmė yra holistinis požiūris, pažymintis, jog žmonės yra glaudžiai susiję su savo aplinka ir tarpasmeniniais santykiais. Minėtoji aplinka daro jiems reikšmingą poveikį. Emociškai sveikas individas siekia savireguliacijos, augimo ir pusiausvyros savo gyvenime, įveikiant iškylančius sunkumus. Klasikinė geštalto terapija neturėjo aiškiai suformuotų principų, tačiau laikui bėgant buvo siekiama tai padaryti. Dabar nėra vieningo požiūrio apie geštalto terapijos principus, tačiau galima pastebėti, kad ši terapija įkūnija egzistencinius laisvės ir atsakomybės principus (Wagner-Moore , 2004). Kiti autoriai nurodo, kad - savęs suvokimas turi būti laikomas vienu pagrindinių geštalto terapijos principų (Leary-Joycas, 2014). Geštalto terapijos ir socialinio darbo principai yra tapatūs, tokie kaip: kliento ir aplinkos sąveika, individo/kliento situacijos supratimas, empatija grįsti pagalbos santykiai, kliento stipriųjų pusių nustatymas ir savireguliacijos pripažinimas (Petrauskienė, Žemaitytė ir Grigalienė , 2018). Iš dalies galima pritarti šiam požiūriui, kadangi specialistai, taikydami geštalto terapijos principus savo praktinėje veikloje, dažniausiai vadovaujasi šiais kriterijais:

- aiškus kliento „Aš“ aspektų atskyrimas;
- kliento skatinimas atkreipti dėmesį į emocinį išgyvenimą ir emocijų raišką;
- pažintinių ir emocinių pokyčių su klientu siekimas (Wagner-Moore , 2004).

Geštalto terapija remiasi požiūriu, kad siekiant norimų rezultatų, labai svarbi terapeuto empatija, supratimas ir besąlygiškas kliento priėmimas nesiekiant jo pakeisti. Pabrėžiama, kad geštalto terapija turėtų veikti kaip „kūrybinės laisvės vieta“ abiem pusėms ir turėtų būti atitinkamai formuojama. Kūrybinė laisvė reiškia susidoroti su savo individualumu, taip pat su kliento

individualumu. Reikia suprasti, kad tvarūs pokyčiai gali būti pasiekti tik remiantis žmogaus vidinėmis jėgomis (O'Leary, 2020).

Vienas iš pagrindinių geštalto terapijos „ašių" yra paradoksalus pokyčių pobūdis. Pokyčiai vyksta visą laiką. Gyvi organizmai nuolat keičiasi. Paradoksas yra likti dabartyje su tuo, kas esame, o ne dėti pastangas, kad taptume kuo nors kitu (Leary-Joycas, 2014). Geštalto terapijoje pripažįstama, kad verčiant žmogų paradoksaliai pasikeisti, atsiranda tolesnis nerimas ir susiskaldymas. Taigi, terapijos seansai yra skirti padėti žmonėms išmokti geriau suvokti save ir priimti savo jausmus bei išgyvenimus ir jais pasitikėti, kad sumažintų patiriamus neigiamus jausmus/kančią. Jau minėta anksčiau – paradoksali geštalto pasikeitimo teorija teigia – pokyčiai vyksta ties kontakto riba, kai suvokiama kas aš, kaip sąveikauju su aplinka ir kokiu noriu tapti, kai esu priimamas su savo patirtimi, požiūriu, autentiškai, nesiekiant pakeisti, tačiau didinant suvokimą.

Geštalto psichologai yra atradę, kad kiekvienas poreikis – geštaltas – siekia būti išbaigtas kiek galima geriau esamo lauko sąlygomis. Tai įgimta žmonijos savybė, pasireiškianti kaip natūralus procesas, kylantis iš sveikos mūsų organizmo savireguliacijos. Kai šis norų ir poreikių patenkinimo procesas sutrinka dėl asmeninio, neadekvataus elgesio arba nepalankių lauko sąlygų (pvz. noriu gerti, bet nėra vandens) žmogus kenčia tol, kol noras yra nepatenkinamas. Net ir neadekvataus elgesio atveju, žmonės siekia patenkinti šį geštaltą ir užbaigti neužbaigtą reikalą. Deja, būdai, kurie vadinami pasipriešinimais, nors ir yra kūrybiškas prisitaikymas specifinėse lauko sąlygose, nėra adaptatyvūs ir pasireiškia tam tikrais požymiais ir stereotipiško elgesio formomis.

Apibendrinant geštalto terapijos principus galima teigti, kad klasikinė geštalto terapija neturėjo aiškiai apibrėžtų principų, todėl klasikinės terapijos pagrindu vykdant tobulinimus, buvo įvesti tam tikri principai, kurie įvardinami kaip pagrindiniai – kliento savęs suvokimo, laisvės ir atsakomybės principai. Mokslininkai išskiria pagrindines geštalto terapijos sąvokas/koncepcijas, kuriose yra apibrėžiami esminiai geštalto terapijos prasmę atspindintys bruožai, kurių pagrindinis - terapija yra pagrįsta santykių tarp kliento ir socialinio darbuotojo kūrimu ir vystymu. Geštalto teorijos išskirtinumas tas, kad šioje terapijoje svarbu, kas vyksta kliento ir socialinio darbuotojo kontakto metu. Pažymima, kad taikant geštalto terapijos principus, turi būti siekiama, jog būtų kuriami atviri, autentiški tarpusavio santykiai, pagrįsti vienas kito supratimu, kliento „Aš" suvokimu ir priėmimu, empatija, stipriųjų kliento savybių identifikavimu. Pagrindinis geštalto terapijos tikslas yra pokyčių siekimas, kuris vyksta kliento ir specialisto sąveikoje vienas su kitu, ties kontakto riba, panaudojant kliento stipriąsias savybes ir jas pritaikant naujos patirties kūrime per sąveiką su socialiniu darbuotoju.

2.2. Geštalto terapijos pritaikomumas socialiniame darbe kuriant fenomenologinį dialogą tarp kliento ir socialinio darbuotojo

Geštalto terapijos teorija išskiria **dialogą**, kuris remiasi požiūriu, jog žmonės natūraliai linkę bendrauti ir instinktyviai plėtoti santykius su kitais, siekdami tobulėti kaip asmenybės. Pagrindinis geštalto terapijos tikslas yra metodų, palaikančių autentišką ir save atskleidžiantį dialogą, naudojimas. Geštalto praktikoje tokiam dialogui ir kontaktams skiriamas didelis dėmesys. Dialoge kiekvienas gali išreikšti save ir išgirsti kitų jausmus, vertybes, siekius. Dialogas yra daug daugiau nei žodžiai, jis suvokiamas kaip natūralus būdas, kuriuo žmonės gali „pasiekti“ vieni kitus (Natlandas, 2015).

Dialogas yra būtinas kuriant pasitikėjimą. Socialinio darbo procese, tarp darbuotojo ir kliento, turi būti plėtojami nuoširdūs, nekritikuojantys, nenuvertinantys santykiai, kurie pagrįsti fenomenologiniu dialogu. Terapiniai santykiai yra laikomi procesu, kuris kuriamas kontakto tarp kliento ir socialinio darbuotojo metu. Nuoširdus bendravimas yra laikomas ir suvokiamas kaip galingas įrankis sprendžiant klientų problemas. Tuo pačiu pabrėžiama ir tai, kad tinkamas kontaktas gali užtikrinti asmenybės vystymąsi ir paskatinti kliento pokyčius. Tik tada, kai nuoširdus, pasitikėjimu grįstas santykis bus sukurtas, klientai bus pasirengę tyrinėti jautriausias savo gyvenimo sritis (Planningas, 2009). Būtent dialogo aspektas lemia, kad pagalbos santykiai tarp socialinio darbuotojo ir kliento yra pagrindinis pagalbos komponentas.

Sėkmingos pagalbos pagrindas yra autentiškumas – buvimas šalia, atviras ir nuoširdus bendravimas su klientu. Taip pat svarbu būti kuo autentiškesniam „čia ir dabar“, kad „Aš-Tu“ kontaktas taptų įmanomas. Dažnai tokio ryšio pakanka, kad paveiktų klientą ir įvyktų norimas pokytis. „Aš-Tu“ kontaktas geštalto terapijos teorijoje laikomas esminiu ir padedančiu kurti kliento ir socialinio darbuotojo santykius. Geštalto terapijoje naudojamas dialogas „Aš-Tu“ gali iš esmės pagerinti socialinio darbuotojo darbo kokybę ir efektyvumą. Dirbant su skirtingomis klientų grupėmis (pvz., rizikos šeimomis, homoseksualiais klientais ir kt.), „Aš-Tu“ dialogas skatina socialinius darbuotojus bendraujant su klientu nesiremti, nesivadovauti išankstinėmis prielaidomis, nuostatomis, stereotipais. Autentiškumas, nuoširdumas, pagarba ir žmogiškumas – socialinio darbo teorijoje išvardijami kaip būtini pagalbos santykių bruožai (Petrauskienė, Žemaitytė ir Grigalienė , 2018).

Mokslininkai, tyrinėję geštalto terapijos taikymą socialiniame darbe su onkologinėmis ligomis sergančiais pacientais teigia, kad autentiškas socialinio darbuotojo ir kliento kontaktas suteikia klientui aiškumo ir komforto jausmą. Geštalto terapijos teorija paremtas požiūris sukuria galimybes padėti klientams - lengviau priimti pasikeitusią situaciją, o vėliau – išgyventi, priimant nerimą, sumišimą, sielvartą ir neviltį (Bourque ir Sherlock, 2017).

Socialinio darbuotojo ir kliento dialogas grindžiamas abipusiškumu. Tai santykis, kuriame abi šalys auga kaip asmenybės. Taip pat svarbu atkreipti dėmesį, kad dialogu pagrįsti „Aš-Tu“ santykiai

tarp kliento ir socialinio darbuotojo turi turėti tam tikras **ribas**. Turi būti išlaikomos profesinės dialogo ribos ir socialinis darbuotojas neturi laisvai atskleisti asmeninės informacijos, išreikšti jausmus ar pernelyg susitapatinti su kliento problemomis. Atsivėrimas iš socialinio darbuotojo pusės yra priimtinas tik tiek, kiek jis gali padėti kuriant santykius su klientu ir užtikrinant veiksmingą pagalbos proceso vykdymą. Santykis „Aš-Tu“ reiškia, kad socialinio darbuotojo ir kliento santykiai yra ne tik hierarchiniai – vertikalūs, bet lygiai taip pat ir horizontalūs.

Socialinis darbuotojas ir klientas pagalbos santykiuose atlieka skirtingus vaidmenis, tačiau socialinis darbuotojas nėra tas, kuris žino daugiau nei klientas, nes pastarasis turėtų susidoroti su savo gyvenimo sunkumais. Kitaip tariant, socialinis darbuotojas gali turėti daug profesinių žinių apie pagalbos metodus ir išteklius, galinčius padėti klientui jo situacijoje ir skatinti jo savireguliaciją, tačiau jis neturėtų būti „ekspertas“, galintis pasakyti, kaip turi gyventi kiti. Savo ruožtu klientas aiškiai supranta, kas su juo vyksta ir kaip jis prie visko prisideda. Reikia pažymėti, kad geštalto požiūriu, santykiai „Aš-Tu“ skatina pagarbą kliento pasirinkimui, jo požiūriui, pagarbą jo orumui ir apsisprendimui (Petrauskienė, Žemaitytė ir Grigalienė , 2018).

Apibendrinant galima teigti, kad geštalto terapijos principų pritaikomumas socialiniame darbe, suvokiamas per fenomenologinio dialogo panaudojimo, kuriant sąveiką tarp kliento ir socialinio darbuotojo kontekstą. Dialogas, kaip santykių kūrimo būda,s tampa pagrindine ašimi, padedančia pritaikyti - savęs suvokimo, laisvės ir atsakomybės principus, kurie buvo išskirti kaip pagrindiniai geštalto terapijos principai. Būtent fenomenologinis dialogas, kaip priemonė santykių tarp kliento ir socialinio darbuotojo kūrime, leidžia užtikrinti sąveiką „Aš-Tu“, kurios metu užtikrinama pagarba, atjauta, empatija, kuriamas pasitikėjimas kurio rezultatu galima laikyti dalyvaujančiojo įgalinimą suvokti savąjį „Aš“ ir gebėti kontroliuoti savo gyvenimą bei jį keisti.

2.3. Fenomenologinio dialogo samprata ir fenomenologinis požiūris į kliento ir socialinio darbuotojo sąveiką

Dialogas bendriausia prasme turi būti suvokiamas kaip vienas iš pagrindinių bendravimo būdų, kuris naudojamas kasdieniame gyvenime. Fenomenologinis požiūris į dialogą yra laikomas vienu iš būdų, padedančių „apčiuopti“ autentiško dialogo esmę. Istoriškai fenomenologija išsivystė kaip alternatyva moksliniams metodams, tradiciškai naudojamiems socialiniuose moksluose. Savo laiku fenomenologija pabrėžė, kad humanitariniai mokslai skiriasi nuo gamtos mokslų ir todėl reikalauja skirtingų požiūrių. Šie skirtumai atsiranda tiek ontologiniu, tiek epistemologiniu lygmenimis. Ontologija čia suprantama kaip prielaidos apie būties ir tikrovės prigimtį, o epistemologija reiškia prielaidas apie žinių prigimtį (Pascalis, 2010).

Siekiant suvokti fenomenologinio požiūrio į dialogą esmę, galima remtis Gutausko įžvalgomis, kuris savo darbuose labai didelį dėmesį skiria šiai sričiai. Autorius pabrėžia, kad negalima teigti, jog fenomenologinis požiūris yra pats teisingiausias požiūris į dialogą, tačiau išskirdamas fenomenologinio požiūrio į dialogą pranašumus, pagrindžia šio požiūrio pasirinkimo svarbą:

1. *„fenomenologinis požiūris padeda maksimaliai priartėti prie dialogo patirties tiesioginėje sąveikoje“;*
2. *„fenomenologinė analizė labiausiai priartina prie pirmojo dalyvaujančio asmens – Aš pozicijos“* (Gutauskas, 2010, p. 16).

Atsižvelgiant į išskiriamus fenomenologinio požiūrio į dialogą pranašumus kyla klausimas, kuo fenomenologinis dialogas svarbus kliento ir socialinio darbuotojo sąveikoje? Fenomenologinio dialogo reikšmę galima pagrįsti tuo, kad vykstant kliento ir socialinio darbuotojo sąveikai, svarbus kliento dalyvavimas ir įsitraukimas. Fenomenologinis požiūris į dialogą pabrėžia, kad būtent remiantis šiuo požiūriu yra grindžiamas asmens, kaip tiesioginio „Aš“ dalyvavimas sąveikoje su kitu žmogumi. Pats dalyvavimas yra susijęs su dalyvaujančiojo (šiuo atveju klientu) suvokimu, patyrimu, buvimu santykyje, bendros prasmės priėmimu. Fenomenologinis dialogas nuo kitų filosofinių prieigų išsiskiria tuo, kad jis yra gyvas, paremtas dabartimi.

Dialoginis bendravimas yra naudojamas kaip būdas, siekiant paveikti kitą asmenį, įgalinti jį veikti, daryti pokyčius savo gyvenime. Fenomenologinis dialogas, nors ir paremtas abipusiškumu, negali garantuoti visiško atsivėrimo kitam asmeniui. Vienas iš atsivėrimo būdų – „veikiantysis stengiasi kito sieloje rasti ir išplėtoti tuos joje slypinčius dalykus, kuriuos mano esant teisingus, jie turi rasti vietą ir kito pasaulyje, nes yra viena iš galimybių keisti atsivėrimo akte kitą jį sutinkant, tai yra išnaudojant egzistencinį esančiojo ir norinčiojo, galinčiojo bendravimą“ (Stančienė ir Žilionis, 2006, p. 100).

Fenomenologinis dialogas tarp kliento ir socialinio darbuotojo teikiant pagalbą turi būti suvokiamas kaip unikalus, todėl socialiniai darbuotojai, siekdami užtikrinti kuo kokybiškesnę sąveiką su klientu ir vystyti santykius, turi įgyvendinti tam tikras veiklas bei pademonstruoti įgūdžius: aktyvus klausymasis, emocijų kontrolė ir kt. (Marais ir van der Merwe, 2016). Dialogu paremti santykiai tarp kliento ir socialinio darbuotojo gali būti laikomi svarbiausiu intervencijų komponentu.

Fenomenologijos tikslas yra sąmoningumas, leidžiantis suprasti savo tikrovę. Egzistencializmas remiasi fenomenologija, nes su sąmoningumu atsiranda ir atsakomybė už savo egzistavimą. Kliento patirtis perduodama ir priimama per dialogą grįstu tarpusavio santykiu.

Kai kurie terapijos metodai daugiausia dėmesio skiria socialiniam darbuotojui kaip ekspertui, tačiau tokiu atveju klientas turi prisiimti mokinio vaidmenį, o socialinis darbuotojas dalijasi savo žiniomis apie tai, ką jis patiria ir kaip tai gali padėti klientui. Geštalto terapijos metu klientas turi erdvės saugiai tyrinėti savo patirtį, nebijodamas pasmerkimo ar nesupratimo. Terapijos metu klientas

skatinamas ne tik kalbėti apie savo emocijas ar išgyvenimus, bet ir atskleisti juos kontakto su socialiniu darbuotoju metu, taip užtikrinant pagalbą klientui suvaldant šias emocijas realiuoju laiku (Clarke, 2021). Geštalto terapija siekia, kad klientas geriau suvoktų savo buvimo pasaulyje patirtį, todėl taikantys šią terapiją socialiniai darbuotojai ar kiti specialistai, nesiekia keisti savo klientų. Šiuo atveju klientai yra skatinami sutelkti dėmesį į tai, kad geriau suvoktų save, išliktų dabartyje ir spręstų iškylančias problemas „čia ir dabar“. Bendradarbiavimas tarp socialinio darbuotojo ir kliento yra esminis geštalto terapijos proceso elementas (Clarke, 2021).

„Fenomenologinė stebėsena“, kurią atlieka socialinis darbuotojas ir klientas, yra pagrindinis geštalto terapijos darbo metodas. Praktikuojant fenomenologiją siekiama kuo autentiškiau „žiūrėti į tai, kas yra“, į tai, su kuo klientas tiesiogiai susiduria savo fenomenaliame pasaulyje. Praktikuojant fenomenologiją yra pasitelkiama **jėgos lauko analizė**, kurios tikslas – eksperimentuojant išsiaiškinti jėgas, kurios lemia, kaip tai vyksta. Taip pat randamas fenomenalus pasaulis ir vertinama kaip jis veikia („atraskite, kokios jėgos veikia“) (Lindorferis, 2020).

Fenomenalų kliento pasaulį gali tyrinėti tik pats klientas, nes jis vienas turi tiesioginę prieigą. Socialinis darbuotojas apie fenomenalų kliento pasaulį gali sužinoti tik per klientą. Tai darydamas, socialinis darbuotojas skatina klientą įsitraukti į savo patirtis, su patirtimis susijusias mintis bei idėjas, o tik tada pasidalinti jomis dialogo su socialiniu darbuotoju metu. Nors klientas turi tapti savo diagnostiku, socialinio darbuotojo užduotis yra kompetetingai ir nesavanaudiškai „lydėti“ šį kliento tyrinėjimo kelią.

Fenomenologijos praktika kartu su klientu visada apima jėgos lauko analizę. Tai ne tik kliento patirties supratimas ir įsigilinimas, bet ir veiksmingų „skatinančių“ bei „slopinančių“ jėgų supratimas. Iš kliento pusės šios jėgos yra jo paties poreikiai, kuriuos siekiant patenkinti naudojami planai ir tikslai. Vykdydamas šį procesą, socialinis darbuotojas skatina savo klientą pasitikrinti prielaidas ir įsitikinimus apie save kontakto metu „čia ir dabar“. Klientui siūloma išbandyti atitinkamos situacijos variantus (pvz., užimti poziciją). Tokia eksperimentiškai besikeičianti procedūra (Lindorferis, 2020), jei pasiseks, gali ne tik paskatinti naujas įžvalgas, bet ir sukurti naują psichologinę situaciją. Šia prasme kalbama apie pokyčius skatinančios jėgos lauko analizę.

Fenomenologijos ir jėgos lauko analizės praktika vyksta taikant į situaciją orientuotą metodą „iš viršaus į apačią“: psichologinė situacija, kurioje šiuo metu yra klientas; kliento sąveika su jo aplinka; terapiniai santykiai kaip pagrindas tolesniems konkretiems žingsniams, kurių reikia imtis. Bet kokiu atveju, geštalto terapijos principus praktikoje taikantis socialinis darbuotojas siekia neatskirti išgyvenamų jausmų ir kliento patirčių, todėl skirtingos sritys tyrinėjamos kaip visuma. Taip siekiama susidaryti apibendrinantį kliento situacijos vaizdą. Tiesa, pati analizė pradiniame pagalbos procese atliekama nuo bendro požiūrio apie kliento psichologinę situaciją formavimo. „Atskirų elementų savitumą lemia visos psichologinės situacijos pobūdis, o ne atvirkščiai“

(Neubaueris, Witkope ir Varpio, 2009). Dėl šios priežasties geštalto terapijos intervencijos ir metodai visada turi atitikti bendrą kliento psichologinę situaciją bei taikančiojo šią terapiją galimybes. F.Perlsas (1969) aiškindamas terapinį procesą, kalba apie penkis neurozės sluoksnius per kuriuos būtina praeiti klientui, o konsultantui/terapeutui būtina jam padėti:

- 1 - asis sluoksnis – kliše – mandagumas, „kalbėjimas apie orą“;
- 2 – asis sluoksnis – rolių – auka, budelis, blogas, grubus, švelnus ir pan.;
- 3 – iasis sluoksnis – aklavietės – stereotipiško mąstymo ir elgesio indentifikavimas;
- 4 – asis sluoksnis – vidinės įtampos – kliento energija jau mobilizuota, bet išraiškos dar nėra;
- 5 – asis sluoksnis – prasiveržimo – klinetas tampa autentišku, vientisu ir prasiveržimas gali pasireikšti įvairiais būdais: pykčiu, sielvartu, liūdesiu, meile ir pan.

Apibendrinant galima teigti, kad fenomenologinis požiūris į dialogą nėra vienintelė filosofinė teorija, nagrinėjanti dialogo fenomeno esmę, tačiau atsižvelgiant į išskiriamus šio požiūrio pranašumus galima teigti, kad fenomenologinis dialogas tai būdas, kuriuo kuriama tarpusavio sąveika, o dalyvaujantysis sąveikoje su kitu žmogumi dalyvauja kaip tiesioginis „Aš“. Fenomenologiniu požiūriu dialogas yra viena iš priemonių, kuri naudojama siekiant dalyvaujančiojo atsivėrimo, suvokimo, abipusiškumo, kurie svarbūs klientų ir socialinių darbuotojų sąveikoje. Fenomenologinis dialogas yra išskiriamas kaip pagrindinis darbo metodas, kuris sudaro klientui galimybę tyrinėti savo išgyvenimus ir patirtis kaip visumą, o socialinis darbuotojas, fenomenologinio dialogo pagalba, yra pajėgus įsitraukti į kliento situaciją ir užtikrinti veiksmingą pagalbos proceso, paremto užmegztu tarpusavio santykiu, vystymą.

3. GEŠTALTO TERAPIJOS TAIKYMO, KURIANT KLIENTO IR SOCIALINIO DARBUOTOJO FENOMENOLOGINĮ DIALOGĄ, TYRIMAS

3.1. Empirinio tyrimo metodologija

Tyrimo objektas. Tyrimo objektu pasirinktas „sėkmės istorija“ pasibaigusios pagalbos atvejis, kuriuo pateikiamas klientės požiūris į jos ir socialinio darbuotojo sąveiką krizės intervencijoje. Šis tyrimo objektas pasirinktas dėl vis dar per mažai tyrinėjamo socialinio darbuotojo ir kliento nematerialiosios sąveikos svarbos. Tyrimo objekto pasirinkimą sąlygojo ir tai, kad vertinant per pastaruosius metus atliktas atvejo analizes šia tematika, pasigendama didesnio dėmesio socialinio darbuotojo ir kliento santykių svarbos pagrindimui.

Tyrimo tikslas – iliustruoti, geštalto terapijos principais paremto, fenomenologinio dialogo pritaikymą socialinio darbo praktikoje efektyvumą.

Tyrimo metodologija ir metodai: empirinis metodas – netiesioginis, fenomenologinis stebėjimo metodas (stebint vaizdo įrašą) ir fenomenologine tyrimo eiga paremtas dalinai struktūruotas, individualus giluminis interviu pamatinei teorijai atskleisti, nes pasirenkama vieno atvejo studija kliento „sėkmės istorijai“ atskleisti. Duomenų rinkimą papildantis stebėjimo metodas, kai tyrėjas, visiškas tyrimo dalyvis, kartu ir stebėtojas, renka duomenis atliekant interviu. Fenomenologinio stebėjimo metu, remiantis geštalto terapijos principais, stebimas vaizdo įrašas ir užrašoma - tai ką mato, girdi ir patiria tyrėjas bei dalyvis santykyje pagal iš anksto numatytus stebėjimo faktus. Tokiu būdu, verbalinę informaciją papildant stebėjimo būdu surinktais duomenimis, galima objektyviau interpretuoti kliento patirtį. Atvejo studija reikalinga pateikti kontekstinę istorijos dalį bei išskirti sėkmės faktorius pagalbos procese. T.p. atskleisti socialinio darbuotojo taikomus santykio kūrimo modelius, remiantis geštalto terapijos principais. Autoriaus refleksijos ir jų analizė planuojama pasitelkti norint įvertinti dialogo svarbą ir abipusį patyrimą santykyje, autentiškame buvime, siekiant papildyti atsakymus į iškeltus probleminius klausimus ir patvirtinti ar atmesti fenomenologinio dialogo svarbą pagalbos procese. Visas interviu buvo įrašomas garso ir vaizdo įranga, atlikta transkripcija. Tradicinė gautos medžiagos turinio analizė, sisteminimas, interpretavimas, fenomenologinė tyrimo prieiga.

Kokybinis tyrimo metodas nėra vieningas technikų ar filosofijų rinkinys ir iš tikrųjų išaugo iš daugybės intelektualinių ir disciplininių tradicijų. Tai platus požiūris į žmogaus reikalų ir elgesio supratimą, kurio nepakanka norint pasikliauti kiekybiniais tyrimais ir statistika. Kokybinis tyrimo metodas yra nuodugnus ir išsamus pasirinktos problemos tyrimas. Pabrėžiama, kad taikant kiekybinį metodą reikia naudoti standartizuotus matus ir jis gali būti įvairus, atsižvelgiant į žmonių perspektyvas ir patirtį. Kokybiniai metodai suteikia išsamią informaciją apie daug mažesnį skaičių žmonių ir atvejų (Chowdhury ir Shilas, 2021).

Kokybinio atvejo analizės metodas turi būti pasirenkamas jei:

- tyrimo tikslas yra atsakyti į klausimus „kaip“ ir „kodėl“;
- negalima manipuliuoti tyrime dalyvaujančių asmenų elgesiu;
- tyrėjas nori aprėpti kontekstines sąlygas, nes mato, kad jos yra susijusios su tiriamu reiškiniu;
- ribos tarp reiškinio ir konteksto nėra aiškios (Baxter ir Jack, 2010).

Atlikdami kokybinius tyrimus, tyrėjai gali atlikti holistinius viso konteksto, kuriame vyksta socialiniai veiksmai, stebėjimus, o ne analizuoti socialinę tikrovę per kintamuosius. Šiuo atžvilgiu ypač svarbus yra išsamus tyrimas. Išsamiame tyrime, tyrėjas, kasdienio gyvenimo kontekste, analizuoja socialines aplinkybes, organizacijas, kultūrą, kasdienę žmogaus veiklą, motyvus ir reikšmes, veiksmus ir reakcijas, vaidmenų derybas. Išsamus tyrimas negali būti atliktas naudojant kiekybinio tyrimo sistemą. Naudojant kokybinio tyrimo metodologiją, tyrimas yra kažkas panašaus į natūralistinį tyrimą, kuris pateikia išsamų aprašymą (Chowdhury ir Shilas, 2021).

Žmogaus veiksmai yra esminis holistinio požiūrio bruožas. Atliekant holistinius tyrimus, tyrėjai nuolat suvokia epistemologijos, teorijos ir metodų ryšį ir tyrimą laiko procese. Norint atlikti tyrimus taikant holistinį metodą, atvejo analizės tyrimo metodą naudojo daugelis mokslininkų, kadangi atvejų tyrimai gali atlikti keletą galimų vaidmenų, tačiau pagrindinis vaidmuo - tyrinėjimas. Atvejo analizės metodas nustato holistines ir reikšmingas realaus gyvenimo įvykių charakteristikas. Šio pobūdžio tyrimai ypač tinka tokio tipo tyrimams, kai tyrėjui leidžiama vadovautis holistine orientacija (Hesse-Biber ir Leavy, 2006). Atvejų tyrimai pabrėžia holistinį reiškinio nagrinėjimą ir siekia išvengti komponentų atskyrimo nuo didesnio konteksto, kuris gali būti su juo susijęs. Šis požiūris taip pat nustato tam tikras socialines sistemas jų specifiniame kontekste.

Galima rasti daug metodų, kaip rinkti atvejo analizės tyrimų duomenis, tačiau kokybiniam atvejo tyrimui rekomenduojami specialūs metodai. Konkrečių metodų pasirinkimas priklauso nuo atvejo pobūdžio ir tiriamų analizės vienetų. Yra šeši atvejo analizės įrodymų šaltiniai: dokumentai, archyviniai įrašai, interviu, tiesioginis stebėjimas, dalyvių stebėjimas ir fiziniai artefaktai. Rekomenduojama naudoti kelis įrodymų šaltinius, kad būtų galima pasiekti duomenų trianguliaciją. Kokybinio atvejo tyrime dažniausiai renkami duomenys yra interviu, stebėjimai ir dokumentai. Vaizdai, tinklalapiai ir socialinė žiniasklaida yra tinkami duomenų rinkimo šaltiniai (Merriam ir Tisdell, 2016). Tyrėjai, naudojantys fenomenologinį atvejo tyrimą, gali pasirinkti žurnalus ir kitus dalyvių raštus kaip duomenų šaltinius, kurie gali būti nagrinėjami kaip pirminiai šaltiniai, norint užfiksuoti dalyvių išgyventą patirtį ir mąstymo pokyčius laikui bėgant (Creswellas, 2013).

Fenomenologiją galima apibrėžti kaip požiūrį į tyrimą, kuriuo siekiama apibūdinti reiškinio esmę, tiriant jį iš jį patyrusių žmonių perspektyvos. Fenomenologijos tikslas yra apibūdinti šios patirties prasmę – ir tai, kas buvo patirta, ir kaip buvo patirta (Teherani ir kt., 2015). Yra įvairių fenomenologijos rūšių, kurių kiekviena grindžiama skirtingu suvokimu apie žmogaus patirtis. Kitaip tariant, kiekvienas fenomenologijos požiūris yra įsišaknijęs skirtingoje filosofijos mokykloje.

Norint pasirinkti fenomenologinio tyrimo metodologiją, svarbu apmąstyti, kokią filosofijos kryptį pasirinkti. Svarbu pažymėti, kad yra daug skirtingų fenomenologinių tradicijų, kuriomis tyrėjas gali remtis. Analizuojant mokslinius šaltinius galima rasti net septynis skirtingus fenomenologijos tipus. Išryškėja ir skirtingi požiūriai į fenomenologiją, kurie pristatomi 2 lentelėje.

2 lentelė. *Šiuolaikiniai požiūriai į fenomenologiją*

Fenomenologinis požiūris	Apibūdinimas
Gyvenamasis pasaulis	Mišrus požiūris, kuris tiria, kaip kasdienė patirtis pasireiškia individų gyvenamajame pasaulyje, atsižvelgiant į savastį, socialumą, įsikūnijimą, laikinumą ir erdviškumą.
Postintencionalistinė fenomenologija	Mišrus požiūris, kuris traktuoja reiškinį kaip analizės vienetą, bet teigia, kad reiškiniai yra daugybiniai, daliniai, kontekstiniai ir besikeičiantys.
Interpretacinė fenomenologinė analizė	Mišrus požiūris, kuriuo siekiama išsamiai išnagrinėti išgyventą reiškinio patirtį per dalyvio asmeninę patirtį ir asmeninį objektų bei įvykių suvokimą. Priešingai nei kiti metodai, interpretacinės fenomenologinės analizės vykdytojas atlieka aktyvų vaidmenį interpretavimo procese.

Šaltinis: sudaryta darbo autorės remiantis Neubaueriu, Witkope ir Varpio, 2009

Norint suprasti bet kurį iš šių požiūrių į fenomenologiją, naudinga atsiminti, kad dauguma požiūrių turi panašų fenomenologijos tyrimo objekto apibrėžimą. Fenomenologija paprastai apibūdinama kaip reiškinių, pasireiškiančių individo patirtyje, suvokimo ir supratimo bei prasmės individo subjektyvioje patirtyje, tyrimo. Paprasčiau tariant, fenomenologija yra individo gyvenamosios patirties tyrimas (Neubaueris, Witkope ir Varpio, 2009).

Yra du pagrindiniai fenomenologiniai požiūriai: aprašomasis ir interpretacinis. Aprašomąją fenomenologiją sukūrė Husserlis, o interpretacinę fenomenologiją – Heideggeris. Vokiečių filosofas Edmundas Husserlis buvo vienas iš fenomenologijos pradininkų. Pagrindinė Husserlio prielaida buvo ta, kad individo tikrovė susideda iš tokių reiškinių, kokius jie suvokia arba tuo tikėjo žmogaus sąmonėje. Fenomenologijos studijos pirmiausia naudojamos tirti įprastą reiškinį, kurį tam tikru savo gyvenimo laikotarpiu patyrė keli asmenys (Creswellas, 2013).

Fenomenologiniai tyrimai reiškinį aprašo detaliai, kad apimtų tai, ką individas patyrė ir kaip tai patyrė. Fenomenologija apibūdina individų išgyventas patirtis ir bandymus išsiaiškinti tos patirties prasmę. Fenomenologiniai tyrimai taip pat nagrinėja žmogaus patirtį, aprašydami individų išgyvenimus. Fenomenologija kaip filosofija, suteikia tyrėjams teorines gaires, suprasti reiškinius subjektyvios tikrovės lygmeniu. Tikriausiai, ši filosofinė struktūra arba subjektyvios tikrovės teorija, vaidina pagrindinį vaidmenį suvokiant veikėją ar subjektą dėl konkretaus įvykio ar reiškinių, susijusių su jo gyvenimu. Tyrėjas gali pritaikyti interviu, stebėjimus ir diskusijas, kaip duomenų rinkimo strategijas, fenomenologiniame tyrimo metode; todėl fenomenologija turi ir filosofinę, ir metodologinę poziciją (Qutoshi, 2018).

Interpretacinė fenomenologija, dar vadinama hermeneutine fenomenologija, remiasi interpretatyvistine prielaida, kad žmonės gyvena pasaulyje neturėdami galimybės būti visiškai laisvi nuo pasaulio. Hermeneutinį požiūrį galima apibrėžti kaip „socialinės subjektyvistinės paradigmos narį, kur prasmė kuriama intersubjektyviai, priešingai nei empirinėje tariamo mokslinio realizmo visatoje“ (Berthonas ir kt., 2002, p. 416). Kaip interpretacinių tyrimų grupės dalis, hermeneutika sutelkia dėmesį į tikrovės aspekto svarbą kiekvienam individui. Kitaip tariant, socialinė konstrukcija yra objektyvas, formuojantis individų pasaulio suvokimą ir būtent per šį objektyvą kuriama prasmė.

Empirinės fenomenologijos požiūris remiasi filosofų Edmundo Husserlio ir Martino Heideggerio bei sociologo Alfredo Schutzo fenomenologija. Pagrindinė empirinės fenomenologijos idėja yra ta, kad mokslinis paaiškinimas turi būti pagrįstas pirmosios eilės veikėjų konstrukcija; tai yra jų pačių reikšmėmis. Svarbiausi fenomenologiniai interviu yra anomalaus savęs patyrimo tyrimas. Pusiau struktūrinis dizainas leidžia nuodugniai ištirti klientų subjektyvią patirtį formaliose struktūrose, tokiose kaip kūniškumas, laikinumas, erdviškumas ir intersubjektyvumas. Tokiu būdu aprašomoji užduotis nėra atliekama visiškai atsitiktinai, nes interviu turi specifines sritis ir elementus, kurie jau yra nustatyti, kad būtų galima vadovautis paciento patirtimi. Gausybė „fenomenologinių tyrimo metodų“, kurie, nors ir teigia, kad orientuojasi į dalyvio išgyventą patirtį, prieštarauja fenomenologijai tuo, kad yra plačiai empiriniai, susisteminti ir psichologizuoja fenomenologijos sąvoką (Gee, Loewenthalas ir Cayne, 2013).

Šio baigiamojo darbo autorė nusprendė pasirinkti interviu metodą, kuris detaliau bus analizuojamas tolimesniame darbe.

Tyrimo duomenų rinkimo būdas – fenomenologine tyrimo eiga paremtas individualus giliminis, dalinai struktūruotas interviu ir netiesioginis, fenomenologinis stebėjimo metodas (analizė stebint vaizdo įrašą).

Bendras, pusiau struktūruotų interviu naudojimo duomenims rinkti tikslas yra sukaupti informaciją iš pagrindinių informantų, kurie turi asmeninės patirties, požiūrių, suvokimų ir įsitikinimų, susijusių su dominančia tema. Tyrėjai gali naudoti pusiau struktūruotus interviu, kad rinktų naujus, tiriamuosius duomenis, susijusius su tyrimo tema, trianguliuotų kitus duomenų šaltinius arba patvirtintų išvadas per narių patikrinimą (respondentų atsiliepimai apie tyrimo rezultatus).

Giluminis interviu yra kokybinio tyrimo metodas, kurio metu atliekami intensyvūs individualūs interviu su nedideliu skaičiumi informantų, siekiant ištirti jų požiūrį į tam tikrą idėją, programą ar situaciją. Giluminis interviu taip pat žinomas individualus (vienas prieš vieną) būdas gauti išsamesnę informaciją arba gilų dalyko ar koncepcijos supratimą. Giluminiai interviu yra vienas iš efektyviausių pirminių duomenų rinkimo būdų. Skirtingai nuo paprasto klausimyno ar vertinimo skalės, giluminis interviu atliekamas siekiant atskleisti išsamią pašnekovo patirtį ir požiūrį į dalyką.

Kadangi nuodugnus interviu yra veiksmingesnis ir mažiau struktūruotas, vienas iš svarbiausių privalumų yra tai, kad jis padeda atskleisti išsamesnę ir nuodugnesnę informaciją (Boyce ir Neale, 2006).

Giluminiai pusiau struktūruoti interviu yra žodiniai mainai, kai vienas asmuo bando išgauti informaciją iš kito asmens, užduodamas klausimus. Nors tyrėjai linkę sudaryti iš anksto nustatytų klausimų sąrašą, tačiau giluminiai pusiau struktūruoti interviu dažniausiai vyksta suteikiant dalyviams galimybę nagrinėti, jų nuomone, svarbias problemas. Giluminiai pusiau struktūruoti interviu yra naudingi tiriant sudėtingą elgesį, nuomones ir emocijas bei renkant informaciją apie įvairią patirtį. Jie nesiūlo tyrėjams kelio į „tiesą“, bet siūlo kelią į dalines įžvalgas apie tai, ką žmonės daro ir galvoja. Giluminiai pusiau struktūruoti interviu vis svarbesnis indėlis į tyrimus, nes diskusijos apie prasmę, tapatybę, subjektyvumą, politiką, žinias, reprezentaciją ir galią įgavo pagreitį (Longhurstas, 2009).

Tyrimo imtis. Tyrime pasirinktas vieno respondento dalyvavimas – nereprezentatyvi imtis. Tai “sėkmės istorija” pasibaigusios klientės pusiau struktūruotas, individualus giluminis interviu. Pasirinktas pusiau struktūruotas modelis dėl galimybės fenomenologiniam stebėjimui ir proceso eigai, kuris yra vienas pagrindinių žmogaus patyrimą nusakančių metodų taikomas geštalto terapijoje. Klientė, patyrusi seksualinį smurtą, buvo nukreipta į pagalbos centrą kompleksinei pagalbai. Užmegztas saugus ryšys tarp socialinio darbuotojo ir klientės tapo svarbiausiu intervencijos komponentu pagalbos procese, įgalinantis klientę veikti savo pačios labui. Šio atvejo analize siekiama įrodyti glaudaus, saugaus dialogo tarp socialinio darbuotojo ir kliento svarbą bei efektyvumą.

Kriterijai renkantis atvejį buvo – ilgalaikė, kompleksinė pagalba, geštalto terapijos principais paremtos pagalbos taikymas procese, kitaip tariant buvo ieškoma dalyvių, kurių asmeninė patirtis, socialinės pagalbos kontekstas, būtų artimiausi iškeltiems tyrimo klausimams atsakyti. Pasirinktas tik vienas tinkamas tiriamasis atvejis, kai klientė sutiko dalyvauti tyrime, trys panašią patirtį turėję klientai atsisakė dėl duomenų apsaugos ir konfidencialumo išlaikymo. Šią klientę pasiūlė centro, kuriame buvo suteiktos socialinės paslaugos, direktorė, įvardindama kaip sėkmės istorija pasibaigusį pagalbos atvejį. Su informante pirmas kontaktas buvo užmegztas susisiekus telefonu ir trumpai pristatant poreikį.

Tyrimo eiga ir duomenų apdorojimas. Fenomenologine tyrimo eiga paremtas individualus giluminis, dalinai struktūruotas interviu buvo pasirinktas dėl keleto dalykų. Visų pirma tai iškeltas tyrimo tikslas – ištirti klientės, patyrusios grupinę, seksualinę prievartą atvejį, suteikiant jai kompleksinę pagalbą, bei iliustruoti geštalto terapijos principais paremto fenomenologinio dialogo pritaikymą socialinio darbo praktikoje efektyvumą. Visų antra - pasirinkta sėkmės istorija, kuri iliustruoja fenomenologiniu dialogu grįsto kliento ir socialinio darbuotojo sąveikos pagalbos santykių kūrime svarbą, kurią galima pagrįsti tik apžvelgus kliento patirtį, jausmus, nuomonę per giluminį

patyrimą užduodant atvirus klausimus, per fenomenologinę tyrimo prieigą analizuojant vaizdo ir garso įrašą, tyrėjo refleksijas interviu metu, stebint klientės neverbalinę emocijų raišką, savo, kaip tyrėjos, reakcijas interviu kontekste.

Duomenų rinkimo instrumentas. Pateikiamas duomenų rinkimo instrumentas – netiesioginis fenomenologinis stebėjimo metodas (stebint vaizdo įrašą) ir pusiau struktūruotas individualus giluminis interviu. Stebėtojo vaidmuo – visiškas dalyvis, po atlikto interviu, atliko stebėtojo funkciją.

Iš anksto suplanuoti stebėjimo faktai. Kas bus tyrėjo/stebėtojo fiksuojama:

a) tai ką mato tyrėjas/stebėtojas – kliento bei savo kūno padėtį, judesius, veido išraišką, raumenų įsitempimą, kvėpavimą;

b) tai ką girdi tyrėjas/stebėtojas – kliento bei savo balso – toną, garsą, tempą;

c) tai ką tyrėjas/stebėtojas patiria santykyje su respondentu – kūno pojūčiai, emocijos, jausmai, mintys.

Pusiau struktūruotas, individualus giluminis interviu vyko 2022 m. kovo 21 d. Baigiamojo darbo autorė ir interviu dalyvė susitiko „Psichologijos mokykloje“ esančioje atskiroje patalpoje, siekiant užtikrinti konfidencialumą ir privatumą. Šios įstaigos oficialaus leidimo nereikėjo, nes patalpos priklauso tyrėjai. Baigiamojo darbo autorė iš anksto buvo pasirengusi du atvirus klausimus informantei. Tokia strategija pasirinkta siekiant patyrimo autentiškumo pačiame procese, atsižvelgiant į kylančias emocijas, reakcijas, išryškėjančias naujas temas, ryšio su klientu užmezgimo sėkme. Pusiau struktūruoto, individualus giluminio interviu metu buvo siekiama ištirti, geštalto terapijos principais paremto, socialinio darbo praktikoje buvusį sėkmės atvejį, per fenomenologinį dialogą tarp klientės ir socialinio darbuotojo.

Interviu metu buvo atliekamas vaizdo ir garso įrašas tam skirtomis vaizdo įrašymo priemonėmis. Baigiamojo darbo autorė šį įrašą vėliau panaudojo užrašant pokalbio eigą, atlikus vaizdo stebėjimo analizę įtraukiant ne tik verbalinę, bet ir neverbalinę kalbą, intonaciją, veido išraiškas, emocijas ir pan., kurie neretai reikšmingai papildo tyrimo metu gautus duomenis.

Fenomenologinis duomenų rinkimas giluminio interviu metodu pasirinktas atsakingai, įvertinus autorės, kaip tyrėjos kompetencijas. Praktika konsultuojant klientus individualioje terapijoje leido kontroliuoti interviu eigą, užduodant suvokimo didinimą gilinančius klausimus, kad išvengti paviršutiniškumo, gauti kuo išsamesnę informaciją, kurią būtų verta interpretuoti, suteikti klientui saugumą, užtikrinti konfidencialumą, didinant pasitikėjimą.

Interviu metu gauti duomenys yra pristatomi pasitelkiant **reflektavimą.** „Reflektavimas reiškia supratimą to, kas įvyko, gebėjimą apibūdinti aktualius įvykus ir veiksmus. Reflektavimas reiškia atsigręžimą į tai, kas įvyko, ir mąstymą apie tai, ką aš supratau, stengiantis atsakyti į sau

keliamus klausimus: ką tai reiškia? Kokia yra mano interpretacija ir mąstymas? Kokie yra mano svarstymai apie tai, kas įvyko?“ (Skridlaitė ir kt., 2016, p. 84).

Etika: dėl individualaus giluminio, dalinai struktūruoto interviu su informante buvo sutarta iš anksto. Pagalbos centro, kuriame klientė lankėsi, vadovė pasiūlė tyrinėti šį atvejį, nes pasak jos tai buvo tas žmogus, kuri gavo visą kompleksinę pagalbą ir jos atvejis laikomas sėkmės istorija. Pati vadovė susisiekė su būsima informante ir gavusi jos sutikimą, pasidalino su tyrėja telefono numeriu, kuriuo susisiekus su būsima tyrimo dalyve buvo trumpai aptartas poreikis, paaiškinta dėl interviu, kad gauta informacija bus naudojama magistro baigiamajam darbui rašyti, atskleidžiant kliento ir socialinio darbuotojo sąveiką pagalbos procese ir gautas sutikimas tolesnei komunikacijai. Pirmojo pokalbio metu buvo aptartas konfidencialumo ir anonimiškumo aspektas – prieš interviu buvo pasirašytas sutikimas raštu laisvanoriškam tyrimui. Buvo aptartos naudos ir rizikos, tyrimo eiga, kad interviu bus įrašomas vaizdo ir garso įranga, o po transkripcijos visas įrašas bus ištrintas. Radus abiem pusėms tinkamą laiką, buvo organizuotas gyvas susitikimas. Baigiamojo darbo autorė neįtraukė jokios identifikuojančios informacijos. Interviu dalyvės vardas pakeistas, neminimas pagalbos centras kuriame buvo suteiktos socialinės paslaugos, siekiant išlaikyti dalyvės anonimiškumą. Šiuo atveju taikyta pakankamo informavimo strategija nepateikiant klausimų iš anksto, kad interviu nepakenktų išankstinis jų žinojimas. Gautas pasirašytas sutikimas. (Priedas Nr. 2)

Tyrimo ribotumai: dėl šalyje įstatymiškai galiojančios duomenų apsaugos, buvo sudėtinga gauti kontaktus klientų, kurie patyrę krizinius išgyvenimus kreipėsi pagalbos į specialiuosius pagalbos centrus socialinei pagalbai gauti. Todėl pavyko susitarti tik su viena tyrimo dalyve.

3.2. Empirinio tyrimo atvejo analizė

Šioje darbo dalyje yra pristatomi empirinio tyrimo radiniai, kuriais siekiama atsakyti į klausimus:

1. Kokie pokyčiai vyko klientės ir socialinio darbuotojo sąveikos kontekste?
2. Ką klientui reiškė būti santykiuose su socialiniu darbuotoju?
3. Kaip klientė vertina savo patirtį santykių kūrime su socialiniu darbuotoju?
4. Koks dabartinis klientės požiūris į situaciją ir kokias įžvalgas gali pateikti kitoms, panašaus likimo moterims?

Atsižvelgiant į keliamus klausimus, pradžioje trumpai pristatomas tyrinėjamo reiškinio kontekstas, tolimesniame darbe detaliau tyrinėjant šią temą, iliustruojant ją praktiniais pavyzdžiais.

Santykių kūrimo pradžia – pažintinis procesas. Atliekant interviu šiuo atveju taip pat buvo siekiama kiek detaliau pažinti interviu dalyvę ir suprasti jos kelionės pradžią iki kreipiantis socialinės pagalbos centrą krizės intervencijai.

Taigi, klientė, pavadinkime vardu Lidija, apie 35 – erių metų amžiaus, turinti silpną intelekto raidos sutrikimą. Baigusi dvi bakalauro programų studijas bei gidų kursus, jau ketverius metus laimingai ištekėjusi, dirba viename prekybos centrų. Aktyviai dalyvauja neįgaliųjų centro veiklose, keliauja, yra savanorė dvejose organizacijose. Šiuo metu klientės apibūdinimas skambėtų būtent taip, tačiau už šios sėkmingos ir gana įprastą gyvenančios moters paveikslo slypi ilgas kelias į tai, kuo ji yra dabar. Būtent tai kelionei atskleisti, baigiamojo darbo autorė taiko pasirinktus metodus, siekdama pateikti ne tik teorines įžvalgas, tačiau jas grįsti klientės patirtimi, vystant pagalbos santykius su socialiniu darbuotoju.

Baigiamojo darbo autorės patyrimas prasidėjo dar iki susitikimo su kliente, kadangi iki susitikimo buvo skiriamas dėmesys šio interviu pasiruošimui, siekiant užtikrinti kuo kokybiškesnę tarpusavio sąveiką. Dar prieš interviu, baigiamojo darbo autorė žinojo, kokius išgyvenimus ir problemas klientė patyrė praeityje ir kokį sudėtingą kelią nuėjo, kad taptu aktyvia, išsilavinusia, savimi vis labiau pasitikinančia, savarankiška ir žinančia ko nori moterimi. Prieš susitikimą buvo skiriama nemažai laiko apmąstant, kokio elgesio būtų galima tikėtis, reikėjo įvertinti ir pačios savęs elgsenos strategiją numatomose situacijose.

Skirtingai nei socialinio darbo praktikoje, šiuo atveju prieš susitikimą, buvo gautas klientės sutikimas dalyvauti interviu, todėl priešingai nei realiose socialinio darbuotojo situacijose, baigiamojo darbo autorė turėjo pagrindinį dėmesį sutelkti į emocinį ir psichologinį pačios savęs pasirengimą. Taip pat domėtis, kaip gali jaustis klientai, kurie net ir sėkmingai sulaukę pagalbos, tačiau grįždami į praeities prisiminimus, gali reaguoti visiškai skirtingai. Iššūkiai, su kuriais teko susidurti empirinio tyrimo organizatorei, kilo numatant, planuojant ir vertinant galimas interviu eigas ir pabaigas. Vis dėl to, įvertinus turimą informaciją apie klientę, jos fenomenologiją - silpną intelekto raidos sutrikimą turinti moteris, be dviejų pagrindinių, atvirų klausimų, skatinančių atviram interviu, kuriame atsispindėtų santykio tarp socialinio darbuotojo ir kliento autentiškumas, teko numatyti ir papildomų, į suvokimo didinimą vedančių klausimų, kurie buvo panaudoti pagal poreikį, stebint situaciją ir interviu eigą. Tad prieš patį tyrimą, tyrimo organizatorei teko įvertinti ir minėtuosius aspektus.

Baigiamojo darbo autorė, atlikdama interviu ir bandydama atskleisti kliento požiūrį į gautus pagalbos santykius, dar pačioje susitikimo pradžioje, jautė emocinę įtampą, tačiau susitikimas su kliente, nuo pat kontakto pradžios, padėjo emocinį krūvį sumažinti. Pasirinkta rami, konfidenciali aplinka, leido užtikrinti, jog pradinė sąveika su kliente vyktų kaip suplanuota. Reikia pažymėti, kad

nors ir baigiamojo darbo autorė tyrinėja kliento požiūrį į pagalbos santykius, tačiau net ir tokios sąveikos metu yra atsižvelgiama į tam tikrų socialinio darbuotojo įrankių panaudojimą.

Tik atvykus klientei į sutartą vietą ir įvykus pirmajam, vizualiam kontaktui tarp baigiamojo darbo autorės ir klientės, prasidėjo procesas, sąveika. Buvo pristatyta idėja, kontrakto sąlygos – kad interviu skirtas magistrantūros studijų baigiamajam darbui atlikti, surinkti duomenys liks konfidencialūs, nebus atskleista klientės tapatybė, vaizdo įrašas po transkripcijos sunaikinamas. Tik gavus pasirašytą sutikimą buvo aptarta interviu eiga. Kintančiame susitikimo procese buvo fiksuojama ir neverbalinė emocijų išraiška. Interviu pradžioje buvo pasiteirauta:

„*Po patirtos traumos teko kreiptis į pagalbos centrą, esate dėkinga socialinei darbuotojai su kuria praėjote ilgą, sunkų pagalbos kelią, papasakokite savo gyvenimo istoriją, kokia buvo realybė nuo kurios viskas prasidėjo ir koks buvo pagalbos procesas, kaip viskas pasikeitė?*“.

Po pateikto klausimo sekė pauzė, Lidija atrodė susimąsčiusi, todėl ir tyrimo organizatorė turėjo kantriai laukti, kol tyrimo dalyvė apsvarstys pateiktą klausimą, sudėlios mintis atsakymui.

Problemos atsiradimą galėjusios lemti priežastys. Sąveikos su kliente pradžioje, baigiamojo darbo autorė leido klientei pasidalinti savo prisiminimais dėl susiklosčiusios trauminės patirties praeityje. Baigiamojo darbo autorė pastebi, kad klientei pakartotinai išgyventi prisiminimai atgaivino neigiamas patirtis. Kūno kalba, tylos pauzės, apmąstymas prieš suformuluojant sakinį buvo pagrindiniai neverbaliniai ženklai, atskleidę, kad nors ir klientės pasiekimai yra dideli, tačiau prisiminimai ir neigiamos emocijos yra tokios, kurias reikia valdyti: „*Po klausimo seka pauzė. Kalba lėta, apgalvojant kiekvieną žodį*“.

Baigiamojo darbo autorė, klausydamasi klientės, stebėjo ir tyrinėjo elgseną, kalbėseną, veiksmus, emocijas. Stebėjimas ir tyrinėjimas buvo pasirinkti kaip pagrindiniai įrankiai, kurie leido pačiai klientei grįžti į prisiminimus ir patirtus išgyvenimus, juos ištyrinėti. Be to, užduotas atviras klausimas buvo suformuluotas taip, kad būtų atskleista baigiamojo darbo autorės aktyvi ir palaikanti pozicija, siekiant orientuotis į tai, kaip sėkmingo dialogo tarp socialinės darbuotojos ir Lidijos efektyvumas lėmė - kas klientė yra dabar ir pabrėžiant patirties pasidalinimo poreikį - kaip jos sėkmės pavyzdžiu gali remtis panašaus likimo žmonės, valdant trauminės patirties pasekmes.

Pagal klientės pirminį pasakojimą apie jos gyvenimo patirtį iki trauminio įvykio ir po jo, baigiamojo darbo autorė pastebėjo, kad trauminio įvykio prisiminimas ir jo pasakojimas sutrikdo **klientės emocijų reguliaciją**, kadangi iš Lidijos interviu pradžioje jautėsi defleksija (nusijautrinimas), rezistentiškumas, kuris dažnu atveju naudojamas kaip pasipriešinimo forma, kūrybiškas prisitaikymas išgyvenant emociškai sudėtingas patirtis.

Baigiamojo darbo autorei tyrinėjant Lidijos pirminius prisiminimus, kurie leidžia vertinti jos socialinę aplinką iki trauminės patirties, daro prielaidą, kad klientės išorinės aplinkos specifiškumas darė poveikį padidėjusiai prievartos patyrimo rizikai. Pagrindinis išryškėjęs aspektas – palaikymo

santykių iš jos artimos aplinkos nebuvimas, kuris galėjo lemti jos per didelio pasitikėjimo žmonėmis atsiradimą, ieškant socialinio palaikymo, artumo, draugiškų ryšių. Palaikymo santykių trūkumas, kuris tęsėsi ne tik jauno suaugusiojo raidos etape, tačiau šio palaikymo trūkumas identifikuojamas dar vaikystės ir paauglystės raidos etapuose:

„Mama nesirūpino“

„Jaučiausi vieniša ir norėjau draugų, gyvenau su seneliais“

„Susiradau vaikiną“

„Aš juo labai pasitikėjau...“

„jis man padėjo darbą susirasti ir aš negalvojau, kad nuo to nukentėsiu“.

Nesaugus prieraišumas, palaikymo ir pagalbos santykių iš aplinkinių siekimas bet kokia kaina šiuo atveju yra susijęs su asmens saugumo jausmo praradimu, atsiradusiu pažeidžiamumu, ryšio su aplinkiniais, ypač artimaisiais, trūkumu. Taip pat galima identifikuoti ir galios kontroliuoti savo gyvenimą praradimą.

Saugumas yra vienas iš pagrindinių asmens poreikių, kurio patenkinimas leidžia asmenybei siekti kitų poreikių patenkinimo ir tai yra neatsiejama nuo asmenybės vystymosi, augimo. Reikia atkreipti dėmesį ir į tai, kad neigiamos patirtys besiformuojančiai asmenybei išlieka ir suaugus, todėl Lidijos atveju nesistebima, kad jos trauminės patirties pasidalijimas yra pradedamas ne nuo prievartos patyrimo įvykio aptarimo, tačiau į prisiminimų atpasakojimą integruojamos nuoskaudos, likę iš vaikystės ir paauglystės traumuojančių patirčių. Lidija prisiminimais ir neigiamomis patirtimis nesidalija nuosekliai, kas leistų tyrėjai vertinti jos gyvenimo eigoje vykusių įvykių raidą, o pasikartojančiai įtraukiamos patirtys iš vaikystės atskleidžia, kad Lidija lyg ir susieja jas į vieną visumą, t.p. suvokiama, kad tyrimo dalyvė lyg ir bando paaiškinti prievartos atvejį savo vaikystėje patirtų neigiamų išgyvenimų pagrindu, kaip priežastimis, lėmusiomis jos neigiamus patyrimus jau suaugus.

Atkreipiamas dėmesys ir į tai, kad jau tyrimo dalyvės pasakojimo pradžioje išryškėjo ir aplinkinių palaikymo trūkumas, kuris besivystančiai asmenybei itin svarbus. Šiuo atveju stipriai išreikšti Lidijos saugumo poreikiai taip pat buvo lydimi socialinių poreikių patenkinimo siekio. Remiantis žmogaus poreikius ir jų patenkinimo svarbą pabrėžiančia A. Maslow poreikių hierarchija galima pastebėti, kad saugumo poreikių patenkinimas yra pirmiau socialinių poreikių, kurie susiję su meile ir emocinių ryšių troškimu. Vadovaujantis pateikiamais poreikių patenkinimo hierarchiškumo principais pastebima, kad Lidijos atveju buvo pažeista šių poreikių hierarchija, t.y. saugumo ir socialinių ryšių poreikių tenkinimas vyko vienu metu.

Nagrinėjamu atveju šie aspektai itin svarbūs, kadangi Lidija savo prisiminimuose atskleidžia smurtinę patirtį, kurią patyrė dar vaikystėje:

„o aš ir vaikystėje buvau mušta, patyrusi traumas, sirgau depresija...“.

Šiuo atveju svarbus ne tik fizinis, bet ir psichinis, emocinis patirties iš vaikystės kontekstas, kadangi neigiami išgyvenimai vaikystėje trukdė tarpasmeninių santykių kūrimui jai sulaukus pilnametystės. Emocinių ryšių ir meilės siekis Lidijos atveju tapo išeitimi, kurią tyrimo dalyvė pasirinko, tikėdamasi jaustis saugia, priimta, tačiau būdama pažeidžiama, nepatenkinusi savo saugumo poreikių, jos priimami sprendimai nebuvo paremti branda, o labiau sietini su impulsyvumu, savo situacijos neįvertinimu ir neapgalvojimu.

Trauminė patirtis gali pakeisti asmens požiūrį į save, į jį supantį pasaulį, suvokti kas „Aš“ ir kaip funkcionuoju aplinkoje bei santykyje su aplinka, o tai savo ruožtu daro poveikį ir santykių su aplinkiniais kūrimui. Baigiamojo darbo autorė, tyrinėdama klientės prisiminimus atkreipia dėmesį, kad į santykius su vaikinu pasinėrė dėl jos nesuvokto negalėjimo kontroliuoti savo gyvenimo, dėl finansinės situacijos, galėjusios lemti jos socialinės padėties pasikeitimą ir saugumo jausmo praradimą:

„Būdama 22-jų metų, baigusi studijas, niekaip negalėjau susirasti darbo“;

„susipažinau su vaikinu, jis man padėjo darbą susirasti ir aš negalvojau, kad nuo to nukentėsiu“;

„kuris mane įvėlė į labai blogą kompaniją“.

Pagal Lidijos pasakojimus pastebima, kad susipažinusi su vaikinu, ji perleido savo gyvenimo kontroliavimą jam, kadangi naudojamos tokios frazės kaip „mane įvėlė“ ar „padėjo darbą susirasti“. Gyvenimo kontrolės praradimas ir perdavimas kitam, rodo tyrimo dalyvės bejėgiškumą, pasidavimą ir nepasitikėjimą savimi, savo sugebėjimais, kompetencijomis.

Galima atkreipti dėmesį, kad klientė, patyrusi prievartą, labai susikoncentruoja į pasitikėjimą, kuriuo grindžiamas jos besąlyginis atsidavimas kitam žmogui. Toks besąlygiškas, nesaugus prisirišimas ir pasitikėjimas yra būdinga trauminio įvykio, vykusio anksčiau praeityje, pasekmė.

Tarpasmeninių santykių kūrimas po trauminio įvykio yra itin sudėtingas traumas patyrusiems asmenims, kadangi jų neigiami išgyvenimai pradeda formuoti nepasitikėjimą aplinkiniais, atsargumą ir įtarumą. Kartu atsargumas transformuojasi į nesaugų prieraišumą ir nepagrįstą pasitikėjimą nepažįstamais asmenimis, esant tam tikriems išorės aplinkos pasikeitimams, kurie susilpnina asmens pasitikėjimą savo jėgomis, sumažėja savigarba, atsiranda neadekvati savivertė ir priimami sprendimai, lengvai pasiduodama kitų asmenų manipuliatyviam elgesio modeliui.

Analizuojant klientės patirtis iki prievartos įvykio galima interpretuoti - kokios pagrindinės priežastys, lėmusios šios problemos atsiradimą susidariusias aplinkybes, kurios leidžia suprasti, kad trauminės patirties turėjimas kelia riziką pakartotiniam trauminės patirties atsiradimui. Pateikiami nenuoseklūs prisiminimai, nuolat grįžtant į savo patirtis vaikystėje/paauglystėje ir vėl prisimenant trauminio įvykio patyrimo laikotarpį, rodo tyrimo dalyvės pasimetimą, bandymus paaiškinti ir tuo pačiu ieškoti priežasčių. Taip pat atkreipiamas dėmesys, kad bandydama paaiškinti situacijas, kurios,

jos manymu, lėmė trauminio įvykio patirties atsiradimą, ji lyg atsiriboja nuo pačios situacijos ir bando priežasčių ieškoti kitų veiksmuose, atrodo, jog kaltindama supančią aplinką, iš dalies vengia savo vaidmens identifikavimo šios situacijos susidaryme.

Tyrėja atkreipia dėmesį ir į tai, kad besąlygišką pasitikėjimą, savo gyvenimo kontrolės praradimą galėjo lemti tai, jog Lidija turi lengvą intelekto sutrikimą. Tokį sutrikimą turintys žmonės pasižymi elgsena, ne visada adekvačiai įvertinančia situaciją ir skirtingu gebėjimu reaguoti į gyvenimiškas situacijas, tačiau dažniausiai minimi tokie aspektai, kaip santykio su socialine aplinka praradimas, nesugebėjimas tinkamai kurti tarpasmeninių santykių arba silpnas savo paties vaidmuo juose.

Šiame darbe, pirmiausia, apžvelgiamas - baigiamojo darbo autorės santykių su kliente užmezgimas ir savirefleksijos būdu atskleistas trauminės patirties pradžios kontekstas - yra pirminis žingsnis, leidžiantis suvokti klientės išgyvenimus. Tačiau pagrindinis dėmesys, vis dėl to, skiriamas klientės ir socialinio darbuotojų pagalbos santykiams, todėl šiuo aspektu turi būti vertinama kliento „kelionė“ nuo trauminės patirties iki dabarties – kas vyksta šiuo metu.

Traumos patyrimo pasekmės ir kelias į socialinės pagalbos paieškas. Lidija, prisimindama patirtus išgyvenimus po traumos, labai aiškiai išvardina fizinius ir psichologinius pokyčius jos gyvenime ir pasekmes, kurios lėmė specialistų pagalbos paieškas. Po traumos atsiradę iškreipti įsitikinimai apie save ir aplinkinį pasaulį, Lidijos atveju, atskleidžia prievartos pasekmes:

Fiziniai pokyčiai: „*papuoliau į ligoninę, reikėjo operacijos, buvo sulaužytas žandikaulis“.*

Saugumo suvokimas: *„net geriausiu draugu nepasitikėti, tiesiog...“; „atsirado didelė žmonių baimė, atrodo visko bijau“.*

Savivertė: *„buvo labai gėda, kaltinau save, kas per naivumas...“.*

Ryšiai su kitais: *„tas smurtinis įvykis pakenkė tiek darbui, tiek draugystei“.*

Baigiamojo darbo autorė atkreipia dėmesį, kad įvardintos Lidijos trauminės patirties pasekmės ir išgyvenimai, kuriuos jautė tuo metu, yra natūralus traumą patyrusio asmens atsakas į neigiamus išgyvenimus ir patirtį. Fizinius pokyčius galima laikyti trumpalaikį sveikatos būklės pakitimą, kuris jaučiamas tam tikru laikotarpiu, tačiau pasveikimą lydi prisiminimai, kurie palieka psichologinius „randus“. Atkreipiamas dėmesys, kad Lidijos atveju, iki trauminio įvykio ji nebuvo patenkinusi savo saugumo poreikių, tačiau po trauminio įvykio, saugumas buvo lydimas kylančiu nepasitikėjimu aplinka, paremtas baime ir išgyvenimais. Persipynusi baimė ir nepasitikėjimas supančia aplinka, lėmė jos ilgą kelią iki pagalbos santykių kūrimo, kadangi pasitikėjimas yra vienas pagrindinių socialinio darbo „įrankių“, kuriuo paremta abipusė sąveika virsta į kokybiškų pagalbos santykių kūrimą ir palaikymą.

Išsamiau galima aptarti ir savivertės išskyrimą, kuris darė reikšmingą poveikį tyrimo dalyvės pasitikėjimui savimi, savo galimybių suvokimui. Savivertė susijusi su jos asmeniniais išgyvenimais,

jos formuojamu iškreiptu savuoju „Aš“. Taip pat emocijos, aplankančios Lidiją, buvo susijusios su savęs kaltinimu. Išskiriamas savęs kaltinimas, kritika dėl pasitikėjimo artimos aplinkos žmonėmis. Todėl prarastas pasitikėjimas, dar iki klientui pradedant „kelionę į sėkmę“, daro poveikį jo motyvacijai tai daryti.

Paskutinysis Lidijos išskirtas aspektas – ryšiai su kitais. Analizuojant išsamiau jos patirtis, tyrimo autorė pastebi, kad ryšių su buvusia aplinka nutraukimas, netgi pasitraukimas iš darbo, buvo lemiamas kitų pasekmių, t.y. Lidijos savivertės praradimu, pasitikėjimo kitais praradimu. Ypač svarbus vaidmuo tenka savivertei, kadangi pasitraukimas ir atsiribojimas nuo įprastinės aplinkos, buvo patirtos gėdos ir savęs kaltinimo rezultatas.

Lidijos pasisakymai atskleidžia, kad tuo laikotarpiu ji nebuvo pajėgi reguliuoti emocijų, apskritai nepajėgi, nes neturėjo įgūdžių savireguliacijai, įrankių, patirties ir palaikymo kaip atstatyti sveiką funkcionavimą po traumos. Ir skaudžiausia, kad iš šeimos patyrė stigmatizuojantį požiūrį – „*prisilakstei“*.

Klientai, kurie patiria prievartą dažnai patys griebiasi įtampą mažinančio elgesio, kol jam nėra suteikiama savalaikė pagalba. Po traumos asmuo linkęs nuolat atkurti vidinio sužeistumo būsenas, o jos dažnai tampa nebepakeliamos ir gali privesti prievartą patyrusį asmenį griebtis neadekvačių savipagalbos būdų. Lidijos atveju išryškėjo, kad ji net griebėsi save žalojančio elgesio, kad numalšintų jaučiamą psichologinį skausmą: *„Nes kai buvau viena savo skausme – žalojausi, kenčiau“, „aš ir žudytis mėginau“.*

Paminėtina, kad savęs žalojimas po trauminio įvykio yra vienas iš dažniausiai pasirenkamų priemonių, prievartą patyrusių asmenų, nejausti psichologinio skausmo. Skausmo savo fiziologiniam kūnui sukėlimas jiems asocijuojasi su galimybe užgožti prisiminimus apie trauminio įvykio metu pajaustą skausmą. Savęs žalojimą, šio atvejo analizės kontekste, taip pat galima sieti ir su Lidijos negalia, kadangi panašų sutrikimą turintys asmenys, priklausomai nuo negalios pobūdžio, yra linkę į savęs žalojimą. Susidaro įspūdis, kad po trauminio įvykio, tyrimo dalyvei buvo lengviau iškentėti fizinį skausmą, nei prisiminus traumuojantį įvykį, be pagalbos išgyventi psichologinį skausmą. Toks pasirinkimas socialinio darbo ir terapinėje praktikoje yra gana įprastas.

Klientas, negaudamas specialistų pagalbos, nėra pajėgus susitvarkyti su savimi, nesugeba valdyti savo emocijų, todėl pradeda nuolat išgyventi intensyvius jausmus:

„nebegalėjau su savimi susitvarkyti, panikos priepuoliai prasidėjo, suicidinės mintys“;

„norėjau mirties bet bijojau numirti“;

„Esu ir vaistų prigėrusi bet išgelbėjo“.

Analizuojamo atvejo kontekste, Lidija buvo praradusi visišką savo gyvenimo kontrolę, ji nebebuvo pajėgi susitvarkyti su psichologinėmis trauminio įvykio pasekmėmis, tačiau dėl pagalbos ji nesikreipė iškart. Kyla klausimas, kas lemia pradinį pagalbos galimybės nepasirinkimą, o bandymą

pačiam, traumą patyrusiam asmeniui, bandyti kontroliuoti savo išgyvenimus ir patiriamas pasekmes? Tyrimo autorės teigimu, Lidijos atveju, pagrindinė tokio sprendimo priežastis buvo tai, kad ji prarado pasitikėjimą aplinkiniais žmonėmis. Klientai, kurie nusivilia kurtais emociniais ryšiais ir tarpasmeniniais santykiais, nėra linkę priimti sprendimus dėl pagalbos iš kitų gavimo. Lidijos atveju, susiformavusi neigiama patirtis susijusi su tarpasmeniniais santykiais bei savivertės praradimas, skatino baimę ir gėdos jausmą pripažinti, jog jai galėjo nutikti tokia neigiama patirtis.

Be to, kreipimasis pagalbos į specialistus, klientų akimis, suvokiamas kaip savo bejėgiškumo pripažinimas, baimė dėl terapijos metu galimo grįžimo į prisiminimus apie trauminį įvykį, stigma ar ankstesnė neigiama patirtis.

Prievartą patyrusiems asmenims būdinga ir depersonalizacija, kuri gali būti suvokiama kaip asmens savo kūno, kaip svetimo, suvokimas. Lidijos atveju, kol nebuvo kreipiamasi pagalbos, aiškiai pasireiškė depersonalizacija: *„sunku buvo išbūti su savimi...“*.

Pagalbos procesas buvo labai ilgas: *„metus pasigydžiau“*.

Galima pastebėti, kad Lidija, patyrusi prievartą, lyg ir atsiribojo nuo savojo „Aš“ ir į situaciją žvelgė kaip trečiasis asmuo. Toks asmenybinis susidvejinimas leidžia trauminį įvykį patyrusiems asmenims lyg ir atsiriboti nuo galimų psichologinių ir prisiminimais paremtų, fizinių išgyvenimų pajautimo. Atsiribojimas nuo savo kūno, desensitizacija, kaip išeitis, leidžia klientams tyrinėti situaciją stebint iš šono, užtikrinant saugumo jausmą, prisitaikymą išbūti tame išgyvenime.

Šio atvejo analizėje svarbus **kliento ir socialinio darbuotojo santykių užmezgimo momentas**. Analizuojamu atveju klientės su socialiniu darbuotoju santykis užsimezgė per socialinio darbuotojo išreikštą, jos situacijos ir išgyvenimų suvokimą, o klientės - per atvirą dalinimąsi:

„suprato mano tą tokį skausmą, priėmė mane tokią kokia esu, nesmerkė.../susidraugavau su socialine darbuotoja ir su centro vadove“.

Baigiamojo darbo autorė pažymi, kad pagalbos santykių kūrimas turi būti paremtas pasitikėjimu, tačiau šio pasitikėjimo įgijimas iš kliento pusės yra priklausomas nuo socialinio darbuotojo turimų gebėjimų. Galima pažymėti, kad viena iš pagrindinių specialisto užduočių yra suprasti, kad klientas gali papasakoti tik tiek, kiek jis yra pasirengęs, todėl šiuo atveju svarbu supratimas ir erdvės klientui suteikimas. Tuo pačiu, socialinis darbuotojas gali padėti tik tiek, kiek jis gali priimti. Vertinant iš Lidijos pozicijos, pagalbos santykių pradžia priklausė nuo jos pačios pasiryžimo ieškoti pagalbos. Klientės sugebėjimas suvokti savo pačios išgyvenimus ir „susidraugavimas su socialine darbuotoja“ atskleidžia, kad pagalbos santykių kūrime labai svarbus ne tik socialinio darbuotojo indėlis į šį procesą, tačiau ir pačios klientės atvirumas socialinio darbuotojo atžvilgiu. Kliento atvirumą ir gebėjimą, bent minimaliai, dalintis savo išgyvenimais, galima laikyti pasitikėjimo rezultatu. Analizuojamojoje situacijoje pasitikėjimas nebuvo absoliutus,

tačiau išryškėjęs abipusiškumas, t.y. socialinio darbuotojo priėmimas ir nesmerkimas, o klientės pasiryžimas dalintis savo išgyvenimais, atskleidžia pasitikėjimu grįstų santykių kūrimo pradžią.

Vienas iš pagrindinių specialisto užduočių yra sukurti tokią aplinką, kurioje klientas jaustųsi saugiai, labai svarbus tampa ir padrąsinantis ir palaikantis specialistų elgesys. Lidijos atveju pagalbos santykių kūrimo pradžia ir pasitikėjimas buvo paremti būtent šių aspektų:

„nuvykau į centrą, mane ten labai gerai priėmė“;

„ten jauki aplinka, kaip namuose jautiesi“

„susidraugavau su socialine darbuotoja ir su centro vadove“;

„užsimezgė ryšys nes aš pasitikėjau“;

„atmosfera centre kur lankausi, jauku, malonu, žmonės rūpestingi...“.

Tyrimo dalyvė, prisimindama pirmąjį savo apsilankymą centre, išgyvena teigiamus prisiminimus. Tyrimo autorei apibūdindama aplinką, prisimindama pirmuosius įspūdžius, Lidija pakeičia neverbalinę kalbą, atsipalaiduoja, pasikeičia balso tonas, kalba garsiau, linksmiau. Susidaro įspūdis, kad ją aplanko pozityvūs prisiminimai ir suvokimas, jog apsilankymas centre buvo pagrindinis žingsnis, nuo kurio ji pradėjo ilgą, bei sėkmingą kelionę į dabartinį savąjį „Aš“. Pakilus tonas, kūno kalba, pakitusi rankų padėtis. Tyrimo autorė tyrinėdama neverbalinės ir verbalinės kūno kalbos aspektus lengvai šį pokytį identifikavo.

Lidijos pakylėjimą, energijos pokytį pasakojant apie jos pirminį vizitą centre, atskleidžia tai, kad iki to momento ji jautėsi vieniša ir pažeidžiama, išgyveno skausmą savitai, pasinėrusi į save, tačiau centre ji gebėjo patenkinti saugumo ir emocinio ryšio poreikius, kadangi pajautė kitų rūpestį, nuoširdų ir paprastą bendravimą su ja. Centro aplinka padėjo patenkinti saugumo poreikius, o jame dirbantys specialistais – emocinio ryšio poreikius. Lidijos atveju, pasitikėjimas kilo dėl specialistų rodomo žmogiškumo, atjautos, priėmimo, rūpestingumo ir nuoširdumo. Pasitikėjimas yra pagrindinis sėkmingų pagalbos santykių kūrimo elementas, tačiau svarbus abipusis pasitikėjimas, vedantis į kokybišką sąveiką tarp kliento ir socialinio darbuotojo. Pasitikėjimas gali būti kuriamas ne tik per dialogu paremtą abipusę sąveiką, tačiau kliento ir socialinio darbuotojo santykiuose svarbus ir klientės aplinkos suvokimas, aplinkos priėmimas. Lidijos atveju, centro aplinka paskatino įsitraukti į efektyvų kontaktą.

Kliento ir socialinio darbuotojo pagalbos santykių kūrime labai svarbus socialinio darbuotojo ne tik formalių procedūrų laikymasis, tačiau ir jo **autentiškumas,** gebėjimas priimti klientą ir jo patirtį, nediskriminuojant, nesmerkiant, be išankstinių nusistatymų. Tai ypač turi didelį poveikį kliento pokyčiams ir jo elgesio keitimuisi, jo gebėjimui valdyti situaciją ir pradėti kontroliuoti savo gyvenimą. Kitaip tariant, tai naudinga įgalinant klieną susidoroti su kilusiais sunkumais ir suvokti savo gebėjimus tai daryti savarankiškai:

„jos mane priėmė tokią kokia esu, (išdidžiai)“;

„Jos mane išklausydavo, savo išgyvenimais dalindavausi, apie smurtą dalindavausi, apie savo jausmus, santykius“.

Autentiškumas labai svarbus tapo ir Lidijos atvejo analizėje, kadangi socialinis darbuotojas, gebėdamas išbūti „čia ir dabar“, parodyti rūpestį, supratimą, priėmimą, padėjo pagrindus pasitikėjimo kūrimui, o pasitikėjimas tapo besivystančio dialogo ir sąveikos tarp kliento ir socialinio darbuotojo pamatu. Pagalbos santykių kūrime Lidijai svarbus buvo pačios savęs priėmimas, o tuo pačiu ir jaučiamas aplinkos priėmimas. Atvirumas, savęs priėmimas ir patirtinių išgyvenimų pasidalijimas rodo vidinio kliento „Aš“ stiprumą ir pasiryžimą. Pasitikėjimas nėra užčiuopiamas, tačiau nejausdama pasitikėjimo, Lidija nebūtų įsitraukusi į pagalbos santykius.

Taip pat galima išskirti ir **nuoširdumą bei paprastumą**, kuriuo turi pasižymėti socialinis darbuotojas siekdamas užmegzti santykius su klientu. Lidijos atveju, socialinė darbuotoja ir centro vadovė pasitelkė šiuos gebėjimus ir savo paprastumu bei klientės supratimu, sukūrė palaikančią, saugią atmosferą, kuri būtina klientės ir socialinio darbuotojo santykių „gilumui“ bei tęstinumui. Lidijos kūno kalba ir išdidumo jausmas suvokiant, jog tokioje situacijoje vystant santykius su specialistu, ji sulaukė priėmimo rodo, kad kliento supratimas ir parodymas, jog nepriklausomai nuo patirtos traumos, jis gali gyventi toliau ir siekti kurti geresnę ateitį. Tai svarbūs kliento ir socialinio darbuotojo pagalbos santykių kūrimo aspektai. Lidijos atveju tai labiausiai ir išryškėjo, kadangi prisimindama savo sąveiką su socialiniu darbuotoju, jos, kaip klientės nekritikavimas, fenomenologinis priėmimas buvo minimas kaip svarbiausias kriterijus, leidęs kurti **pasitikėjimu grįstus santykius:**

„Kas buvo svarbiausia, kad socialinė darbuotoja manęs nekritikavo su tokiom bėdom“;

„visos malonios buvo, šiltos, žmogiškos, jautrios, kaip ir aš nuo pat vaikystės jautri“;

„Žmogiškumas pats svarbiausias yra tame darbe“;

„Laiko skirdavo tiek kiek reikia“.

Kuriant kliento ir socialinio darbuotojo pagalbos santykius, labai svarbu tampa socialinio darbuotojo gebėjimai susilaikyti nuo emocijų raiškos, nesusijusios su klientu. Labai svarbu, jog socialinis darbuotojas **nemenkintų kliento patyrimo.** Taip pat aktualu vadovautis socialinio darbo etikos principais esant kraštutinėms situacijoms, kadangi netinkamai kuriama sąveika su klientu, negali užtikrinti sėkmingo pagalbos proceso. Lidijos atveju turima ankstesnė patirtis iš vaikystės, kėlė jos pradinį atsargumą atsiveriant specialistams po traumos:

„kai seniau esu sirgusi depresija ir lankiausi pas psichologę, tai net kritikos esu sulaukusi“;

„nesu iš tų labai greitų, kiekvienas savo tempu judam, o ji man pasakė – „Va jezau kokia lėta...“.

Neigiamos patirtys neleidžia sukurti kliento ir specialisto pagalbos santykių, o tokios patirtys didina kliento nepasitikėjimą ir gali lemti jo uždarumą, nenorą atsiverti. Ankstesnės neigiamos

patirtys kuriant pagalbos santykius buvo paremtos Lidijos patirtomis neigiamomis emocijomis, jos, kaip klientės, nesupratimu ir nepriėmimu. Kritika klientą gali įžeisti ir padidinti neigiamus potrauminius išgyvenimus. Lidijos atvejis atskleidžia, koks svarbus tampa socialinio darbuotojo gebėjimas veikti kryptingai, kadangi netinkamas elgesys ir reakciją gali nutraukti užmegztus arba besimezgančius santykius.

Reikia pažymėti, kad kliento ir socialinio darbuotojo sąveikoje labai svarbiais aspektais tampa socialinio darbuotojo gebėjimas **atjausti, domėtis klientu, jį užjausti**.

„Aš baidausi tokių griežtų žmonių, tai tokie būtų blogai, ryšys neužsimegztų“

„grubumas visai nepriimtinas man arba jeigu įžeistų kaip nors būtų viskas, santykis nutrūktų“;

„negalėčiau pasitikėti. Jeigu pasakytų – „čia tavo problemos, tu pati kalta dėl viso šito smurto ir panašiai“.

Socialinis darbuotojas, siekdamas sėkmingų pagalbos santykių su klientu vystymo, turi parodyti klientui, kad jam rūpi. Tik tokiu atveju galima sulaukti kliento atvirumo, atskleidžiant jų jausmus, išsiaiškinant pažeidžiamiausius niuansus. Tik pajutę nuoširdų socialinio darbuotojo dėmesį, klientai linkę atsiverti.

Atvejo analizės metu atskleistas ir dar vienas svarbus aspektas – socialinio darbuotojo tikėjimas kliento gebėjimu susitvarkyti su savo emocijomis, savarankiškai pradėti kontroliuoti savo gyvenimą. Rodomas **tikėjimas** gali būti laikomas viena iš socialinio darbuotojo priemonių, leidžianti didinti kliento ir socialinio darbuotojo abipusį pasitikėjimą: *„Manimi tikėjo“.* Tikėjimas klientu ir jo galimybėmis yra svarbus pagalbos santykių kūrimo elementas, tačiau jis turi būti abipusis. Jei klientas pats netiki savo galimybėmis, tokiu atveju pagalbos santykių vystymas tampa sudėtingu. Vidinis kliento tikėjimas, kuris gal ir neakivaizdus, tačiau jaučiamas, daro reikšmingą poveikį pagalbos santykių vystymui, kur svarbiausias abipusiškumas.

Santykių ribos. Kuriant kliento ir socialinio darbuotojo santykius, jie neapsiriboja tik tam tikromis konsultacijomis sutartu laiku. Sėkmingi santykiai nuolat vystosi, su klientu socialinis darbuotojas tęsia bendravimą ir už įstaigos ribų, domisi klientu, jo neignoruoja, tačiau socialiniame darbe taip pat turi būti numatytos ir tam tikros santykių ribos. Ribos tarp profesionalumo ir „draugo statuso“ yra labai plonos, o jas peržengti nėra sudėtinga. Peržengus šias ribas, atsiranda dvejopi santykiai. Dvejopi santykiai šia prasme yra tokie, kai socialinis darbuotojas turi profesinį ryšį su klientu ir tuo pačiu metu santykius su klientu kitame kontekste, pavyzdžiui, draugyste (Alexander ir Charlesas, 2009). Lidijos atveju, ji jautė, jog socialinė darbuotoja ir kiti centro darbuotojai tapo kaip draugai:

„kartu su socialine ir pasivaikščioti eidavome, ir į parduotuvę“;

„Ateidavau, kaip pas gerus draugus“.

Kyla klausimas - ar Lidijos atveju yra peržengiama santykių riba? Baigiamojo darbo autorės nuomone - taip nėra. Pasivaikščiojimas drauge su socialine darbuotoja bei lankymasis prekybos centre nusipirkti produktų, buvo traktuojami kaip pagalbos proceso dalis, įveikiant nepasitikėjimą ir baimes po traumuojančios patirties. Šiuo atveju, klientė žvelgia į specialistus kaip į draugus, o draugo statuso suteikimas, iš kliento perspektyvos, reiškia visapusišką pasitikėjimą specialistais, todėl gali daryti reikšmingą poveikį kliento ir socialinio darbuotojo pagalbos santykių sėkmei. Žvelgiant iš kitos perspektyvos, užmegzti santykiai su socialiniu darbuotoju ir jų nutrūkimas taip pat gali sumažinti pagalbos proceso veiksmingumą. Lidijos atvejo vertinimo metu, galima pastebėti, kad dėl tam tikrų aplinkybių, pagalbos proceso metu pasikeičiantys socialiniai darbuotojai lyg ir sukeldavo tam tikrų abejonių, nepasitikėjimo ir pagalbos santykių procesas turėjo būti pradedamas iš naujo, o tai reiškia, kad ir klientė turi iš naujo pasitikėti socialiniu darbuotoju:

„Tik buvo sunku, kai socialinė pasikeisdavo, joms irgi visko gyvenime vyksta, tai į dekretą išeina, tai darbą pakeičia, tai tada liūdna, baisu būdavo, nes ryšys nutrūksta ir nežinai kokia kita ateis“.

Patyrus prievartą ir vykstant pagalbos procesui, svarbus stabilumas, tačiau tiek šiuo atveju klientė, tiek ir baigiamojo darbo autorė suvokia, kad įtaka ar pokytis kai kuriomis aplinkybėmis neįmanomas. Vertinant Lidijos atvejį pastebima, kad pradžioje keičiantis socialinėms darbuotojams, Lidija išgyvendavo nežinios, nerimo emocijas, taip pat jausdavo įtampą dėl nežinojimo, koks žmogus įsitrauks į pagalbos santykių procesą. Toks prieraišumas gali būti vertinamas dvejopai: peržengtos santykių ribos rezultatas; sėkmingai vystomų pagalbos santykių nutraukimo rezultatas. Tiesa, vykstantys pokyčiai klientą gali vesti prie suvokimo, jog ir kasdieniame gyvenime gali įvykti pokyčiai, kurie nuo jo nepriklauso ir ne visiems gyvenimo pokyčiams įmanoma pasiruošti. Tokie instituciniai pakeitimai, iš dalies padeda klientui susidoroti su kasdienėmis situacijomis ir netikėtumais, padeda sėkmingiau reguliuoti emocijas:

„po to susitaikiau, kad gyvenime visada kažkas keičiasi, tai priėmiau tuos pokyčius. Iš pradžių būdavo sunku bet eigoje priprasdavau ir prie kito žmogaus.“.

Pagalbos santykių sėkmingumas. Reikia suprasti, kad kuriant pagalbos santykius tarp kliento ir socialinio darbuotojo, labai svarbu sukurti abipusiu pasitikėjimu grįstus santykius, siekiant laukto sąveikos rezultato. Šiuo atveju tampa svarbios ne tik socialinių darbuotojų, tačiau ir klientų savybės. Lidija gebėjo priimti savo patirtį tokią kokia jį buvo. Atsiskleidžia sėkmingiems pagalbos santykiams būdingos kliento savybės – pasitikėjimas savimi, pasiryžimas pokyčiams, savęs ir savo patirties priėmimas, vidinė motyvacija (bent minimali) siekti pokyčių, gebėjimas priimti pokyčius ir aplinkos siūlomą paramą.

Pasiekimai gali būti įvairaus pobūdžio. Lidijos atvejo analizė atskleidė ir dar vieną svarbų kliento ir socialinio darbuotojo sąveikos aspektą – socialinio darbuotojo gebėjimą ugdyti kliento **savarankiškumą**:

„seniau vis kažko tikėdavausi iš kitų, o tame centre aš tapau žymiai savarankiškesnė, mane to išmokė“.

„Man nebereikia visko padėti ant lėkštutės“.

Savarankiškumas yra svarbus pagalbos santykių sėkmės rezultatas, leidžiantis užtikrinti kliento įgalinimą, gebėjimą prisiimti atsakomybę už savo gyvenimo kontroliavimą, priimamus sprendimus. Kliento savarankiškumas ne visada atsiranda lengvai, kartais tenka susidurti su pačio kliento suvokimo būti savarankišku ir motyvacijos tai daryti trūkumu. Vertinant Lidijos situaciją galima matyti, kad iki pagalbos santykių kūrimo pradžios ir net pačioje pagalbos santykių pradžioje, ji nesuvokė savarankiškumo svarbos.

Dar vienas neatsiejamas aspektas pagalbos santykių vystyme – kliento **įgalinimas.** Įgalinimas yra neatsiejamas nuo kliento savarankiškumo. Socialinis darbuotojas turi skatinti klientą priimti sprendimus ir prisiimti atsakomybę už savo sprendimus. Lidijos atveju, įgalinimas tapo vienu iš pagrindinių socialinio darbo metodų, lėmusių jos sveikimo proceso sėkmę. Pati klientė, dalindamasi prisiminimais pabrėžia, kad vienas pozityviausių pokyčių – aktyvi veikla, priimtas sprendimas studijuoti ir siekti savo tikslų:

„Aš visada galvojau apie karjerą, norėjau profesinėje veikloje ką nors daugiau pasiekti, man patiko mokytis, kažką naujo sužinoti“.

„Labai džiaugiuosi, kad paskatino mokslus baigti, mintis į kitą veiklą nukreipti, tada ir atsigavau, o dabar tai tikrai gyvenimas susitvarkė“.

Reikia pažymėti, kad įgalinimas paremtas tuo, kad socialinis darbuotojas mato klientą „kaip gebantį naujai mąstyti, jausti, veikti ir tikėti, kad jis yra gebantis spręsti problemas ir kūrybiškas“ (Maclean, ir Harrisonas, 2015). Socialinis darbuotojas, siekdamas kliento įgalinimo turi gebėti jį padrąsinti, paskatinti jį augti ir vystytis kaip asmenybei. Būtent tai galima laikyti kliento sveikimo prielaida.

Pasididžiavimas savo pasiekimais, taip pat gali būti laikomas vienu iš sėkmingos kliento ir socialinio darbuotojo sąveikos rezultatų:

„kai atėjau po to smurtinio įvykio, norėjau, kad už mane viską kas nors padarytų, bet teko daug daryti pačiai ir dabar taip darau, viską pati, savarankiškai tvarkausi“;

Kliento ir socialinio darbuotojo pagalbos santykiai, kurie grįsti abipusiu pasitikėjimu, taip pat turi pasižymėti ir palaikymu. Kuriant pagalbos santykius labai svarbus seksualinę prievartą patyrusio **asmens palaikymas**, pagalba kuriant tarpasmeninius santykius, vienišumo jausmo mažinimas arba

panaikinimas. Šiuo atveju, socialinis darbuotojas tampa „draugu“, kuris tampa pagrindine palaikančiąja grandimi asmens sėkmingoje kelionėje į dabartinį „Aš“:

„vis vieniša jaučiausi, iš kitų ieškojau ir laukiau dėl to ir tokia kompanija atsirado, vis kituose kažko ieškojau. O centre tik pradžioje vieniša jaučiausi, bet paskui kartu su socialine ir pasivaikščioti eidavome, ir į parduotuvę.“

„O svarbiausi dalykai ką išskirčiau tai, kad nelikau viena su savo skausmu, galėjau bendrauti, gauti socialines paslaugas, patarimai, pvz. sakydavo – „aš išmokysiu tave pasidaryti meškerę, o žuvį pasigausi pati, nes pačios sužvejota žuvis – pati skaniausia“;

„Apie metus laiko vyko tampymai į apklausas, tai socialinė mane ir į apklausas lydėdavo“.

Patirties pasidalinimas. Gebėjimas dalintis savo patirtimi su kitais, tą pačią patirtį turinčiais asmenimis, yra reikšmingas žingsnis, atskleidžiantis žmogaus sėkmingą kelionę gaunant pagalbą. „Grupinė terapija atrodo ypatingai naudinga išgyvenusiems prievartą asmenims. Jie ne tik įsisąmonina, kad ne jie vieni yra tai patyrę, bet ir gauna progą parodyti savo socialinį interesą klausydami ir atsakydami kitiems grupės nariams. Galimybė padėti kitiems yra labai svarbi klientams, nes jie gali pasidalinti neigiamu patyrimu ir judėti teigiamo patyrimo link, o kadangi kiti grupės nariai mato jų gebėjimus ir pripažįsta jų reikalingumą, tai padeda pakelti jų savęs vertinimą“ (Maclean, ir Harrisonas, 2015). Grupinės terapijos metodo, kliento sveikimo procesui veiksmingumą galima pagrįsti ir tuo, kad jis gali savo patirtimi padėti kitiems. Kliento suvokimas, kad jo patirtis duodą naudą ne tik jam pačiam, tačiau kartu padeda keisti ir kitų klientų gyvenimus. Tai yra reikšminga suvokiant savo „galią“ keisti įvykius. Kartu tai sąveikos su aplinka priemonė, įgalinanti klientą valdyti savo išgyvenimus ir juos nukreipti pozityvių pokyčių linkme:

„Dar ir grupinę terapiją lankau, nes manau, kad ir kitiems savo patirtimi galiu padėti“.

Kliento emocinis atsigavimas po patirtos prievartos yra reikšmingas jo, kaip asmenybės augimui ir fiziniam funkcionavimui. Lidija, dalindamasi patirtimi pažymėjo, kad „*nuo emocinės būklės ir fizinės jėgos labai priklauso“*.

Sėkmingų pagalbos santykių tarp kliento ir socialinio darbuotojo sukūrimu galima laikyti šių **santykių tęstinumą ir išlaikymą**. Santykių išlaikymas gali būti suvokiamas kaip kliento turimas suvokimas, jog jis turi nuolat jį palaikančius asmenis. Kaip jau išsiaiškinta anksčiau, pats palaikymo iš aplinkinių suvokimas yra reikšmingas įtvirtinant sėkmingų pagalbos santykių rezultatus:

„būna, kad ir šiuo momentu dar apsilankau pas socialine ar psichologinės pagalbos, nes man psichologė sakė, kad galiu ateiti ne tik kada blogai, bet ir tada kai viskas gerai“;

„Tai dabar tik kartais dar pas psichologe nueinu, nes mano psichologė sako, kad ir ji pas psichologę vaikšto“;

„net su mokslais jei ko nors nesuprasdavau ateidavau paklausti, tai visapusiškai padėjo (juokiasi)“.

Santykių užbaigimas. Šis etapas yra itin reikšmingas ir atskleidžia kliento ir socialinio darbuotojo sąveikos, pagalbos santykių kontekste, nutraukimą. Interviu pabaigoje Lidija su pasididžiavimu pasakojo apie dabartinį savo gyvenimą ir patiriamus teigiamus pokyčius po pagalbos santykių užbaigimo. Kūno kalba, kalbėjimo tonas, jaučiamas pasididžiavimas ir džiaugsmas atskleidžia, kad Lidijos atveju įvykę pokyčiai sėkmingi, tačiau šią sėkmę lėmė tikslinga ir kryptinga jos ir socialinio darbuotojo sąveika teikiant pagalbos santykius:

„*Esu gerbiama, mylima, lepinama, gražiai vadina vyras mane, gėlių padovanoja, tik, kad abu neįgalūs esame“;*

„<...> svarbiausia ką išmokau kol gavau pagalbą – tai atsiriboti nuo žmonių, kurie man blogo linki, su kuriais man yra negerai, kurie mane vaikystėje skriaudė, jie manęs nepalaikė, priekaištavo, mama nesirūpino;

„<...> Aš išmokau atsiriboti nuo jų“.

Tikrasis gyvenimas visuomet yra susitikimas.

DISKUSIJA

Šioje magistrinio darbo baigiamojoje dalyje pateikiamas esminių, empirinio tyrimo radinių sugretinimas su teorinėje darbo dalyje pristatomomis mokslininkų įžvalgomis, taip pat magistro baigiamojo darbo autorės, kaip tyrėjos, refleksija.

Tyrinėjant kliento ir socialinio darbuotojo santykius, remiantis pasirinkto atvejo pagrindu, nustatyta, kad pagalbos santykius tarp kliento ir socialinio darbuotojo galima suskirstyti į tris etapus, kuriuose kiekviename yra išgyvenami vis kitokie aspektai bei skiriasi tam tikrų socialinio darbuotojo savybių svarba. Pagrindiniais etapais galima laikyti: pagalbos santykių kūrimo pradžią; sąveikos transformaciją į pasitikėjimą socialiniu darbuotoju ir abipusį pagalbos santykių vystymą; pagalbos santykių užbaigimą – rezultatą, kurį gali pasiekti tiek pats klientas, tiek socialinis darbuotojas. Tyrinėjant kliento patirtį buvo galima identifikuoti klientės pokyčius ir vykstančią transformaciją į asmenybę, kokia ji yra dabar.

Išsamiau tyrinėjant pagalbos santykius tarp kliento ir socialinio darbuotojo, atsiskleidė tokie pagalbos santykių raiškos aspektai, kaip: nuoširdumas, paprastumas, autentiškumas, pasitikėjimas, tolerancija, palaikymas, atjauta, tikėjimas, įgalinimo ir savarankiškumo skatinimas, empatija, kliento įtraukimas, įgalinimas. Visi šie pagalbos santykių raiškos aspektai, tyrinėjami skirtingų mokslininkų, kurie analizavo - kliento ir socialinio darbuotojo pagalbos santykių kūrime ir vystyme svarbius veiksnius, socialinio darbuotojo savybes, turimus įgūdžius (Bland, Renouf, Tullgren, 2015; Collins, 2015; Miller, Rollnick, 2014; Pettersen, 2012; Bagdonienė, Jakstaitė, 2009).

Tyrinėjant geštalto terapijos taikymo socialiniame darbe praktiką pastebima, kad šios terapijos apraiškas galima laikyti naujomis socialiniame darbe, kadangi buvo rastas tik vienas magistro baigiamasis darbas, kuriame buvo vertinamas geštalto terapijos taikymas socialiniame darbe, tačiau iš socialinio darbuotojo perspektyvos. Šio tyrimo metu atskleista svarba - parodyti geštalto terapijos principų taikymo ne tik iš socialinio darbuotojo, tačiau ir iš pačio kliento perspektyvos.

Tyrinėjant kliento patirtis ir patirtį dalyvaujant pagalbos santykių kūrime, buvo nustatyti reikšmingi aspektai, kuriais atskleidžiamas geštalto terapijos idėjų taikymas socialiniame darbe. Buvo nustatyta dialogu pagrįstų santykių svarba ir efektyvumas socialiniame darbe, leidžiantis pagrįsti, jog dialogas yra daug daugiau nei žodžiai, jis suvokiamas kaip natūralus būdas, kuriuo žmonės gali „pasiekti“ vieni kitus (Natland, 2015). Dialogas šiame tyrime buvo vienas iš būdų, leidžiantis sukurti kliento ir socialinio darbuotojo pasitikėjimu grįstas sąsajas, leidusias pasiekti kliento įsitraukimo ir paradoksalių pokyčių sukėlimą, kuris laikomas vienu iš geštalto terapijos ašių. Sąveika yra laikoma priemonė, kuri naudojama terapinių santykių tarp profesionalo ir kliento kūrime, kai panaudojant kliento asmeninius ir socialinius išteklius yra sukeliami pokyčiai (Sndhu ir kt., 2015). Dialogiškumu paremtų santykių kūrime, sąveika ir santykis, tarp kliento ir socialinio darbuotojo, lėmė esminius pokyčius klientės gyvenime, savęs suvokime ir savęs pažinime.

Tyrimo metu nustatyti sėkmingo pagalbos santykių raiškos aspektai - klientės savarankiškumas, įgalinimas, suvoktas pasididžiavimas savimi, gebėjimas dalintis savo patirtimi su kitais - yra laikomi esminiais, sėkmingos sąveikos tarp kliento ir socialinio darbuotojo, raiškos aspektais. Tyrimo metu buvo itin aiškiai identifikuoti keletas geštalto principų, kurie tapo pagrindu klientės transformacijai: padėti žmogui pamatyti savo gyvenimą, kaip savo kūrybos rezultatą, kokia kaina už tai mokama ir prisiimti atsakomybę už savo gyvenimą; skatinti judėti žmogų nuo priklausomos aplinkos (palaikymo ieškojimo, manipuliacijų) link adekvačios autonomijos (vidinių resursų) (Clarke, 2021). Tyrimo metu išaiškėjo, koks sudėtingas kelias nuo priklausomybės iki savarankiškumo, nuo savęs, kaip neturinčio galios kažką keisti suvokimo iki kliento, aiškiai suvokiančio savo galimybes ir net gebančio pasidalinti su kitais.

Hepwothas ir kt. (2013) aptardamas pagalbos procesą, taip pat jį skaidė į tris etapus, tačiau gana didelis dėmesys skiriamas pradiniam etapui, kai socialinis darbuotojas tyrinėja kliento patirtis ir problemas, gaudamas informaciją apie asmenį, problemos pobūdį, problemos kilimo ištakas ir nustatant galimą išorinės aplinkos poveikį šių problemų egzistavimui. Atvejo analizė leido pagrįsti, jog pradinė sąveika tarp klientės ir socialinės darbuotojos, tapo esmine visų pagalbos santykių kūrimo ašimi. Atkreipiamas dėmesys, kad mokslinėje literatūroje pagrindinis dėmesys sutelkiamas į pagalbos santykių kūrimą iš socialinio darbuotojo perspektyvos, tačiau pasigendama lygiaverčio vertinimo ir iš kliento pozicijos. Klientui taip pat svarbu, pradiniame pagalbos santykių kūrime, vertinti socialinį darbuotoją, jo sugebėjimą suprasti, bendravimą, nuoširdumą. Galima suvokti, jog teoriniai pagalbos santykių kūrimo aspektai yra tik gairės, rodančios sudėtingo „kelio“ pradžią, nurodančios priemones, kuriomis bandoma pakreipti visą procesą sėkmingo rezultato siekimo kryptimi. Tačiau būtent šiuo aspektu išryškėjo **lygiavertiškumo** svarba, kadangi socialinio darbo intervencijų taikymas vadovaujantis vien instrukcijomis, negali užtikrinti, jog visas pagalbos procesas vyks kaip tikimasi. Be to, būtų įdomu tyrinėti lygiagrečiai ir socialinių darbuotojų patyrimą, nes remiantis geštalto terapijos požiūriu, patyrimas vyksta santykyje, tiek kiekvienam dalyvaujančiam atskirai, tiek būnant santykyje. Socialiniai darbuotojai patiriantys sunkias klientų situacijas, neretu atveju, išgyvena demotyvaciją, sunku ištoleruoti sudėtingus klientų jausmus, situacijas, emocijas, tad to pasekmė - keičiama darbo vieta, perdegimas, kitos profesijos pasirinkimas, depresinės nuotaikos ir pan.

Tyrinėjant kliento ir socialinio darbuotojo, kurių sąveikos rezultatas yra laikomas vienu iš pagalbos santykių sėkmės pavyzdžių, pastebėta, kad kliento noras ir motyvacija gauti ir priimti socialinio darbuotojo pagalbą, prasideda būtent nuo situacijos vertinimo. Analizuoto atvejo kontekste, pirminės sąveikos metu, svarbus tapo socialinio darbuotojo autentiškumas ir nestruktūrizuotas procedūrų vykdymas. Socialinis darbuotojas vystydamas dialogiškumu paremtą kontaktą su klientu, geba pirmiausia vystyti žmogiškąją sąveiką ir tik tada taikyti atitinkamas intervencijas. Tyrinėjant konkretų atvejį išryškėja ir netinkamos sąveikos tarp kliento ir socialinio

darbuotojo pavyzdžiai, atskleidę, jog socialiniam darbuotojui siekiant vystyti pagalbos santykius, svarbu nedemonstruoti savo žinojimo, pateikti save, kaip asmenį, kuris yra „aukščiau“ kliento. Neigiamos ankstesnės klientės patirtys darė poveikį atsargumui ir nenorui įsitraukti į pagalbos procesą. Paynas (2011) taip pat atkreipė dėmesį, kad santykiai yra neatsiejami nuo augimo ir vystymosi, tačiau reikia nepamiršti, kad jie taip pat gali būti piktnaudžiavimo galios pozicija vieta, sukelianti - įskaudinimą, bejėgiškumą, priklausomybę nuo pagalbos, konfliktus ir gėdą bei pažeidžianti asmens vystymosi procesą. Pažeidžiamumas ir bejėgiškumas tyrinėjamo atvejo kontekste buvo pagrindiniai lydimieji išgyvenimai, kurie atsirado po netinkamos ankstesnės sąveikos.

Mokslinėje literatūroje pabrėžiama, kad praktinėje socialinių darbuotojų veikloje galima susidurti su situacijomis, kai nepaisant jų dedamų pastangų bendrauti, susiduriama ir su klientų nenoru įsitraukti į pagalbos procesą (Osvat ir Marc, 2014; Marc, Baxter ir Timofte, 2018). Tačiau tokios situacijos tik leidžia atskleisti pagalbos santykių individualumą, socialinių darbuotojų gebėjimus panaudoti savo žinias ir turimus įgūdžius, išsiaiškinant, kokiomis priemonėmis galima pasiekti klientą. Juk tyrimo dalyvė dėl įgytos patirties nebuvo linkusi bendrauti ir kurti santykį, tačiau socialinio darbuotojo parodytas supratimas, erdvės suteikimas, nuoširdumas ir paprastumas, padėjo klientei suvokti žmogiškojo bendravimo svarbą.

Atkreipiamas dėmesys, kad mokslininkai, vertindami socialiniame darbe pasirenkamus intervencijų modelius, labai daug dėmesio skiria socialinio darbuotojo situacijos vertinimui ir jam kylančių iššūkių išaiškinimui ir tyrinėjimui. Pavyzdžiui, pažymima, kad socialiniai darbuotojai gali susidurti ir su atsisakymu bendradarbiauti, agresyviu elgesiu ar net verbalinio/fizinio smurto atvejų pasireiškimu (Osvat ir Marc, 2014; Marc, Baxter ir Timofte, 2018). Tyrinėjant socialinio darbo praktikos aspektus iš kliento pozicijų, pasakytina, kad klientai taip pat gali susidurti su socialinio darbuotojo pasipriešinimu, neigiamu ir kaltinančiu požiūriu į juos. Tokia praktika lemia kliento užsisklendimą ir dar didesnį trauminės patirties išgyvenimą. Taigi, svarbus vaidmuo pagalbos santykių kūrime tenka ne tik kliento atgrasiai elgsenai, rodomu nenoru įsitraukti į pagalbos procesą, tačiau ir pačiam socialiniam darbuotojui, kuris turi gebėti valdyti savo emocijas ir reaguoti į klientą pirmiau iš žmogiškojo „Aš“ pozicijos ir tik tada pereiti į socialinio darbuotojo „Aš“ būseną, užtikrinus, kad klientas yra pasirengęs priimti jį kaip specialistą (Marc, Baxter ir Timofte, 2018). Taigi, ramus, pagarbus elgesys, kliento išklausymas, socialinio darbuotojo kaip padėjėjo vaidmens prisiėmimas yra labai svarbūs tokiose situacijose. Nesugebėjimas to padaryti atveda klientą į bejėgiškumą ir užsisklendimą, savęs, kaip negalinčiojo nieko pakeisti poziciją, o to pasekmė - pagalbos santykių žlugimas arba netinkama, netiksli, nesavalaikė pagalba.

Tyrinėjant kliento ir socialinio darbuotojo sąveiką atvejo analizės kontekste, išryškėjo ne tik dialogo svarba, tačiau kartu ir problemiškumas, susijęs su kliento ir socialinio darbuotojo „Aš-Tu“ santykio, paremto lygiavertiškumu kūrimu. Pagrindžiamas ir Petrauskienės, Žemaitytės ir Grigalienės

(2018) išskirtas socialinio darbuotojo autentiškumas, kaip galingas įrankis plėtojant „Aš-Tu“ santykį. Autentiškumas išryškėjo per socialinio darbuotojo nuoširdumą ir paprastumą, gebėjimą būti šalia kliento, o tai lėmė ir santykio „Aš-Tu“ sėkmingą vystymą. Planningas (2009) pabrėžė, kad tarp kliento ir socialinio darbuotojo turi būti plėtojami nuoširdūs, nekritikuojantys, nenuvertinantys santykiai, kurie pagrįsti fenomenologiniu dialogu. Tyrėja atkreipia dėmesį, kad autentiškumas, nuoširdumas, o svarbiausia – žmogiškumas, tampa galingais socialinio darbuotojo įrankiais pagalbos santykiuose. Būtent tai šiame tyrime leido atskleisti fenomenologinio dialogo, kaip svarbiausio intervencijų komponento, reikšmę. Per šią prieigą, tyrėja priartėjo prie geštalto terapijos principų taikymo, socialinio darbo praktikoje, esmės pagrindimo. Juk Aš-Tu“ kontaktas, geštalto terapijos teorijoje, laikomas esminiu ir padedančiu kurti kliento ir socialinio darbuotojo santykius. Būtent ir šiuo atveju, socialinio darbuotojo gebėjimas būtų nuoširdžiu, rodyti atjautą ir supratimą, neteisti bet paskatinti klientą atsiverti, lėmė reikšmingus kliento ir socialinio darbuotojo sąveikos aspektus.

„Aš-Tu“ santykio kūrimas turi būti paremtas fenomenologiniu požiūriu, atskleidžiančiu dialogo lygiavertiškumą, kaip vienodo galių pasiskirstymo, tarp abiejų dialogo pusių, reikšmę. Atsiranda svarbu suvokti, kad išlaikyti dialogiškumą, kuriant pagalbos santykius, gali tapti sudėtinga - dėl pačio socialinio darbuotojo savęs, kaip specialisto suvokimo. Palaikant dialogą struktūrizuotomis formomis, t.y. socialiniam darbuotojui klausiant, o klientui tik atsakant į pateikiamus klausimus, negalima laikyti natūraliu dialogu, kuris paremtas fenomenologiniu požiūriu. Tyrėja atkreipia dėmesį, kad dialogiškumas ir per jį kuriamas „Aš-Tu“ santykis, atsiskleidžia per lygiavertiškumą ir socialinio darbuotojo sugebėjimą įterpti „žmogiškumą“ bei natūralaus bendravimo normas. Vystant santykius, paremtus dialogu, labai svarbus santykių horizontalus lygmuo, kadangi tik per jį pasiekiamas „Aš-Tu“ kontaktas gali tapti sėkmingų pagalbos santykių pagrindu. Tyrinėto atvejo metu, socialinio darbuotojo sugebėjimas išlaikyti horizontalų santykių lygmenį, leido pasiekti tiek pačio kliento, tiek socialinio darbuotojo pagalbos santykių tikslų. Tikriausiai, sudėtingiausias šiuo aspektu, tampa socialinio darbuotojo vaidmens prisiėmimas - įsisavinti palaikančiojo, o ne kontroliuojančiojo - klausinėjančiojo vaidmenį, kuris prieštarauja geštalto terapijos principams, akcentuojantiems sėkmingos sąveikos per lygiavertiškumą, siekiamybę. Galima pastebėti ir tai, kad emocijų patyrimo prasme, socialiniam darbuotojui yra sudėtinga palaikyti dialogiškus santykius, todėl, kad turi prisitaikyti prie situacijos ir save pateikti tokiame pačiame lygmenyje, kaip klientas. Lietuvos socialinio darbo praktikoje vis dar taikomi intervencijų modeliai pasižyminti struktūriškumu, tačiau kartu juose nėra apibrėžiamas dialogiškumo taikymo aspektas. Tikriausiai dėl šios priežasties fenomenologinis dialogas, kaip intervencijų komponentas, tampa tik pačio socialinio darbuotojo apisprendimo jį taikyti reikalu. Nors užsienio literatūroje geštalto terapijos principai pradėti analizuoti gana plačiai dėl jų pritaikymo socialiniame darbe, tačiau tyrėjos nagrinėto atvejo

analizėje, atsiskleidė socialinio darbuotojo vidinio „Aš“ pokyčių svarba, pereinant nuo apibrėžtų priemonių ir intervencijų taikymo, prie žmogiškumu paremto bendravimo vystymo.

Tyrimo metu paaiškėjo, kad kiekvienam individui svarbus pasitikėjimas, kuris tapo sėkmingų pagalbos santykių pagrindu. Tik pasitikėjimu grįsti santykiai, gali padėti pasiekti visiško kliento įsitraukimo ir pokyčių priėmimo. Bagdonienė ir Jakštaitė (2009) pabrėžė, kad pasitikėjimas yra kliento ir socialinio darbuotojo santykių pagrindas. Tik pasiekus abipusio pasitikėjimo lygmenį, vystosi profesiniai santykiai, kuriais gali būti pasiekiami pozityvūs pokyčiai. Remiantis geštalto terapijos principais, galima teigti, kad pasitikėjimas yra tinkamai vykstančio dialogo rezultatas, kadangi, fenomenologinio dialogo metu, galima sukurti žmogiškumu pagrįstus abipusius santykius, o socialiniame darbe dialogiškumas ir jau minėto „Aš-Tu“ santykio kūrimas, leidžia užtikrinti kliento ir socialinio darbuotojo abipusį pasitikėjimą. Tyrinėjant Lidijos atvejį, galima identifikuoti, kad visas pagalbos santykių kūrimo ir vystymo procesas, buvo paremtas didėjančiu klientės pasitikėjimu socialiniu darbuotoju, tačiau pats pasitikėjimas neatsirado pradinėje sąveikoje, jis vystėsi palaipsniui, palaikant dialogiškumą, socialiniam darbuotojui atskleidžiant savo autentiškumą per asmenines savybes, vertybes, empatiją. Planningas (2009) pabrėžė, kad tik tada, kai nuoširdus, pasitikėjimu grįstas santykis bus sukurtas, klientai bus pasirengę tyrinėti jautriausias savo gyvenimo sritis. Pasitikėjimą galima laikyti besitęsiančiu procesu, kuris didėja/mažėja kartu su vykstančiais pokyčiais bei sąveikos, tarp kliento ir socialinio darbuotojo, kokybe.

Tyrimo metu taip pat nustatytas ir įgalinimo bei pasitikėjimo santykis. Šiuo aspektu, pasitikėjimą galima laikyti kaip priemonę, siekiant ne tik sukurti abipusiškumu pagrįstą sąveiką, tarp kliento ir socialinio darbuotojo, tačiau ir užtikrinant pagalbos santykių sėkmingumą. Taigi, tyrinėjant atsiskleidė, kad kliento įgalinimas, pasitikėjimas, dialogiškumas ir net lygiavertiškumas yra tarpusavyje susijusios sąvokos, į kurias reikia žvelgti kaip į visumą, leidžiančią užtikrinti kliento įgalinimą ir pokyčių priėmimą bei pozityvių pokyčių išlaikymą. Pokytis negali būti laikomas tik tam tikras pagalbos santykių momentas, kuris yra aiškiai užfiksuojamas ir apibrėžiamas. Pokyčiai – tai procesas, nuolatinis kliento asmenybės augimas ir vystymasis, transformacija nuo negalinčiojo kontroliuoti savo gyvenimo iki asmenybės, gebančios savarankiškai priimti sprendimus ir siekti nuolatinio tobulėjimo. Pokyčius galima laikyti geštalto terapijos principų taikymo ašimi, kurie atskleidžia kliento ir socialinio darbuotojo sąveikos sudėtingumą.

Kyla klausimas, jei kliento įgalinimas yra laikomas vienu iš kliento ir socialinio darbuotojo pagalbos santykių sėkmės požymių, tai koks vaidmuo tenka socialiniam darbuotojui šiame procese? Kadangi įgalinimas yra suvokiamas kaip psichologinė būsena, kai žmogus suvokia savo galimybes kontroliuoti ir „paimti savo gyvenimą į rankas“, tai tampa iššūkiu apibrėžiant socialinio darbuotojo vaidmenį jame. Remiantis fenomenologiniu požiūriu, žmogus tyrinėdamas savąjį „Aš“, savo patirtį, geba ją panaudoti kuriant ateitį. Čia turima omenyje ne tik priimamus fizinius sprendimus, tačiau ir

psichologinį virsmą, kai klientas suformuoja ir įsisavina gebėjimą tai daryti ir pradeda tikėti savimi. Šiuo atveju, gebėjimas veikti, yra neatsiejamas nuo socialinio darbuotojo veikloje taikomų intervencijų, kadangi įgalinime socialinis darbuotojas turi prisiimti palaikytojo vaidmenį, užtikrinant, kad klientas suvoktų įgalinimą, kaip pačio pasiektą pagalbos santykių rezultatą.

Kliento įgalinimas ir šio pagalbos santykių rezultato neapibrėžtumas, leidžia išryškinti ir dar vieną probleminį aspektą, socialinio darbuotojo ribų pralaidumo klausimą. Socialinis darbuotojas, net ir vystydamas „Aš-Tu“ paremtus santykius, turi turėti tam tikras profesines ribas. Kyla klausimas, kaip apibrėžti tas ribas? Kokios tos ribos yra? Fenomenologinio dialogo atveju pabrėžiama, kad socialinis darbuotojas negali per daug susitapatinti su kliento problemomis ir atskleisti asmeninę patirtį, tačiau būtent tokiame pagalbos santykių kūrimo ribotume, fenomenologinio dialogo, kaip priemonės, taikymas tampa iššūkiu. Mokslinėje literatūroje šis klausimas yra diskutuojamas neišsamiai, paminit tik bendriausius ribų, tarp kliento ir socialinio darbuotojo, nustatymo aspektus. Socialinis darbuotojas visada turi stengtis nustatyti tam tikras ribas ir jas bandyti išlaikyti, kol vyksta kliento ir socialinio darbuotojo sąveika (Marc, Baxter ir Timofte, 2018). Toks požiūris lyg ir leidžia socialiniam darbuotojui pačiam priimti sprendimus dėl ribų nustatymo, tačiau, kaip tokiu atveju išlaikyti santykius horizontaliame lygmenyje? Nagrinėjant įgalinimo, o kartu ir santykių ribos nustatymo klausimus, kyla nemažai neaiškumų. Pabrėžiamas žmogiškumas ir atjauta, tačiau lygiagrečiai nurodoma, kad socialinis darbuotojas negali prisiimti guodėjo vaidmens ir per daug rodyti emocijų, negali įsijausti į kliento problemas, jei norima pasiekti sėkmingų pagalbos santykių. Tuo pačiu gali atrodyti, kad fenomenologinis požiūris remiasi būtent žmogiškumu, per supratimą ir dalinį įsijautimą į kito žmogaus patirtį ir problemas. Takoskyra tarp profesionalių santykių ir santykių ribų peržengimo yra neapibrėžta, todėl praktinis geštalto terapijos principų ir fenomenologinio požiūrio pritaikymas, tampa dar sudėtingesnis.

Tyrimų, kuriuose būtų tyrinėjamas kliento ir socialinio darbuotojo santykių kontekstas pasitelkiant geštalto terapijos principus Lietuvoje yra vos keletas, todėl palyginti šio tyrimo rezultatus su kitų tyrėjų darbais, nėra galimybės. Fenomenologinio dialogo ir geštalto terapijos požiūrio integravimo socialinio darbo kontekste sudėtingumą, galima sieti būtent su tuo, kad vis dar nėra aiškiai suvokiami geštalto terapijos principai. Apmąsčius tyrimo temą ir nagrinėjamą atvejį, kyla klausimas, ***ką klientui reiškia būti santykiuose su socialiniu darbuotoju, kuris praktikoje naudoja geštalto terapijos principus?*** Mėginant atsakyti į šį klausimą galima teigti, kad pasirinkta šios temos prieiga - per kliento patirtį - yra tikslinga, nes atskleidė fenomenologinio dialogo taikymo praktinius aspektus ne tik iš teigiamos pozicijos, tačiau, kartu, identifikuoja ir iššūkius, su kuriais susiduria ne tik klientas, bet ir socialinis darbuotojas.

Atsakant į klausimą ir vadovaujantis atlikto empirinio tyrimo radiniais, galima teigti, kad geštalto terapijos principų integravimas socialinio darbo kontekste, leido sukurti efektyvius,

pasitikėjimu grįstus santykius, įgalinusius klientą priimti vykstančius pokyčius ir suvokti, savo gebėjimą kontroliuoti gyvenimą. Labai svarbus aspektas, kurį pavyko identifikuoti pagalbos santykių kūrimo ir vystymo procese – kliento pagalbos poreikių patenkinimas. Empirinio tyrimo metu nustatytas pradinis klientės negebėjimas kontroliuoti savo gyvenimo (pagalbos santykių kūrimo pradinis etapas) ir įvykę pokyčiai, nebūtų pasiekti be socialinio darbuotojo intervencijų, o svarbiausia - fenomenologinio požiūrio pritaikymo. Atsakant į klausimą - kas svarbu klientui, tikriausiai galima išskirti - tikėjimą ir sulauktą palaikymą iš aplinkos. Ypač šis aspektas svarbus klientams, kurie savo gyvenimiškoje patirtyje jau buvo susidūrę su atstūmimu iš aplinkos, smerkimu, stigmatizuotu požiūriu. Kiekvienas klientas ir kiekvieni pagalbos santykiai yra unikalūs, todėl remiantis vienu pavyzdžiu negalima tvirtinti, kad visiems klientams taikomas tas pats metodas bus veiksmingas. Socialinių problemų apskritai neįmanoma ištirti objektyviai.

Tyrimo metu atskleista, kad klientės atveju, jai buvo svarbu sulaukti pagalbos iš aplinkos, kadangi ji suvokė, jog jai tokia pagalba reikalinga. Jei nebūtų suvokimo, socialinis darbuotojas, siekdamas padėti klientui, susidurtų su iššūkiais, sunkumais vystant „Aš-Tu“ santykį. Klientui svarbu, kad jis jaustų ne vien profesionalumą, tačiau ir žmogiškumą, todėl klientai labai greitai prisiriša prie socialinio darbuotojo, juo pasitiki, jaučia galintys dalintis savo patirtimi, mintimis. Nors trauminės patirtys ir jų pakartotinis išgyvenimas yra labai sudėtingas psichologinis procesas, tačiau tikslingas kliento ir socialinio darbuotojo sąveikos vystymas, leidžia įgalinant klientus stiprinti savąjį „Aš“.

Atkreipiamas dėmesys, kad taikant geštalto terapijos principus ir vystant fenomenologinį dialogą, labai svarbu socialinio darbuotojo suvokimas, kad jis yra lygiavertis ir siekdamas sėkmingų pagalbos santykių kūrimo, turi siekti šių santykių kūrimo horizontaliai. Klientai tikisi supratimo, atjautos, autentiškumo, todėl socialinis darbuotojas neturėtų tapti „ekspertu“, naudojančiu standartinius įrankius ir metodus. Šiuo požiūriu geštalto terapijos principų pritaikymas yra unikalus, padedantis abipusį bendravimą paversti įrankiu, galinčiu užtikrinti kliento įgalinimą priimti reikšmingus pokyčius jo gyvenime.

Tyrime atsiskleidė ir įgalinimo proceso sudėtingumas, ypač priklausomas ne tik nuo socialinio darbuotojo intervencijų, tačiau ir pačių klientų motyvacijos, noro ir suinteresuotumo kažką keisti. Tačiau suvokta, kad įgalinimas priklauso nuo pačio kliento, socialinis darbuotojas gali tik padėti eiti įgalinimo „keliu“ mažais žingsniais, teikdamas paramą ir palaikymą, rodydamas tikėjimą kliento pokyčiais ir galimybe tai daryti.

Tyrėjos refleksija. „Tikras gyvenimas visuomet yra susitikimas“ tokia Buberio citata noriu pradėti savo, kaip šio darbo tyrėjos refleksiją. Dalinsiuosi įžvalgomis taip, kaip jas patyriau – pirmuoju asmeniu, autentiškai, kas mano manymu, visiškai tinka fenomenologinio tyrimo kontekste.

Ilgai teko klaidžioti ieškant temos baigiamajam magistriniam darbui, nes socialinio darbo nedirbu, tik buvau tame pačiame patyrimo lauke dirbdama „Pagalbos moterims linijoje“, kuri yra viena iš „Klaipėdos socialinės ir psichologinės pagalbos centro“ veiklų. Šiuo metu studijuoju „Kauno geštalto studijų centre“, tad natūralu, norėjosi šias dvi sritis - geštalto terapiją bei socialinį darbą - apjungti ieškant sąlyčio taškų. Realiausia ir man asmeniškai įdomi sritis – kliento ir socialinio darbuotojo santykis. Šiame susitikime, kuris kaip patyrimas daro abipusį pokytį tiek klientui, tiek socialiniam darbuotojui, tiesioginę įtaką turi abiejų dalyvių asmeninės savybės, turimi įgūdžiai, ankstesnės patirtys ir kaip yra pavykę krizinėse situacijose įveikti iškilusius sunkumus. Nuo pat pradžių žinojau, kad noriu fenomenologinio dialogo – kokybinio tyrimo, pusiau struktūruoto individualus giluminio interviu, nes man pačiai tai įdomi sritis, kuria tikiu. Konsultuodama individualius klientus, poras ar šeimas, remiuosi autentišku santykio kūrimu, išgyvendama susitikimą „čia ir dabar“, priimant klientą tokį koks jis yra, nesiekiant jį pakeisti, o stengiantis suprasti jo išgyvenimus, požiūrį, patirtis, pasipriešinimus kaip kūrybišką prisitaikymo formą siekiant išgyventi esant sunkiose situacijose. Patirtis konsultuojant suteikė drąsos fenomenologiniam patyrimui – vieno atvejo – sėkmės istorijos tyrimui, siekiant atskleisti – kaip geštalto terapijos principai gali atsispindėti pagalbos procese, kurie geštalto terapijos principai gali būti svarbūs. Konsultuojant klientus, atvejų analizei, siekiant suvokti patyrimo procesą, taikomas geštalto patyrimo ratas, kuomet norima išsiaiškinti kaip individas suvokia save kontaktuojant su aplinka ir kokiame etape pasireiškia blokai/pasipriešinimai/sutrikimai. Patį geštalto patyrimo ratą sudaro – jausmų, suvokimo, mobilizacijos, veiklos, kontakto ir užbaigimo fazės. Mano požiūriu tai puikiai pritaikomas metodas bet kokiame patyrime ir ypač socialiniame darbe, kuomet galima identifikuoti kurioje fazėje klientas „užstrigo“ bet didinant suvokimą padėti jam įveikti pasipriešinimus/blokus būtent toje sutrikimo fazėje bei užbaigti patyrimo ratą – uždaryti geštaltą.

Dar vienu iššūkiu tapo klausimų formulavimas. Norėjosi kuo mažiau kištis į procesą, tačiau reikėjo išlaikyti kontakto ribas bei atliepti tyrimo tikslą. Pasirinkau ir suformulavau du atvirus klausimus, kurie skatintų papasakoti savo gyvenimo istoriją iki smurtinio patyrimo bei kaip tai įvyko ir jau gavus socialinę pagalbą. Tikslinančių klausimų neruošiau iš anksto, palikau savieigai pagal poreikį. Planuojant interviu, visus etapus fiksavau užrašuose, t.p. ir savo, kaip tyrėjos patyrimą santykyje su informante, nes toks interviu lyg intervencija, kuri paveikia tiek tiriamąjį, tiek tyrėją. Tai padėjo giliau suvokti informantės išgyvenimą „ten ir tada“ bei įvertinti kokią naudą iš tiesų suteikė socialinė darbuotoja pagalbos procese. Esu dėkinga Lidijai, kad sutiko ir buvo atvira dalinantis skaudžiu, traumuojančiu gyvenimo įvykiu. Analizuojant interviu duomenis sunkiausia buvo nenaudoti geštalto terminologijos, kad būtų aiškus kontekstas ir nenuklysti į pasipriešinimų analizę, išlaikant svarbiais tyrimo kriterijus.

Intervencijas, kurias sąmoningai dariau interviu metu tiek verbalines, tiek neverbalines, nukreipiau į palaikymą ir į turinį bei „čia ir dabar“ procesą. Verbalines proceso intervencijas išskirčiau keletą:

- Klausimai minties gilinimui ir ribų išlaikymui ir nenukrypti nuo temos;
- Pastebėjimai – „matau, kad sunkiai atsidusote...“, „skauda klausyti to ką sakote...“, „kai pradėjote dalintis prisiminimu, pastebėjau ašaras...susigraudinote...“;
- Pasidalinimai savo patirtimi – „klausydama ką pasakojate įsitempiu ir aš‘, „man viduje kyla pyktis kai tai girdžiu“.

Manau šie įgūdžiai prisidėjo prie interviu sėkmės ir klientės atvirumo, pasitikėjimo, saugumo. Tikiu, kad šiame santykyje mums tai puikiai pavyko, tiek dėl saugios aplinkos, tiek dėl pasiruošimo, atvirų klausimų ir gilinančių intervencijų. Sunku buvo ištoleruoti kylančius Lidijos jausmus, prisiminimus, diskomfortiškus išgyvenimus, tačiau išmoktas reagavimo būdas, aiškios ribos padeda išbūti tiek su kliento, tiek su savo pojūčiais. Atjauta, empatija ir palaikymas, savalaikė Lidijos patyrimo išveika sąlygojo santykio kokybę ir sėkmę.

Manau šiuo atveju savo patirtį dirbant „Klaipėdos socialinės ir psichologinės pagalbos centre“ galiu laikyti kaip vieną esminių faktorių, padėjusių suvokti kliento ir socialinio darbuotojo sąveikos procesus, susieti juos su geštalto terapijos metodų taikymu, nes šiame centre darbas su klientais, supervizijos, intervizijos buvo vedamos remiantis egzistencinės psichoterapijos principais, todėl ir pagalbos santykiuose tai atsispindi, o šios psichoterapijos labai glaudžiai siejasi.

Dėkinga ir savo darbo vadovei doc. dr. Gražinai Čiuladienei už nuoširdų įsitraukimą, pastabas, patarimus ir struktūruotas įžvalgas. Tai padėjo mobilizuotis, nesiblaškyti bei nenukeliauti į vien terapijos analizę.

IŠVADOS

1. Išnagrinėjus kliento ir socialinio darbuotojo sąveikos, vykstant pagalbos procesui, ypatumus nustatyta, kad kliento ir socialinio darbuotojo sąveikoje labai svarbų vaidmenį užima empatija, pozityvus požiūris, pagarba, abipusiškumas. Vykstant pagalbos procesui, kuriant kliento ir socialinio darbuotojo sąveiką, labai svarbus tampa socialinio darbuotojo vaidmuo, kurio turimi įgūdžiai, patirtis, priimami sprendimai yra svarbiausi aspektai kuriant veiksmingą kliento ir socialinio darbuotojo ryšį, pagrįstą tarpusavio bendravimu ir bendradarbiavimu.
2. Išanalizavus intervencijų tarp kliento ir socialinių darbuotojo raišką pagalbos procese, visi siūlomi intervencijų modeliai yra įgyvendinami per sąveika su klientu, grupe ar bendruomene. Sąveika vyksta per bendravimą ir pasitikėjimu grįstų santykių kūrimą. Informacijos gavimas, siekiant nustatyti kliento problemas/poreikius bei parenkant konkrečius intervencijos metodus, yra priklausomas nuo vykstančio bendravimo ir bendradarbiavimo tarp kliento ir socialinio darbuotojo. Kliento ir socialinio darbuotojo sąveikoje įgalinimas tampa itin reikšmingu, kadangi įgalinimu kuriami pasitikėjimu ir lygiavertiškumu grįsti kliento – socialinio darbuotojo, asmens – grupės ar asmens – bendruomenės santykiai. Įgalinimo rezultatas - asmens gebėjimas valdyti savo gyvenimą, kontroliuoti savo veiksmus, priimti sprendimus, taikant socialinio darbo metodus. Abipusiškumas, pasitikėjimas, paskatinimas/motyvavimas, ugdymas gali būti laikomi pagrindiniais asmeninio įgalinimo veiksniais, kurie svarbūs kliento ir socialinio darbuotojo sąveikoje.
3. Geštalto terapijos pagrindinių principų ir jų pritaikymo socialiniame darbe, kuriant pagalbos klientui santykį, apžvalga leido nustatyti, kad geštalto terapija yra pagrįsta santykių tarp kliento ir socialinio darbuotojo kūrimu ir vystymu. Geštalto terapijos išskirtinumas tas, kad joje svarbu, kas vyksta kliento ir socialinio darbuotojo kontakto metu. Geštalto terapijos principų pritaikomumas socialiniame darbe suvokiamas per fenomenologinio dialogo panaudojimo kuriant sąveiką tarp kliento ir socialinio darbuotojo kontekstą. Dialogas, kaip santykių kūrimo būdas tampa pagrindine ašimi, padedančia pritaikyti - savęs suvokimo, laisvės ir atsakomybės principus, kurie buvo išskirti kaip pagrindiniai geštalto terapijos principai. Būtent fenomenologinis dialogas, kaip priemonė santykių tarp kliento ir socialinio darbuotojo kūrime leidžia užtikrinti sąveiką „Aš-Tu“, kurios metu jaučiama pagarba, empatija, kuriamas pasitikėjimas, kurio rezultatu galima laikyti dalyvaujančiojo įgalinimą gebėti kontroliuoti savo gyvenimą bei jį keisti.
4. Empirinio tyrimo pagalba pristatytas kliento ir socialinio darbuotojo pagalbos santykių kūrimo taikant fenomenologinį dialogą sėkmės atvejis atskleidė, kad labai svarbus socialinio darbuotojo autentiškumas ir fenomenologinis požiūris ypač kuriant pagalbos santykius ir skatinant klientų atsakomybę, įgalinimą bei savarankiškumą. Tyrimo metu išryškėjo

pagrindinės geštalto terapijos principų taikymo socialiniame darbe apraiškos – kliento ir socialinio darbuotojo sėkminga sąveika pagalbos procese yra kuriama vadovaujantis dialogiškumu, tarpusavio pasitikėjimo kūrimu, kliento įgalinimu, ugdymu prisiimti atsakomybę už savo gyvenimą ir sprendimus, kliento sąmoningumo didinimu bei fenomenologinio požiūrio taikymu.

REKOMENDACIJOS

Atsižvelgiant į atlikto empirinio tyrimo radinius ir pagrindus, geštalto terapijos principų pritaikomumo socialinio darbo kontekste, pateikiamos rekomendacijos socialiniams darbuotojams ir socialinius darbuotojus rengiančioms organizacijoms:

1. **Socialiniams darbuotojams:** ugdyti socialinių darbuotojų gebėjimą praktiniame darbe su klientais taikyti ne tik instrumentinę ar materialinę pagalbą, bet ir į santykius su klientais orientuoto socialinio darbo modelio vystymui, panaudoti geštalto terapijos principus;
2. **Socialinius darbuotojus rengiančioms organizacijoms:** įtraukti į socialinių darbuotojų ugdymo ir rengimo programas, pagalbos modelio kūrimo mokymus, paremtus geštalto terapijos principais, atskleidžiančiais ir leidžiančiais pagrįsti dialogiškumu paremtos sąveikos, tarp kliento ir socialinio darbuotojo, plėtojimo efektyvumą, svarbą ir pritaikomumą praktinėje veikloje.

LITERATŪROS SĄRAŠAS

1. Alexander, C., ir Charles, G. (2009). Caring, mutuality and reciprocity in social worker – client relationships: Rethinking principles of practice. *Journal of Social Work,* 9(1), 5-22.
2. Babic, B. (2018). Reciprocity and normativity in social work: A complex relationship based on the Capability Approach. Iš: Torronen, M., Munn-Giddings, C., Tarkiaien, L. (red.). *Reciprocal Relationships and Well-Being: Implications for Social Work and Social Policy.* Routledge.
3. Bagdonienė, L., ir Jakstaitė, R. (2009). Trust as a basis for developing relationships between professional service providers and their clients. *Economics & Management,* 14 (2009): 360-366.
4. Baxter, P.E., ir Jack, S.M. (2010). Qualitative Case Study Methodology: Study Design and Implementation for Novice Researchers. *Qualitative report*, 13(4). Prieiga per internetą: https://www.researchgate.net/publication/228621600_Qualitative_Case_Study_Methodology_Study_Design_and_Implementation_for_Novice_Researchers.
5. Beisser, A. (1988). Flying Without Wings: Personal Reflections on Being Disabled. New York: Doubleday.
6. Berthon, P.R. (2002). Leyland Pitt, Michael Ewing ir Christopher Carr. „Potential research space in MIS: A framework for envisioning and evaluating research replication, extension and generation“. *Information Systems Research,* 13(4). Prieiga per internetą: https://www.researchgate.net/publication/220079583_Potential_Research_Space_in_MIS_A_Framework_for_Envisioning_and_Evaluating_Research_Replication_Extension_and_Generation.
7. Bland, R., Renouf, N., ir Tullgren, A. (2015). *Social work practice in mental health: an introduction*. Crows Nest, N.S.W.: Allen and Unwin.
8. Boyce, C., ir Neale, P. (2006). *Conducting in-depth interviews: A Guide for Designing and Conducting In-Depth Interviews for Evaluation Input.* Pathfinder.
9. Boihtlung, M. (2017). *Social work intervention.* Academia edu. Prieiga per internetą: https://www.academia.edu/9182992/Social_Work_Intervention.
10. Bourque, N., ir Sherlock, E. (2017). Integrating Gestalt psychotherapy into social work practice with adult oncology patients. *Social Work in Mental Health*, 15:2, 143-158. DOI: 10.1080/15332985.2016.1191583.
11. Chowdhury, A. ir Shil, N. (2021). Thinking ‘Qualitative’ Through a Case Study: Homework for a Researcher. *American Journal of Qualitative Research*, Vol. 5 No. 2. Prieiga per

internetą: https://www.ajqr.org/article/thinking-qualitative-through-a-case-study-homework-for-a-researcher-11280.

12. Clarke, J. (2021). What is Gestalt Therapy?“. *Psychoterapy.* Prieiga per internetą: https://www.verywellmind.com/what-is-gestalt-therapy-4584583#toc-how-to-get-started.
13. Collins, S. (2015). Hope and Helping in Social Work Practice. *Social Work in Action*, 27(3), 197-213.
14. Cooper, F. (2012). *Professional Boundaries in Social Work and Social Care. A Practical Guide to Understanding, Maintaining and Managing Your Professional Boundaries.* London and Philadelphia: Jessica Kingsley Publishers.
15. Costello, S. (2016). *Learning and Teaching Practice skills in social work and welfare.* Crows Nest, N.S.W.: Allen & Unwin.
16. Creswell, J.W. (2013). *Qualitative inquiry & research design: Choosing among five Approaches*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
17. Egan, G. (2010). *The skilled helper*. Belmont: Brooks/Cole.
18. Enosh, G., Tzafrir, S., ir Gur, A. (2012). Client aggression toward social workers and social services in Israel – A qualitative analysis. *Journal of Interpersonal Violence*, 28(6), 1123-1142.
19. Erbay, E. ir Akcay, S. (2013). Assertiveness skills of social work students: a case of Turkey. *Academic Research International*, 4(2), 316-323.
20. Ferguson, H. (2016). Researching social work practice close up: Using ethnographic and mobile methods to understand encounters between social workers, children and families. *The British Journal of Social Work,* 46(1), 153-168.
21. Ferguson, H. (2016). What social workers do in performing child protection work: evidence from research into face-to-face practice. *Child and Family Social Work*, 21(3), 283-294.
22. Gajdoskienė, I., Marcinkevičiūtė, G., ir Vaičekauskaitė, G. (2012). Socialinis darbas su socialinės rizikos šeimomis. Kaunas.
23. Gee, J., Loewenthal, D., ir Cayne, J. (2013). Phenomenological research: The case of Empirical Phenomenological Analysis and the possibility of reverie. *Counselling Psychology Review, 28*(3), 52–64.
24. Geldard, K., Geldard, D., ir Yin Foo, R. (2013). *Counselling children: a practical introduction*. London: Sage Publications.
25. Gutauskas, M. (2010). *Dialogo erdvė Fenomenologinis požiūris*. Vilnius: Vilniaus universiteto leidykla.

26. Gvaldaitė, G. (2009). Įgalinimas socialiniame darbe. *Empowerment in social work*, Vol 5. Prieiga per internetą: https://etalpykla.lituanistikadb.lt/object/LT-LDB-0001:J.04~2009~1367169833563/J.04~2009~1367169833563.pdf.
27. Hall, C., ir Slembrouck, S. (2014). *Advice-giving. Analysing Social Work Interaction. Discourse in practice.* London: Routledge.
28. Heinonen, T., ir Spearman, L.B. (2010). *Social Work Practice: Problem Solving and Beyond*. Toronto: Nelson Education Limited.
29. Hepworth, R.H., ir kt. (2013). *Direct social work practice: theory and skills.* London: Brooks/Cole.
30. Hesse-Biber, S.N., ir Leavy, P. (2006). *The practice of qualitative research*. SAGE Publications.
31. Housley, W., ir Fitzgerald, R. (2009). Membership Categorization, Culture and Norms in Action. *Discourse & Society,* 20 (3), 345–362.
32. Howe, D. (2013). *Empathy: what it is and why it matters*. Hampshire: Palgrave Macmillan.
33. Howe, D. (2008). *The emotionally intelligent social worker*. New York: Palgrave Macmillan.
34. Joyce, P., ir Sills, C. (2010). *Skills in gestalt: counselling & psychotherapy*. London: Sage Publications.
35. Kallestad, T. (2021). Social Work Values. Prieiga per internetą: http://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:1573556/FULLTEXT01.pdf.
36. Leary-Joyce, J. (2014). *The Fertile Void. Gestalt Coaching at Work.* London, UK: AoEC Press.
37. Leung, T.T. (2011). Client Participation in Managing Social Work Service - An Unfinished Quest. *Social Work*, Vol 56, No, 43-54.
38. Lindorfer, B. (2020). Personality Theory in Gestalt Theoretical Psychotherapy: Kurt Lewin's Field Theory and his Theory of Systems in Tension Revisited. *Sciendo,* Vol. 43, No. 1, 29–46.
39. Longhurst, R. (2009). Interviews: In-Depth, Semi-Structured. *International Encyclopedia of Human Geography,* 580-584. Prieiga per internetą: https://www.researchgate.net/publication/288218013_Interviews_In-Depth_Semi-Structured.
40. Maiter, S., Palmer, S., ir Manji, M. (2006). Strengthening social worker-client relationships in child protective services. *Qualitative Social Work*, 5, 167–186.
41. Marais, C., ir van der Merwe, M. (2016). Relationship building during the initial phase of social work intervention with child clients in a rural area. *Social Work*, *52*(2), 145-166.

42. Marc, C., Baxter, C., ir Timofte, C. (2018). Critical Issues of the Romanian Social Assistance System. *Bulletin of the Transilvania University of Brasov*, 11(60), 97-112.
43. Merriam, S.B., ir Tisdell, E.J. (2016). *Qualitative research: A guide to design and implementation*. San Francisco, CA: Jossey-Bass Publishers.
44. Miller, L. (2012). *Counselling skills for social work*. London: Sage Publications.
45. Miller, W.R., ir Rollnick, S. (2014). *Motivational interviewing: helping people change*. New York: Guilford Press.
46. Neubauer, B.E., Witkop, C.T., ir Varpio, L. (2009). How phenomenology can help us learn from the experiences of others. *Perspect Med Edu,* 8(2), 90-97.
47. O'Leary, E. (2020). *Key Concepts of Gestalt Therapy and Processing*. Prieiga per internetą: https://tarjomefa.com/wp-content/uploads/2020/01/F1639-TarjomeFa-English.pdf.
48. Osvat, C., ir Marc, C. (2014). The special protection of the juvenile delinquent. Case presentation. *Journal Plus Education,* 10(1), 325-335.
49. Payne, M. (2011). *Humanistic social work: core principles in practice*. Basingstoke, Hampshire: Palgrave Macmillan.
50. Panning, W.P. (2009). *Gestalt Therapy*. Oxford University Press.
51. Pascal, J. (2010). *Phenomenology as a Research Method for Social Work Contexts: Understanding the Lived Experience of Cancer Survival.* Currents: New Scholarship in the Human Services.
52. Perls, F. (1969/1972).Gestalt Therapy verbatim. New York:Bantam Books.
53. Petrauskienė, A., Žemaitytė, I., ir Grigalienė, G. (2018). The perspective of Gestalt therapy in social work practice. *SHS Web of Conferences*, 51, 03004.
54. Pettersen, T. (2012). Conceptions of Care: Altruism, Feminism, and Mature Care. *Hypatia,* 27 (2), 366-389.
55. Qutoshi, S.B. (2018). Phenomenology: A Philosophy and Method of Inquiry. *Journal of Education and Educational Developement,* Vol. 5, No. 1, 215-222.
56. Rollins, W. (2019). Social Worker–Client Relationships: Social Worker Perspectives. *Australian Social Work.* ISSN 0312-407X.
57. Ruškus, J., ir kt. (2013). Įgalinimo samprata socialinių paslaugų kontekste. *Socialinis darbas, patirtis ir metodai,* 12(2). Prieiga per internetą: https://www.researchgate.net/publication/272173999_Igalinimo_samprata_socialiniu_paslaugu_kontekste.
58. Sandhu, S., ir kt. (2015). *Reciprocity in therapeutic relationships: A conceptual review*. Prieiga per internetą: https://qmro.qmul.ac.uk/xmlui/bitstream/handle/123456789/11315/Sandhu%20Reciprocity

%20in%20therapeutic%20relationships%202015%20Accepted.pdf?sequence=2&isAllowed=y.

59. Natland, S. (2015). Dialogical Communication and Empowering, *Social Work Practice*, 12(1), 80-91.
60. Skridlaitė, I., ir kt. (2016). *Socialinio darbo profesijos terminų žodynas*. Kaunas: Kauno kolegija.
61. Stančienė, D.M., ir Žilionis, J. (2006). Fenomenologinė didaktikos raiška: dialogas ugdymo procese. *Tiltai,* 4. Prieiga per internetą: https://cupdf.com/document/dialogo-metodas.html.
62. Teherani, A., ir kt. (2015). Choosing a qualitative research approach. *J Grad Med Educ,* 7, 669–670. doi: 10.4300/JGME-D-15-00414.1.
63. Toronnen, M. (2018). Creating well-being through reciprocal relationships. Iš: Torronen, M., Munn-Giddings, C., Tarkiaien, L. (red.). *Reciprocal Relationships and Well-Being: Implications for Social Work and Social Policy*. Routledge.
64. Trevithick, P. (2012). *Social work skills and knowledge: a practice handbook*. Maidenhead, McGraw-Hill: Open University Press.
65. Trimberger, G.E., (2012). An Exploration of the Development of Professional Boundaries. *Journal of Social Work Values and Ethics,* 9(2), 68-75.
66. Venclovienė, M. (2015). Įgalinimo samprata ir veiksniai socialinio darbo metodų perspektyvoje. *Filosofija, Sociologija,* T. 26, Nr. 2. Prieiga per internetą: http://mokslozurnalai.lmaleidykla.lt/publ/0235-7186/2015/2/FS%202015'2%20vidus.pdf.
67. Wagner-Moore, L.E. (2004). Gestalt therapy: past, present, theory, and research. *Psychotherapy: Theory, Research, Practice, Training,* Vol 41, No 2. Prieiga per internetą: https://www.counseling.org/docs/david-kaplan%27s-files/wagner-moore.pdf.
68. Watts, L. (2018). Reflective Practice, Reflexivity, and Critical Reflection in Social Work Education in Australia. *Australian Social Work*, 72(1), 8-20.
69. Wheeler, G., ir Axelsson, L. (2015). *Gestalt Therapy.* Washington: American Psychological Association.
70. Zoabi, K., ir Gal, I. (2020). *Empowerment Potential of Social Work Techniques among Practitioners in Israel and the USA.* Intech Open.

Lygnugarienė S. (2022). *Fenomenologinis dialogas tarp kliento ir socialinio darbuotojo – svarbiausias intervencijos komponentas pagalbos procese Geštalto terapijos požiūriu* (magistro baigiamasis darbas). Vilnius: Mykolo Romerio universitetas.

SANTRAUKA

Socialinių darbuotojų gebėjimas užmegzti „teisingus“ santykius su klientais yra socialinio darbo esmė. Nors socialinio darbo teorijoje aiškiai apibrėžiamos idealių santykių savybės, praktikoje socialiniai darbuotojai vis dar susiduria su iššūkiais, kaip užtikrinti sėkmingus pagalbos santykius su klientu. Vis daugiau dėmesio pradėta skirti geštalto terapijos principų pritaikomumui socialiniame darbe, kadangi geštalto terapija yra glaudžiai suderinama su pagrindinėmis socialinio darbo profesijos vertybėmis.

Magistro darbe formuluojama tyrimo problema: Lietuvos socialinio darbo praktikoje vis dar per mažai skiriamas dėmesys kliento ir socialinio darbuotojo santykių kūrimui, taikant fenomenologinį dialogą, kaip svarbiausią krizės intervenciją geštalto terapijos požiūriu. Neatsižvelgiama, jog geštalto terapijos principai yra glaudžiai susiję su socialinio darbo vertybėmis, todėl Lietuvoje kliento ir socialinio darbuotojo pagalbos santykiai pagrįsti socialinio darbo modeliu, pasižyminčiu instrumentinės ir materialinės paramos klientui formomis, tačiau eliminuojant fenomenologinio dialogo svarbą. Atsižvelgiant į tai, atliekant kokybinės atvejo analizės tyrimą yra siekiama nustatyti, kaip geštalto terapijos principai gali būti pritaikomi socialiniame darbe siekiant veiksmingų rezultatų pagalbos klientui procese?

Tyrimo objektas - kliento patirtis – fenomenologinis dialogas kuriamuose pagalbos santykiuose su socialiniu darbuotoju, taikant geštalto terapijos principus.

Tyrimo tikslas yra ištirti klientės, patyrusios grupinę, seksualinę prievartą atvejį, suteikiant jai kompleksinę pagalbą, bei įrodyti geštalto terapijos principais paremto fenomenologinio dialogo pritaikymą socialinio darbo praktikoje svarbą.

Tyrimo uždaviniai: 1) Išnagrinėti kliento ir socialinio darbuotojo sąveikos, vykstant pagalbos procesui, ypatumus; 2) išanalizuoti intervencijų tarp kliento ir socialinio darbuotojo raišką pagalbos procese; 3) apžvelgti geštalto terapijos pagrindinius principus ir jų pritaikymą socialiniame darbe, kuriant pagalbos klientui santykį; 4) empirinio tyrimo pagalba pristatyti kliento ir socialinio darbuotojo pagalbos santykių kūrimo, taikant fenomenologinį dialogą, sėkmės atvejį.

Tyrimo metodai: literatūros analizė, individualus giluminis, dalinai struktūruotas interviu.

Empirinis tyrimas leido nustatyti, kad geštalto terapija yra pagrįsta santykių tarp kliento ir socialinio darbuotojo kūrimu ir vystymu. Geštalto teorijos išskirtinumas tas, kad šioje terapijoje svarbu, kas vyksta kliento ir socialinio darbuotojo kontakto metu. Geštalto terapijos principų pritaikomumas socialiniame darbe suvokiamas per fenomenologinio dialogo panaudojimo kuriant sąveiką tarp kliento ir socialinio darbuotojo kontekstą. Dialogas, kaip santykių kūrimo būdas tampa pagrindine ašimi, padedančia pritaikyti - savęs suvokimo, laisvės ir atsakomybės principus, kurie buvo išskirti kaip pagrindiniai geštalto terapijos principai. Būtent fenomenologinis dialogas, kaip priemonė santykių tarp kliento ir socialinio darbuotojo kūrime leidžia užtikrinti sąveiką „Aš-Tu“, kurios metu užtikrinama pagarba, empatija, kuriamas pasitikėjimas, kurio rezultatu galima laikyti dalyvaujančiojo įgalinimą suvokti savąjį Aš ir gebėti kontroliuoti savo gyvenimą bei jį keisti.

Empirinio tyrimo pagalba pristatytas kliento ir socialinio darbuotojo pagalbos santykių kūrimo taikant fenomenologinį dialogą sėkmės atvejis atskleidė, kad labai svarbus socialinio darbuotojo autentiškumas ir fenomenologinis požiūris, ypač kuriant pagalbos santykius ir skatinant klientų atsakomybę, įgalinimą bei savarankiškumą. Tyrimo metu išryškėjo pagrindinės geštalto terapijos principų taikymo socialiniame darbe apraiškos – kliento ir socialinio darbuotojo sėkminga sąveika pagalbos procese yra kuriama vadovaujantis dialogiškumu, tarpusavio pasitikėjimo kūrimu, kliento įgalinimu, ugdymu prisiimti atsakomybę už savo gyvenimą ir sprendimus, kliento sąmoningumo didinimu bei fenomenologinio požiūrio taikymu.

Pagrindiniai žodžiai: fenomenologinis dialogas, kliento ir socialinio darbuotoja sąveika, intervencija, geštalto terapija, socialinis darbas, pagalbos santykiai.

Lygnugarienė S. (2022). *Phenomenological dialogue between the client and the social worker – the most important component of intervention in the assistance process from the perspective of gestalt therapy* (master thesis). Vilnius: Mykolas Romeris University.

SUMMARY

The ability of social workers to establish "correct" relationships with clients is at the heart of social work. Although the characteristics of an ideal relationship are clearly defined in social work theory, in practice social workers still face challenges in ensuring a successful supportive relationship with the client. Increasing attention has been paid to the applicability of gestalt therapy principles in social work, as gestalt therapy is closely aligned with the core values of the social work profession.

The research problem is formulated in the master 's thesis: Lithuanian social work practice still pays too little attention to building a client-social worker relationship, applying phenomenological dialogue as the most important crisis intervention in terms of gestalt therapy. It is not taken into account that the principles of gestalt therapy are closely related to the values of social work, therefore in Lithuania the relationship between the client and the social worker is based on a social work model characterized by instrumental and material forms of client support, Against this background, a qualitative case study aims to identify how the principles of gestalt therapy can be applied in social work to achieve effective outcomes in the client support process?

The object of the research is client's experience - phenomenological dialogue in the development of a supportive relationship with a social worker, applying the principles of gestalt therapy.

The aim of the study is to investigate the case of a client who has experienced group, sexual abuse by providing her with complex assistance, and to prove the importance of applying the phenomenological dialogue based on the principles of gestalt therapy in social work practice.

Objectives of the study: 1) To examine the peculiarities of the interaction between the client and the social worker during the assistance process; 2) to analyse the expression of interventions between the client and the social worker in the assistance process; 3) to review the basic principles of gestalt therapy and their application in social work, creating a relationship of help to the client; 4) with the help of empirical research to present the success case of creating a relationship between the client and the social worker using phenomenological dialogue.

Research: literature analysis, individual in-depth, partially structured interview.

Empirical research has shown that gestalt therapy is based on the creation and development of a relationship between the client and the social worker. The uniqueness of the Gestalt theory is that what happens during the contact between the client and the social worker is important in this therapy. The applicability of gestalt therapy principles in social work is perceived through the context of the use of phenomenological dialogue in creating interaction between the client and the social worker. Dialogue as a way of building relationships becomes the main axis that helps to apply the principles of self-awareness, freedom and responsibility, which have been singled out as the basic principles of gestalt therapy. It is the phenomenological dialogue that, as a means of building a relationship between the client and the social worker, ensures the interaction of “I-You”, which ensures respect, empathy and trust, which can lead to the participant's empowerment to understand and change his life.

An empirical study of the success of the client-social worker support relationship through phenomenological dialogue revealed the importance of the social worker's authenticity and phenomenological approach, especially in building support relationships and promoting client responsibility, empowerment, and independence. The research revealed the main manifestations of the application of gestalt therapy principles in social work - the successful interaction of the client and the social worker in the help process is based on dialogue, building trust, empowering the client, taking responsibility for their own lives and decisions, raising client awareness and applying a phenomenological approach.

Key words: phenomenological dialogue, client-social worker interaction, intervention, gestalt therapy, social work, supportive relationships.

PRIEDAI

Priedas Nr. 1.Pusiau struktūruoto, individualaus giluminio interviu fragmentas

Pateikiamas tik interviu fragmentas. Visa transkripcija negalima dėl kliento konfidencialumo ir anonimiškumo išsaugojimo.

(L – tiriamoji Lidija, T – tyrėja)

<...>

/ - pauzė iki 3 s

// - pauzė iki 3 - 6 s

Tyliau

Garsiau

Klientė vardu Lidija, apie 35 – erių metų amžiaus, turinti silpną protinę negalią. Baigusi dvi bakalauro programų studijas bei gidų kursus, jau ketverius metus laimingai ištekėjusi, dirba viename prekybos centrų. Aktyviai dalyvauja neįgaliųjų centro veiklose, keliauja, savanorė dvejose organizacijose.

Klausimai:

1. Po patirtos traumos teko kreiptis į pagalbos centrą, esate dėkinga socialinei darbuotojai su kuria praėjote ilgą, sunkų pagalbos kelią, papasakokite savo gyvenimo istoriją, kokia buvo realybė nuo kurios viskas prasidėjo ir koks buvo pagalbos procesas, kaip viskas pasikeitė?
2. Kas jums pačiai buvo svarbiausia, kas pasikeitė, ką pasakytumėte / patartumėte moterims, kurios patyrė ar patiria prievartą...

Transkripcija:

T: Lidija, po patirtos traumos teko kreiptis į pagalbos centrą, esate dėkinga socialinei darbuotojai su kuria praėjote ilgą, sunkų pagalbos kelią, papasakokite savo gyvenimo istoriją, kokia buvo realybė nuo kurios viskas prasidėjo ir koks buvo pagalbos procesas, kaip viskas pasikeitė?

Po klausimo seka pauzė. Kalba lėta, apgalvojant kiekvieną žodį. Balsas prislėgtas, nuotaika liūdna, sėdi ant krėslo krašto, kūnas įsitempęs. Krapšto nervingai nagus. Daug pauzių, atodūsių. Energija žema, tarp žodžių pauzės.

1-1, L: „Būdama 22-jų metų, baigusi studijas, niekaip negalėjau susirasti darbo. Tuomet per radijo stotį susipažinau su vaikinu, jis man padėjo darbą susirasti ir aš negalvojau, kad nuo to nukentėsiu, nes kuris mane įvėlė į labai blogą kompaniją.../// *kažkaip jau kai tapo artimas jis man, pasitikėjau labai*.../// *tada buvo užpuolimas, smurtas panaudotas,* <...> jau labai reikėjo psichologinės pagalbos.. Jaučiausi vieniša ir norėjau draugų, gyvenau su seneliais. Mama nesirūpino. Aš juo labai pasitikėjau.../ Nuėjome su juo į barą pasisėdėti,

prie mūsų prisijungė visai nepažįstami žmonės, <...> iš kur tiek nepažįstamų žmonių, tada viena mergina iš tos kompanijos spyrė man į veidą, tempė už plaukų, jie mane sumušė, o aš ir vaikystėje buvau mušta, patyrusi traumas, sirgau depresija.../ ir įvyko grupinis išprievartavimas.../tokia štai situacija...// **aš labai nukentėjau, nes tas smurtinis įvykis pakenkė tiek darbui, tiek draugystei**...