

**MYKOLO ROMERIO UNIVERSITETO
SOCIALINIŲ TECHNOLOGIJŲ FAKULTETO
EDUKOLOGIJOS IR SOCIALINIO DARBO INSTITUTAS**

**VIDA GRIGALIENĖ
SOCIALINIO DARBO MAGISTRANTŪROS IŠTĚSTINĖS
STUDIJS**

**SOCIALINIO DARBUOTOJO IR KLIENTO SANTYKIAI,
TAIKANT GEŠTALTO TERAPIJOS PRINCIPUS**

Magistro baigiamasis darbas

Darbo vadovė: doc. dr. Alina Petrauskienė

Vilnius, 2018

TURINYS

SĄVOKŲ ŽODYNĖLIS	3
ĮVADAS	4
1. GEŠTALTO TERAPIJOS PRINCIPŲ TAIKYMO SOCIALINIO DARBUOTOJO PRAKTIKOJE, KURIANT PAGALBOS KLIENTUI SANTYKIUS, TEORINIS DISKURSAS	7
1.1. Pagalbos santykių tarp socialinio darbuotojo ir kliento raiška.....	7
1.2. Geštalto terapijos principų apžvalga	19
1.3. Geštalto terapijos principų taikymo, kuriant pagalbos santykius, aspektai	29
2. GEŠTALTO TERAPIJOS PRINCIPŲ TAIKYMO SOCIALINIO DARBUOTOJO PRAKTIKOJE, KURIANT PAGALBOS KLIENTUI SANTYKIUS, TYRIMAS.....	35
2.1. Empirinio tyrimo metodologija.....	35
2.2. Empirinio tyrimo radiniai.....	42
DISKUSIJA	71
IŠVADOS	78
REKOMENDACIJOS	79
LITERATŪRA	80
SANTRAUKA	83
SUMMARY	84
PRIEDAI	85

SĄVOKŲ ŽODYNĖLIS

Dialogas, egzistencinis dialogas - „Aš – Tu“ dialogas pagal Buber dialogo sampratą (Buber, 1998; Buber, 2001). Jis apsprendžia, kad iš dviejų galimų „Aš“ pozicijų renkama „Aš – Tu“, o ne „Aš – Tai“. Iš pozicijos „Aš – Tai“ su kitu žmogumi kalbama ir elgiamasi kaip su objektu ar vaizdiniu, o iš pozicijos „Aš – Tu“ į kitą kreipiamasi tiesiogiai, kaip į asmenybę, stengiantis jį „pasiiekti“, „paliesti“. Santykiyje „Aš – Tu“ kitas žmogus vertas pagarbos, svarbus ir įdomus pats savaime, kaip toks, ir nėra kaip priemonė kokiam nors tikslui pasiekti. Dialogas - tai žymiai daugiau nei žodžiai, tai ir kaip žmogus kalba, kokia jo laikysena, kūno kalba, tai abipusis vidinio pasaulio atskleidimas. Dialogas yra esminis, kuriant pasitikėjimą. Tai susitikimas, kai du žmonės sąveikauja kaip asmenybės: kiekvienas iš jų paliestas kito ir atliepia, reaguoja į kitą. Tai kontaktas tikrąja to žodžio prasme, su savo preambule (fonu) ir spontaniškumu, kontaktas, kur kiekvienas iš jo dalyvių yra „Aš – Tu“ santykiyje (Лебедева и Иванова, 2004).

Dialogiškumas, santykio dialogiškumas – santykis, paremtas Buber dialogo samprata.

Pagalbos santykiai – pagal L. C. Johnson (cituojama pagal Prakapas, 2007), tai santykiai, kai yra bendras numatytas tikslas; jie apibrėžti laiko sąvoka; kurių metu darbuotojas skiria save kliento interesams; kuriuose pasireiškia profesinės žinios, profesinės etikos kodeksas ir specialūs įgūdžiai. Be to, šie santykiai yra kontroliuojami, nes darbuotojas stengiasi dirbdamas būti objektyvus, suprasti savo jausmus, reakcijas ir postūmus.

Šiame darbe socialinio darbuotojo ir kliento santykiai yra nagrinėjami socialinio darbo praktikos kontekste, t.y., sąvokos „pagalbos santykiai“, „pagalbos klientui santykiai“, „socialinio darbuotojo ir kliento santykiai“ vartojami kaip sinonimai.

Suskliauti – sulaikyti, suvaldyti išankstines nuostatas bei sampratas apie reiškinius, siekiant atsiverti naujai patirčiai (t.y., jas pastebėti, įsisąmoninti, stengtis neprimesti ir nežiūrėti per jų prizmę, nedaryti subotų sprendimų, remiantis jomis – neatsivėrus patirčiai ir neįsigilinus į reiškinio esmę). „Susilaikymas nuo išankstinių ir per ankstyvų bei skubotų sampratų bei nuostatų tyrimo metu.“ (Dahlberg et.al., cituojama pagal Penkauskienė, 2016).

Įgalinimas - psichologinė būseną, t. y. veikėjo įsitikinimas, kad jis gali ar turi veikti arba geba veikti; arba intervencijos strategija, t.y., gebėjimas veikti kartu su pagalbos reikalingu asmeniu taip, kad nebūtų pakenkiama jo įsitikinimams ir kompetencijoms (Folgheraiter, cituojama pagal Gvaldaitė, 2009).

Kertinės geštalto terapijos sąvokos, naudojamos šiame darbe, yra apibrėžiamos ir aiškinamos skyriuje „*Geštalto terapijos principų apžvalga*“.

IVADAS

Nuoširdaus, žmogiško socialinio darbuotojo ir kliento ryšio bei klientą įgalinančio požiūrio reikšmė pakankamai plačiai nagrinėta tiek Lietuvos, tiek užsienio mokslininkų darbuose, o socialinio darbuotojo ir kliento santykiai laikomi vienu svarbiausių veiksmų pagalbos procese. Tačiau šie klausimai tebėra aktualūs ir to neretai pasigendama kasdieninėje socialinio darbuotojo praktikoje. Kaip teigia Kiaunytė ir Puidokienė (2011), „šiandienos profesinė socialinio darbo tikrovė matoma kaip institucionalizuota praktika, kai socialinio darbo institucijų veiklos pobūdis aiškiai ir reglamentuotai nurodo socialinių darbuotojų funkcijas ir vaidmenis.“ Anot autorių socialinio darbo procesui būdingas struktūravimas, numatant tikslus ir uždavinius, bei nustatant laiko limitus, per kuriuos jie turi būti atlikti. „Tokia funkcinė, taisyklių reglamentuota veikla sukuria į produktą ir rezultatą orientuotą socialinio darbo modelį. Socialinio darbo praktikoje galima pastebėti daug skubos, siekimo greito rezultato, racionalaus ir techniško darbo proceso, orientuoto į instrumentinę, materialią kliento paramą, mažiau dėmesio skiriant išklaudyti klientą, emocionaliai palaikyti, skatinti jo savarankiškumą. Skubus, techniškas ir rutiniškas socialinių darbuotojų darbas, laiko stygius ir didelė darbo apimtis kelia pavojų klientui, nes jis gali tapti pasyviu gavėju, o gal net psichologiškai priklausomu nuo socialinės paramos.“

Kaip socialiniam darbuotojui sukurti tokius santykius, kurie skatintų kliento savarankiškumą, padėtų klientui jo situacijoje ir skatintų jį augti kaip asmenybę? Jei tie santykiai būtų tokie paprasti, kaip būtų galima įsivaizduoti, tai kodėl socialiniame darbe kartais tiek daug iššūkių ir stresinių situacijų? Kodėl socialinių paslaugų naudotojai kartais jaučiasi neišgirsti, neįvertinti ir nesuprasti, o savo ruožtu socialiniai darbuotojai jaučia, jog jų darbas nėra vertinamas, o jo esmė nėra suprantama? (Smith et al., 2010) Kokie teoriniai metodai ir praktiniai įgūdžiai padėtų socialiniam darbuotojui kurti lygiaverčius, palaikančius ir įgalinančius santykius su klientu?

Galbūt socialiniai darbuotojai, kurdami pagalbos klientams santykius, galėtų taikyti geštalto terapijos principus, kurie puikiai dera su socialinio darbo vertybėmis? Humanistinių ir egzistencinių kryptų indėlis į socialinio darbo teoriją svarbus visų pirma dėl to, kad socialinio darbo vertybės yra iš esmės humanistinės (Payne, 1997). Idėjos, traktuojančios žmogų kaip visumą, kaip neatsiejamą nuo jo aplinkos, gerbiant jo savitą požiūrį ir patirtį puikiai dera su socialinio darbo principais. Geštalto terapija yra į santykį orientuota terapija, kuri remiasi trimis pagrindinėmis idėjomis: lauko teorija, fenomenologija ir dialogu (Лебедева и Иванова, 2004). Būtent dialogu pagal Buber (Buber, 1998; Buber, 2001) paremtas santykis yra vienas iš kertinių geštalto terapijos principų. „Esminis santykis geštalto teorijoje yra terapinis santykis tarp

terapeuto ir kliento. Jis primena (angl. *resembles*) „Aš -Tu“ santykį pagal Buber, kuriame neegzistuoja galios skirtumų“ (Congress, 2011).

Fenomenologinis požiūris, naudojamas geštalto terapijoje, galėtų būti puikus įrankis, padedantis formuoti nevertinantį ir neteisiantį socialinio darbuotojo požiūrį į klientą. Be to svarbus geštalto terapijos principų taikymo socialinio darbo praktikoje aspektas yra tas, kad ji gali būti taikoma kartu su daugeliu kitų plačiai naudojamų psichologijos, psichoterapijos krypčių bei socialinių teorijų (Senreich, 2014).

Temos aktualumas ir naujumas. Nors gausu literatūros apie geštalto terapijos technikų taikymą klinikinėje praktikoje bei įvairių kitų terapinių technikų taikymą socialinio darbo praktikoje, geštalto terapijos teorijos taikymo socialinio darbo praktikoje galimybės gana mažai tyrinėtos. Senreich (2014) atskleidė keturių svarbių geštalto terapijos teorinių aspektų – „Aš – Tu“ santykio, lauko teorijos, kūrybiško prisitaikymo ir fenomenologijos – taikymo galimybes, pagrįsdamas jas atvejais iš socialinio darbo praktikos. Bourque ir Sherlock (2016) nagrinėjo geštalto terapijos principų taikymą socialiniame darbe su onkologinėmis ligomis sergančiais pacientais. Muth (2009) atskleidė dialogo pagal Buberį (Buber, 1998) svarbą socialiniame darbe su įvairių kultūrų ir socialinių sluoksnių klientais. Melnick ir Nevis (2016) knygoje „Mending the World: Social Healing Interventions by Gestalt Practitioners Worldwide“ išsamiai aprašė 13 bendruomeninio socialinio darbo pavyzdžių iš įvairių pasaulio vietų, dirbant su tokiomis problemomis kaip stichinės nelaimės, kova su AIDS, politiniai konfliktai. Marais ir Van der Merwe (2016) tyrinėjo santykių sukūrimą įtakojančius veiksnius socialiniame darbe su vaikais kaimo vietovėse. Pavlovskij (Павловский, 2009) atskleidė geštalto principų taikymą dirbant su beglobiais vaikais gatvėse (angl. *outreach*). Dviejuose išsamiuose socialinio darbo vadovuose - (Congress, 2011) ir (Panning, 2009) – yra po atskirą skyrių, skirtą geštalto terapijai, kuriuose apžvelgiami svarbiausi geštalto terapijos principai bei jų sąsajos su socialiniu darbu.

Lietuvos mokslininkų darbuose, tyrinėjančiuose socialinio darbo sritį, nors ir galima rasti sąsajų su geštalto terapijos ir kitų humanistinės bei egzistencinės krypčių idėjomis, išsamesnių teorinių ir empirinių studijų, atskleidžiančių geštalto terapijos principų taikymo galimybes socialinio darbo praktikoje, nėra. Kiaunytė ir Puidokienė (2011) tyrinėjo dialogu paremto santykio tarp socialinio darbuotojo ir kliento teikiamas galimybes užmezgant nuoširdų ryšį ir įgalinant klientą: „Abipusiškame dialoge skirtumas tarp socialinio darbuotojo ir kliento yra atmetamas. Čia įsiviešpatauja priimantis žmogiškas ryšys, abipusė pagarba ir įgalinimas.“ Įgalinimo sampratą socialinių paslaugų kontekste bei dialogu pagrįstus santykius kaip klientą įgalinantį veiksnių nagrinėjo tiek Lietuvos, tiek užsienio šalių mokslininkai (Gvaldaitė, 2009; Ruškus, Mažeikienė, Naujanienė, Motiečienė ir Dvarionas, 2013; Švedaitė-Sakalauskė,

Gvaldaitė ir Buzaitytė-Kašalynienė, 2014; Payne, 2005; Miley, DuBois & O'Melia, 2007; Natland, 2015; Wagaman, 2011; Sousa & Rodrigues, 2012).

Mokslinė problema. Nors pripažįstama, jog socialinio darbuotojo ir kliento santykiai yra vienas svarbiausių pagalbos veiksnių, vis tik Lietuvos socialinio darbo praktikoje vyrauja funkcinis, į instrumentinę bei materialią kliento paramą orientuotas socialinio darbo modelis. Geštalto terapijos - kaip į santykį orientuotos terapijos, kurios teoriniai aspektai puikiai dera su socialinio darbo vertybėmis – principų taikymo apraiškos socialinio darbo praktikoje, kuriant pagalbos klientui santykius, yra menkai atskleistos.

Keliami tokie **probleminiai klausimai:**

1. Ką socialiniam darbuotojui reiškia būti santykiuose su savo klientais?
2. Kaip socialinis darbuotojas, turintis geštalto terapijos taikymo kompetencijų, jas pritaiko kurdamas pagalbos santykius su klientais?

Tyrimo objektas: socialinio darbuotojo patirtis, taikant geštalto terapijos principus pagalbos santykiuose.

Tyrimo tikslas: atskleisti geštalto terapijos principų taikymo apraiškas socialinio darbuotojo ir kliento santykiuose.

Tyrimo uždaviniai:

1. Remiantis moksline literatūra išryškinti socialinio darbuotojo ir kliento santykių raiškos bruožus.
2. Atskleisti esminius geštalto terapijos principus.
3. Analizuoti geštalto terapijos principų taikymą socialinio darbuotojo praktikoje, kuriant pagalbos klientui santykius.
4. Empiriškai ištirti socialinio darbuotojo patirtį, taikant geštalto terapijos principus pagalbos klientui santykiuose.

Tyrimo metodai:

1. teoriniai: mokslinės literatūros analizė,
2. empiriniai: pusiau struktūruotas individualus (giluminis) interviu, fenomenologinė tyrimo prieiga, modifikuotas Van Kaam fenomenologinių duomenų analizės metodas pagal Moustakas (1994) (angl. *modification of the Van Kaam method of analysis of phenomenological data*).

1. GEŠTALTO TERAPIJOS PRINCIPŲ TAIKYMO SOCIALINIO DARBUOTOJO PRAKTIKOJE, KURIANT PAGALBOS KLIENTUI SANTYKIUS, TEORINIS DISKURSAS

1.1. Pagalbos santykių tarp socialinio darbuotojo ir kliento raiška

Šioje dalyje siekiama atskleisti socialinio darbuotojo ir kliento santykių raiškos bruožus, remiantis juos nagrinėjusiais socialinio darbo teoretikais ir praktikais, ilgiau apsisojant ties pagalbos santykių įgalinimo ir dialogiškumo aspektais. Aptariama socialinio darbuotojo ir kliento santykių reikšmė pagalbos procesui bei apžvelgiama jų raiška Lietuvos socialinio darbo kontekste, remiantis Lietuvos mokslininkų publikacijomis.

1.1.1. Socialinio darbuotojo ir kliento santykių raiškos bruožai ir jų reikšmė pagalbos procesui

Kasdieniniame darbe socialiniams darbuotojams tenka susidurti su sudėtingomis tarpasmeninėmis situacijomis. Socialinių darbuotojų klientai yra žmonės, patiriantys socialinius ir emocinius sunkumus, kuriems reikalingas palaikymas ir pagalba. Ar klientas - pagyvenęs žmogus, ar jaunuolis su nusikalstama praeitimi, ar žmogus su negalia, ar „sunkus“ paauglys ir jo globėjai - pagalbos procesas apima tiek socialinį, tiek psichologinį aspektus. Gilindamiesi į socialinį kontekstą, susijusį kliento situacija, socialiniai darbuotojai tuo pačiu metu įsitraukia į vidinę, dažnai nesąmoningą santykių dinamiką. Štai kodėl šis darbas toks sudėtingas ir reikalaujantis socialinio darbuotojo patirties, kompetencijos, tinkamo požiūrio, gebėjimo aiškiai matyti, kas vyksta tarp jo ir kliento. Tampa aišku, kodėl socialiniam darbuotojui kartais lengviau užsiimti formų pildymu nei bendrauti su klientu akis į akį. Kad galėtų bendrauti su klientu prasmingai, atsakingai ir efektyviai, socialiniai darbuotojai turi turėti tiek teorinių žinių, tiek ir praktinių įgūdžių (Smith et al., 2010).

Dar ankstyvieji socialinio darbo srities teoretikai pripažino socialinio darbuotojo ir kliento santykių svarbą. Jiems tenka pagrindinis vaidmuo socialinio darbo procesuose, dirbant su klientu ir jo aplinka (Compton, Galaway & Cournoyer, 2005). Anot Marciali ir Alexander (cituojama pagal Compton et al., 2005), pagalba veiksminga tuomet, kai yra aiškus susitarimas tarp padedančio profesionalo ir kliento dėl tikslų, bendrai suprantami uždaviniai ir tarpasmeninis padedančio profesionalo ir kliento ryšys. Egan (2013) taipogi akcentuoja kliento ir padedančio profesionalo santykių reikšmę, pabrėždamas, jog tai antras pagal svarbumą pagalbos veiksnys po nuo kliento priklausančių faktorių. Kaip teigia Asay ir Lambert (cituojama pagal Sousa & Rodrigues, 2012) atlikti tyrimai rodo, jog terapiniai pokyčiai priklauso nuo šių tarpusavyje susijusių veiksnių:

- nuo kliento priklausančių veiksnių, įskaitant gebėjimus, motyvaciją, vertybes, išteklius ir problemos sudėtingumą – 40%;
- **santykių tarp padedančio profesionalo ir kliento – 30%;**
- kliento vilties ir pozityvių lūkesčių, placebo veiksnių – 15%;
- nuo taikomų teorinių modelių ar intervencinių technikų - 15%.

Perlman (cituojuama pagal Compton et al., 2005) išskiria santykius iš kitų pagalbos proceso aspektų, pabrėždama jų svarbą ir teigia, jog visi augimą skatinantys santykiai turi priėmimo ir lūkesčių, palaikymo ir stimuliavimo elementus. Marais ir Van der Merwe (2016) taipogi pabrėžia pagalbos santykių svarbą ir jų terapinį poveikį: „Akivaizdu, kad kokybiškų santykių tarp kliento ir socialinio darbuotojo sukūrimas turi didelę įtaką intervencijų efektyvumui.“

Lukas (cituojuama pagal Compton et al., 2005) laiko, jog pagalbos santykiai turėtų pasižymėti tokiomis savybėmis: **abipusiškumas**, tikroviškumas, jausmai, žinios, rūpinimasis kitais, tikslas, „**čia ir dabar**“ kokybė, galimybė patirti ką nors **naujo, neteisiantis ir nemoralizuojantis** požiūris. Pincus ir Minahan (cituojuama pagal Compton et al., 2005) identifikuoja tokius bendrus socialinio darbuotojo ir kliento santykių elementus: tikslą; įsipareigojimą ir atsidavimą, siekiant patenkinti kliento sistemos poreikius; socialinio darbuotojo objektyvumą ir sąmoningumą. Kai kurie autoriai – Bachelor ir Horvat, Barnard ir Kuehl, Horovitz, Kokotovic ir Tracey ir kt. (cituojuama pagal Compton et al., 2005) - pagalbos santykius mato kaip terapinį aljansą ir dauguma laiko jį veiksniu, nuo kurio iš esmės priklauso teikiamų paslaugų efektyvumas. Tie socialiniai darbuotojai, kuriems sekasi kurti pagalbos santykius, pasižymi sąmoningumu, disciplinuotumu, asmenybės vientisumu (angl. *personal integrity*), laisvumu ir nuoširdumu. Taipogi ženkliai prisideda jautrumas kitų problemoms bei patirtis. O tokios savybės kaip **autentiškumas, empatija, pagarba ir pozityvus požiūris** yra esminės konsultuojant.

Drake (cituojuama pagal Compton et al., 2005), Misurio valstijos viešojoje vaikų globos įstaigoje tyręs socialinių darbuotojų profesinės veiklos ypatumus, reikalingus dirbant vaikų globos srityje, taipogi pastebi, jog tiek socialiniai darbuotojai, tiek klientai dažniausiai minėjo socialinio darbuotojo gebėjimą puoselėti tinkamus santykius su klientu. Klientai įvardijo tokius lūkesčius, t.y., ko jie tikisi iš socialinių darbuotojų savo atžvilgiu: pagarbos ir nuoširdumo, bendravimo kliento lygmenyje, mokėjimo įsiklausyti, gebėjimo palaikyti gerą ryšį, empatijos, mokėjimo sukurti šiltus santykius, nesitenkinant tik tuo, kad jie nebūtų priešiški, išankstinių nuostatų klientų ir jų šeimų atžvilgiu neturėjimo, gebėjimo išlikti ramiems ir mokėti sušvelninti klientų pyktį, ypač pirmų susitikimų metu. Savo ruožtu socialiniai darbuotojai įvardijo tokius jų darbe reikalingus bruožus: tinkamą požiūrį į klientus, vengiant vertinimo ar kaltinimų,

gebėjimą neprimesti klientams savo vertybių, matyti situaciją iš kliento pozicijos, laikytis tvirtai (angl. *assertive*), bet ne agresyviai, atsiribojimą nuo išankstinių nuostatų, vertinant kliento situaciją, gebėjimą tinkamai bendrauti su klientais - kalbėti aiškiai, nedviprasmiškai, naudoti tinkamą kūno kalbą ir akių kontaktą, mokėti išklausti, kliento teisės dalyvauti pagalbos procese pripažinimą, leidimą klientui įvardyti situaciją taip, kaip jis (ji) ją mato, vaikų apsaugos tarnybų intervencijos nepageidaujamo poveikio supratimą, bei gebėjimą išsklaidyti klientų nerimą.

Eyrich-Garg (2008) tyrinėjo, kas motyvuoja, žiūrint iš kliento perspektyvos, užmegzti ir palaikyti teigiamą terapinį aljansą su socialiniu darbuotoju. Tiriamosios – paauglės merginos - įvardijo, jog „terapiniai santykiai geri“, kai socialinis darbuotojas pagarbus, nevertinantis, kompetentingas, klausantis ir suprantantis, kai jos gali atsiverti ir dalintis emocijomis, kai vyrauja pasitikėjimo atmosfera. Eyrich-Garg pabrėžia, jog labai svarbu pačioje pradžioje sukurti gerus darbinius santykius (terapinį aljansą). To nepadarius, klientai neateis į kitą sesiją, o jei ir ateis, tai nedalyvaus arba mažai dalyvaus pagalbos procese.

Žibėnienė ir Stremauskienė (2015), tyrusios socialinių darbuotojų, dirbančių su socialinės rizikos šeimomis, profesinės veiklos ypatumus teikiant socialines paslaugas socialinės rizikos šeimoms Vilniaus mieste, taipogi pabrėžia glaudaus empatiško ryšio tarp socialinio darbuotojo ir kliento svarbą: „Empiriniu tyrimu atkleista, kad socialiniai darbuotojai, dirbantys su socialinės rizikos šeimomis, teikdami socialines paslaugas šioms šeimoms svarbiausius profesinės veiklos ypatumus sieja su įvairiapusiškomis žiniomis, lankymusi šeimos namuose, empatiškumu ir noru padėti kitam, svarba sukurti glaudų ryšį su šeima, konsultavimo, tarpininkavimo, organizavimo gebėjimu.“

Johnson ir Yanca (2007) išskiria šias pagalbos santykiams būdingas savybes: šiltą, nuoširdų, draugišką požiūrį, paramą ir domėjimąsi klientu, atspindintį tikrą norą suprasti žmogų jo situacijoje; atsidavimą ir įsipareigojimą; priėmimą – t.y., neteisiantį, nekritišką požiūrį, pasitikėjimą klientu ir pagarbą jo jausmams; tikėjimą, jog klientas pats gali spręsti savo problemas ir pasirūpinti savimi; empatiją – t.y., sugebėjimą bendrauti su klientu, leidžiant jam suprasti, kad jis ir jo problemos iš tiesų rūpi socialiniam darbuotojui, kad jis yra girdimas ir suprantamas; aiškų ir tiesų bendravimą; gebėjimą būti autentišku ir nuoširdžiai reikšti savo jausmus; gebėjimą atskirti savo ir kliento jausmus bei potyrius, autoritetą ir įtaką – t.y., tikėjimą, kad klientas prisiims atsakomybę, bendradarbiaus ir norės išspręsti savo problemišką situaciją, kliento padaršinimą pakilti virš esamo funkcionavimo lygio, nurodant gaires ir reikalingus išteklius; tikslą – vienodai suprantamą tiek kliento, tiek socialinio darbuotojo.

Biestek (cituojama pagal Hugman, 1995) įvardija „septynis darbo su atvejais principus“, nusakančius, kokiomis savybėmis turi pasižymėti pagalbos santykiai: besąlygiškas kliento kaip

asmenybės priėmimas, nevertinantis požiūris į klientus, kliento individualumo pripažinimas, tikslingas emocijų reiškimas, kontroliuojamas emocinis įsitraukimas, konfidencialumas, klientų apsisprendimo teisės pripažinimas. Atitinkamai Butrym (cituojama pagal Hugman, 1995) pabrėžia šiuos: pagarba asmeniui; tikėjimas kiekvieno žmogaus kaip unikalios būtybės, kurios savirealizacija priklauso nuo kitų žmonių, socialia prigimtimi; tikėjimas žmogaus gebėjimu keistis ir augti kaip asmenybei.

Compton ir kt., (2005) pabrėžia, jog svarbu skatinti klientus kuo geriau įsisaugoti savo elgesį ir jo sąsajas su patiriamais sunkumais. Taipogi aptaria socialinio darbuotojo atsivėrimo klientui klausimą: socialinis darbuotojas gali atsiverti tik tiek, kiek tai naudinga klientui ir tik tada, kai tai susiję su kliento situacija.

Apibendrinant, socialinio darbuoto ir kliento santykiai yra vienas svarbiausių veiksmų pagalbos procese. Pagalbos santykiai turėtų pasižymėti tokiomis savybėmis: autentiškumas ir empatija, pagarba ir pozityvus požiūris, konfidencialumas, santykių horizontalumas ir abipusiškumas, neteisiantis ir nemoralizuojantis požiūris, atsakomybė.

1.1.2. Įgalinimo aspektas pagalbos santykiuose

Anot Gvaldaitės, nagrinėjant šiuolaikinio socialinio darbo procesus ir ieškant efektyvaus veikimo strategijų, dažnai minima įgalinimo sąvoka. Žmogaus įgalinimo esmę autorė apibūdina kaip gebėjimą „paimti savo gyvenimą į rankas“, pastangas jį keisti, užimti aktyvią poziciją tikrovės atžvilgiu. Todėl gebėjimo veikti didėjimas, naujų vidinių išteklių atradimas, sunkumų priėmimas ir pozityvus jų traktavimas yra laikomi tipiškais „įsigalinusio“ žmogaus požymiais. Folgheraiter į įgalinimo sampratą įtraukė naują akcentą, išryškinęs santykių šiame procese svarbą ir išplėtojęs santykių strategijos paradigmą. (Gvaldaitė, 2009). Įgalinimu paremta socialinio darbuotojo praktika prasideda nuo dialogo su klientu, o bendradarbiavimas yra svarbiausias įgalinimo elementas (Miley et al., 2007).

Folgheraiter (cituojama pagal Gvaldaitė, 2009) „*įgalinimą*“ traktuoja kaip psichologinę būseną, t. y. veikėjo įsitikinimą, kad jis gali ar turi veikti arba geba veikti; arba kaip intervencijos strategiją, kitaip sakant, gebėjimą veikti kartu su pagalbos reikalingu asmeniu taip, kad nebūtų pakenkiama jo įsitikinimams ir kompetencijoms. Autoriaus nuomone, efektyvus rezultatas pasiekiamas tada, kai pavyksta sujungti abu lygmenis. Kad ir kaip būtų, pozityviems santykiams, bendravimui čia tenka svarbus vaidmuo. Tad pozityvus pokytis asmens gyvenime iš esmės galimas tik įsikišant išorės veiksniams - per individualius santykius su specialistais ar bendruomenės nariais ir dėl grupėse, bendruomenėse vykstančių procesų, kuriuos kuria juose dalyvaujantys.“

Santykių strategijoje, kurią išplėtojo Folgheraiter (cituojuama pagal Gvaldaitė, 2009), pabrėžiamas socialinio darbuotojo ir kliento santykis, jų abipusis bendradarbiavimas, pasitikint klientu ir jo gebėjimais, dalijimasis atsakomybe. Priešinga šiai strategijai būtų direktyvinė laikysena, kai specialistas yra linkęs dominuoti, tiesiogiai nurodyti „teisingos elgsenos“ instrukcijas ar netgi nesąmoningai pasisavinti iš žmogaus galią, kurią iš esmės turėtų suaktyvinti, taip rizikuodamas ne tik nesuteikti pagalbos klientui, bet ir jam pakenkti.

„Svarbu, kad specialistas būtų empatiškas klientui, padėtų jam būti savo situacijos akivaizdoje, kad pastarasis turėtų galimybę pats suprasti ir įvardyti, kas vyksta, ir priimti tikrovę. <...> Svarbu, kad klientas perteikiamoje informacijoje gautų žinią, jog problema bus pasidalijama ir sprendžiama kartu su socialiniu darbuotoju - tai yra abiejų atsakomybė ir kompetencija. Akivaizdu, kad tokia laikysena ir technika padeda kurti pasitikėjimu grindžiamą pagalbos santykį. Pasakyti klientui, kad jis geba pats spręsti problemas, yra tas pats, kas tvirtinti, kad jis yra vertingas. Tokia pradžios pozicija esmingai keičia pagalbos santykio ir pačios pagalbos koncepciją“ (Gvaldaitė, 2009).

Miley ir kt. (2007) pabrėžia, jog siekiant kliento įgalinimo labai svarbu vengti negatyvaus, į patologiją orientuoto požiūrio socialinio darbuotojo ir kliento santykiuose. Net subtilios negatyvumo apraiškos socialinio darbuotojo požiūryje į klientą gali pažeisti kliento savigarbą ir pasitikėjimą. Tiems klientams, kurie kreipiasi jau būdami žemos savivertės, bet koks jų silpnybių ir patologijos akcentavimas tik stiprins beviltiškumo ir bejėgiškumo jausmą. Jei socialinis darbuotojas kliento situacijoje matys disfunkciją, dezorganizaciją ir patologiją, tai prisidės prie kliento nepasitikėjimo savimi didinimo, neadekvatumo bei savęs nuvertinimo. Tuo tarpu kurdamas bendradarbiavimu ir partneryste grįstus santykius, socialinis darbuotojas **įgalina klientą, remdamasis jo stipriosiomis pusėmis** ir pripažindamas bei palaikydamas kliento galimybes keistis. Miley ir kt., (2007) akcentuoja Rogers (1951) aprašytą į stipriąsias puses orientuotą pagalbos santykių pobūdį, kuriuose bent viena iš pusių turi intenciją skatinti kitos pusės augimą, vystymąsi, brandumą, gebėjimą veikti ir susidoroti su sudėtingomis gyvenimo situacijomis. Rogers indėlis neabejotinas, jis buvo vienas pirmųjų, pradėjęs naudoti sąvoką „klientas“, vietoj „pacientas“ ir atskleidęs santykių tarp padedančio profesionalo ir kliento svarbą. Tačiau Folgheraiter kritikuoja tokią pernelyg „nedirektyvinę Rogers aprašytą poziciją, pagal kurią specialistas praktiškai suteikia visišką veikimo laisvę žmogui, palikdamas veikti jį vieną, o kartu ir atsiribodamas nuo jo“ (cituojuama pagal Gvaldaitė, 2009).

Kliento stipriųjų pusių pripažinimas yra esminis laikantis **stiprybėmis pagrįsto požiūrio** (ang. *strengths-based perspective*) (Jones-Smith, 2013). Remiantis šiuo požiūriu kiekvienas individas turi stipriųjų pusių, o į problemas gali būti žiūrima kaip į galimybių šaltinį. Žmonės gali keistis ir augti kaip asmenybės, kiekvienoje aplinkoje galima rasti išteklių, o socialiniai

darbuotojai geriausiai gali padėti klientui bendradarbiaudami. Tai leidžia klientui priimti pagalbą, o stiprybėmis pagrįstas požiūris gali tapti puikiu įrankiu kuriant pagalbos santykius, paremtus kliento įsitraukimu (Kondrat, 2014).

Abipusį pasitikėjimą, bendradarbiavimą, stiprybėmis pagrįstą požiūrį socialinio darbuotojo ir kliento santykiuose taipogi įvardija Sousa ir Rodrigues (2012), tyrinėjusios, koks socialinių darbuotojų požiūris ir darbo metodai veiksmingi dirbant su socialinės rizikos šeimomis. Autorės lygina dvi paradigmas: vieną - orientuotą į trūkumus ir paremtą socialinio darbuotojo kaip eksperto vaidmeniu, bei kitą - pagrįstą kliento ir socialinio darbuotojo bendradarbiavimu, kuomet abi pusės bendrai ieško sprendimo, remdamosi tiek socialinio darbuotojo, tiek kliento patirtimi ir gebėjimais.

Remiantis pirmąja iš minėtųjų paradigmu, į klientą žiūrima per trūkumų prizmę, dėmesį sutelkiant į individo ar šeimos problemas ir apibūdinant jo elgesį kaip chaotišką ar disfunkcinį. Intervencijos čia paremtos socialinio darbuotojo profesinėmis žiniomis, kliento problemos ir jų priežastys nustatomos laikantis kriterijais pagrįsto, diagnostinio požiūrio. Veiksmų planas sudaromas išsikeliant tikslus ir parenkant strategijas, numatančias, kaip tų tikslų bus siekiama. Remiantis šiuo požiūriu socialinis darbuotojas vaidina eksperto – neutralaus ir neįsitraukusio – vaidmenį, o klientui tenka sekėjo, vykdančio eksperto nurodymus, vaidmuo. Į kiekvieną problemą žiūrima kaip į atskirą, kurių sprendime dalyvauja keletas specialistų, ir kurių pagalba turi būti koordinuojama, siekiant išvengti fragmentacijos ir intervencijų pasikartojimo. Toks į trūkumus orientuotas požiūris laikomas mažiau veiksmingu (Kagan & Schlosberg; Sharlin & kt.; Sousa et al., cituojama pagal Sousa & Rodrigues, 2012): intervencijos neretai fragmentiškos ir prieštaringos, dažnai orientuojamos tik į trumpalaikį kliento situacijos sušvelninimą, jaučiamas nusivylimas ir bejėgiškumas ir vis mažiau tikima galimybe išspręsti probleminę situaciją. Kitaip tariant, nelygiaverčiai (vertikalūs) santykiai tarp kliento ir socialinio darbuotojo (kai socialinis darbuotojas – ekspertas, o klientas – vykdančias jo nurodymus), į problemas, o ne į kliento stipriąsias puses orientuotas požiūris veda greičiau link kliento nugalėjimo ir gali tik laikinai pagerinti jo situaciją.

Remiantis antruoju – kliento ir socialinio darbuotojo bendradarbiavimu pagrįstu - požiūriu laikoma, jog klientas turi pakankamai gebėjimų ir galimybių spręsti problemas. Tiek socialinis darbuotojas, tiek klientas čia atlieka eksperto vaidmenį: socialinis darbuotojas, padėdamas klientui atrasti savo stiprybes ir gebėjimus, ir pats klientas, remdamasis savo gyvenimo patirtimi, poreikiais ir įgūdžiais. Socialinis darbuotojas čia veikia kaip kliento sąjungininkas, palaikydamas pagarbų, atvirą, harmoningą ryšį su juo. Sukurti tokį glaudų ryšį, pagrįstą pasitikėjimu, tampa svarbiu uždaviniu kiekvienoje intervencijoje. Visuomet siekiama kliento įsitraukimo, labai svarbu tiek užmegzti ryšį, tiek ir jį išlaikyti. Pasitikėjimu grįstus

santykius būtų galima apibrėžti kaip „meną būti“ (Dore & Alexander, cituojama pagal Sousa & Rodrigues, 2012), apibūdinant juos tokiomis savybėmis kaip *abipusiškumas, lygybė ir empatija*. Klientai pirmenybę teikia tiems specialistams, kurie palaiko *lygiaverčius (horizontalius) santykius* (Ribner & Knei-Paz, Krumer-Nevo, cituojama pagal Sousa & Rodrigues, 2012), kuriuose padedantis profesionalas nėra stipresnioji pusė, kuri „viską žino“, „viską sprendžia“ ir „neturi problemų“. Palaikydami horizontalius santykius socialiniai darbuotojai ir klientai gali dirbti kartu. Tai padeda klientams jaustis vertingiems, mažinti stigmatizavimą.

Socialinio darbuotojo empatija padeda didinti klientų pasitikėjimą savimi ir palaikyti dialogą vietoj konfrontacijos. Jo gebėjimas užmegzti ir palaikyti santykius gali pasitarnauti kaip pavyzdys klientams, kurių santykiai su šeimos nariais dažnai apibūdinami kaip konfliktiniai ir (arba) nutolę. Empatišką ryšį kaip kliento įgalinimą skatinantį veiksni pabrėžia ir Wagaman (2011), nagrinėdamas įgalinančius veiksnius dirbant pagal paauglių įgalinimo programas. Wagaman remiasi teoriniu konstruktu – socialine empatija – susidedančia iš empatijos, individo ir jo aplinkos konteksto suvokimo, individualios ir socialinės atsakomybės, įgalinančios veikti siekiant pozityvių socialinių pokyčių. Padedančiojo profesionalo ir kliento santykių vaidmuo yra tas, jog sukuriant empatišką ryšį tarp jų, ugdoma kliento (šiuo atveju paauglių) empatija, savęs ir kitų pažinimas, emocinė savireguliacija, leidžianti jiems geriau pažinti supantį pasaulį ir prisidedanti prie įgalinimo jame efektyviai veikti.

Pagalbos santykiuose vienodai svarbus tiek socialinio darbuotojo, tiek kliento indėlis. Socialinis darbuotojas į šiuos santykius atsineša savo profesines žinias, vertybes ir įgūdžius, o klientas – žinias, vertybes ir įgūdžius, paremtus asmeninio ar bendruomeninio gyvenimo patirtimi. Kurdamas įgalinančius pagalbos santykius, socialinis darbuotojas klientą mato ne kaip pasyviai reaguojantį į aplinką individą, o kaip aktyvų, gebantį savarankiškai funkcionuoti, keistis ir tobulėti žmogų.

Nagrinėdami pagalbos santykių aspektus, kurie yra pačių klientų įvardijami kaip svarbūs, Sousa ir Rodrigues (2012) išskiria nuoširdų socialinio darbuotojo norą padėti, neformalų, nevertinantį ir neteisiantį jo požiūrį, leidžiantį klientams atsiverti. Kalbant apie *atsivėrimą* (angl. *self-disclosure*) tradiciškai omenyje turimas kliento atsivėrimas. Tačiau tyrimai rodo, jog kai atitinkamu būdu asmenine informacija dalijasi ir padedantis profesionalas, tai gerina jo ir kliento santykius ir turi teigiamos įtakos kliento situacijos sprendimui. Tai padeda klientui matyti socialinį darbuotoją kaip labiau žmogišką ir skatina atsiverti jį patį. Vis dėl to autoriai perspėja apie labai subtilią ribą tarp to, koks socialinio darbuotojo atsivėrimas adekvatus, ir koks – ne. Kartais padedantys profesionalai linę peržengti tą ribą - dažniausiai dėl to, kad supainioja „draugiškumą profesinių santykių rėmuose“ su „paprasčiausia draugyste“

ir atveria savo problemas klientams ne dėl to, kad jos būtų kaip nors susijusios su kliento situacija, o, pvz., kai patys patiria įtampą asmeniniame arba profesiniame kontekste. Kitaip tariant, ribos yra peržengiamos tada, kai padedantys profesionalai atsiveria tenkindami savo poreikius, vietoj to, kad atsivertų tik siekdami padėti klientui ir tik tiek, kiek tai tiesiogiai susiję su kliento situacija.

Svarbus aspektas pagalbos santykiuose – kad ir pats socialinis darbuotojas jaustųsi įgalintas. „Darbuotojas, kuris jaučiasi pažemintas ir paklusnus, neinicijuos inovacijų ir neprisims atsakomybės už sprendžiamas problemas. Aktyvus darbuotojas pasitiki savo stiprybėmis, veikia plačiau, nei tai apibrėžta jo pareigybinėse funkcijose, imasi iniciatyvių, inicijuoja ir prisideda prie organizacijos, kartu ir savo, sėkmės.“ (Ruškus ir kt., 2013).

Kuriant įgalinančius pagalbos santykius labai svarbu, kad socialinis darbuotojas turėtų tinkamą galios „balanso“ suvokimą tarp savęs ir paslaugų gavėjo. „Dėl turimų didesnių nei paslaugų gavėjų galių specialistai yra potencialūs engėjai, primetantys savąjį pasaulio suvokimą, savąją tiesą, net jei siekia paslaugų gavėjo įgalinimo, išlaisvinimo tikslų. Geri norai įgalinti nesunkiai virstų engėjiška praktika, nes įgalinimo santykiai jau yra galios santykiai, išliekant įtampai tarp paklusnumo, pasipriešinimo. Veiksmai, kuriuos specialistas mano esant įgalinančiais, paslaugų gavėjus gali slopinti“ (Ruškus ir kt., 2013). Todėl, anot autorių, labai svarbų vaidmenį čia atlieka socialinio darbuotojo *savirefleksija*: „įgalinimo konceptas pavojingas, jei yra nereflektuojamas, neatsižvelgiama į kritiką“ ir „siekdami gerų tikslų socialiniai darbuotojai privalo reflektuoti savo žinojimus ar paslaugų gavėjų neįgalinimo būdus“ (Ruškus ir kt., 2013).

Apibendrinant, kliento įgalinimą skatinantiems pagalbos santykiams būdingas abipusiškumas, bendradarbiavimas, lygybė ir empatija, susitelkimas ne į problemas, o į kliento stipriąsias puses, nevertinantis ir neteisiantis socialinio darbuotojo požiūris. Socialinis darbuotojas pasitiki savimi, yra aktyvus ir iniciatyvus, geba reflektuoti savo poveikį klientui ir neužimti galios pozicijos jo atžvilgiu, yra atviras pagalbos santykiuose, tačiau atsiveria tik tiek, kiek tai susiję su kliento situacija ir reikalinga kliento labui.

1.1.3. Dialogu pagrįstas santykis - kaip klientą įgalinantis veiksnys

Dialogo reikšmę socialinio darbo kontekste, dialogiškos erdvės, sukuriančios prielaidas kliento įgalinimui, sukūrimą socialinio darbuotojo ir kliento sąveikoje, nagrinėja Kiaunytė ir Puidokienė (2011). Keliamas klausimas, kokia socialinio darbuotojo profesinė elgsena leistų geriau suprasti kliento pasaulį ir kuo dialogu pagal Buber pagrįstas socialinio darbuotojo ir kliento santykis galėtų būti naudingas socialinio darbo kontekste, palyginant dviejų santykio tipų, aprašytų Buber - „Aš–Tu“ ir „Aš–Tai“ - raišką socialinio darbo praktikoje. Autorių

teigimu socialinio darbo profesiniuose santykiuose atsiskleidžia ugdomoji dialogo funkcija. Kliento ir profesionalo sąveikoje vienas kito įsiklausymas ir kitoniško pasaulio priėmimas padeda pamatyti kito žmogaus autentiškumą, skatina ne tik jį pažinti, bet ir abipusiškai keistis. Anot Buber (cituojama pagal Kiaunytė ir Puidokienė, 2011), „nėra jokio *Aš* paties savaime – visuomet yra tik *Aš* ir žodžių poros *Aš–Tu* arba *Aš–Tai*. Kai žmogus sako *Aš*, jis turi omenyje kurią nors vieną iš tų porų“. Tuomet, anot autorių, „esminiu žmonių susitikimo dalyku tampa jų tarpusavio santykio kokybė. Žmogus pats save suvokia, jo unikalumas ir savitumas išryškėja tik su kito pagalba, „tik per kitą“, „tik kito akivaizdoje“, „tik per skirtumą“. <...> Kad žmonių susitikimas įgytų ugdomąją dialogo galią, keičiančią žmogaus gyvenimo kokybę, būtinas atsivėrimas, pagarba, tolerancija, nuoširdumas, nesavanaudiškumas, jausmų ir reakcijų savikontrolė, atsakomybė.“ O dėmesys kitam, kaip žmogiškai svarbiam, turi tapti socialinio darbo praktikos pagrindu. Žilionis (cituojama pagal Kiaunytė ir Puidokienė, 2011) ugdomajam dialogui priskiria daugiafunkcinį vaidmenį. Jo nuomone, „dialogas praplečia autentiškas žmogaus funkcionavimo ribas, atskleidžiančias bendrų ypatumų ir individualių skirtumų pripažinimą, padeda asmeniui suvokti patį save, kitą ir supantį pasaulį, sudaro palankias sąlygas asmenybės saviraiškai ir savikūrai. Vadinasi, kad vyktų reikšmingas pokytis žmogaus gyvenime, reikalingas kitas *aš*, susitikimas su juo, *aš* ir kito sąveika, besiremianti vidinio veiksmo abipusiškumu ir dialogine bendryste, bei tarpusavio supratimo paieškos“.

Anot Kiaunytės ir Puidokienės (2011), dialogiška erdvė sukurama tada, kai dėmesys sutelkiamas į sąveiką, padedančią klientui atsiverti ir keistis, į aktyvų, įsitraukiantį klausymą, o ne į jo įtikinėjimą, „receptų davimą“, konkurenciją (neretai pasireiškiančią paslėpta forma) ar formalų priskirtų funkcijų atlikimą. Anot autorių dialogu pagrįstuose santykiuose tarp socialinio darbuotojo ir kliento vyrauja „priimantis žmogiškas ryšys, abipusė pagarba ir įgalinimas“. Abipusiu dalyvių pasitikėjimu grindžiamas dialogas sukuria horizontalius santykius. Dialogas atmets bet kokias dominavimą užtikrinančias instrumentines sąveikos praktikas, kuriose vyrauja požiūris į klientą kaip į objektą, nuomonės primetimas kitam, santykių nelygiavertiškumas, nepriėmimas kito kaip visumos. Tokia pagalba, kai bendravimas su klientu tampa panašus tik į bendravimą su juo kaip su daiktu, objektu, laikantis emocinio neutralumo, yra greičiau formali. Tuomet klientas yra svetimas, jis socialinio darbuotojo pernelyg nedomina, tokiame santykiu dažnai būdingas šaltumas, gal smalsumas, nenoras įsipareigoti, nepasitikėjimas ar net konkurencija, o dėl to – gynyba ir saugojimasis. Tokius santykius patiriantis socialinis darbuotojas kelia klausimą apie kliento motyvacijos pagalbą stoką, apie jo nenorą veikti.

Ruškus ir kt. (2013) taip pat pabrėžia dialogo svarbą kliento įgalinimui: „Dialogas – įgalinimo proceso šerdis, įgalinimo ideologijos, veiklų ir metodų principas. Dialogas yra

kalbėjimas tiesa pasitikėjimo atmosferoje tarp pagalbą teikiančio ir ją gaunančio asmenų. Esant lygiaverčiam ir dėmesingam dialogui, tiek vienas, tiek kitas keičiasi“.

Dialogo principų pagal Buber taikymo galimybes, humanistinio požiūrio svarbą socialinio darbo praktikoje, siekiant įgalinti klientus, atskleidžia ir Natland (2017). Anot autorės, susitelkiant į dialogą galima geriausiai užtikrinti įvairiapusišką situacijos supratimą, pilną kliento įsitraukimą bei veiksmingą kliento resursų mobilizavimą. Tai atitinka humanistines bei demokratines socialinio darbo vertybes ir sudaro prielaidas pasiekti norimų tikslų.

Apibendrinant, dialogu pagrįstų santykių – santykių, kuriems būdinga abipusė sąveika, įsiklausymas ir nuoširdus domėjimasis, kito žmogaus „kitoniškumo“ priėmimas, atsivėrimas, pagarba, pasitikėjimas, tolerancija, nesavanaudiškumas, atsakomybė - sukūrimas tarp socialinio darbuotojo ir kliento, skatina bendradarbiavimą ir kliento įsitraukimą į pagalbos procesą, padeda pažinti ir atskleisti kliento stiprybes, sudaro palankias sąlygas teigiamiems pokyčiams, iš esmės keičiantiems žmogaus gyvenimo kokybę.

1.1.4. Iššūkius patiriantys socialiniai darbuotojai (Lietuvos socialinio darbo praktikos kontekstas)

Lietuvoje socialinio darbo profesija dar labai jauna: ji buvo kuriama pirmaisiais nepriklausomybės metais (1990-1992m.), bandant įdiegti Vakaruose susiformavusias šios profesijos principines nuostatas, kurios „tuometinėje, ką tik nepriklausomybę atkūrusioje Lietuvoje negalėjo nebūti svetimkūnis mentaliteto prasme. Tačiau visuomenę užgriuvusios iki tol nepažintos socialinės problemos vertė nedelsiant veikti. Suprantama, kad buvo remiamasi turima patirtimi ir tradicijomis – tarybiniu socialinės pagalbos modeliu ir pagalbos papročiais, bandant juos, pavadinus socialiniu darbu, modernizuoti ir aktualinti.“ (Švedaitė-Sakalauskė ir kt., 2014). Būtent dėl to, anot autorių „Lietuvoje vis dar gyvuoja tarybinė stacionarių globos institucijų tradicija, socialinis darbas yra stipriai biurokratizuotas, be to, jis yra išskirtinai valstybės administruojančiųjų institucijų rankose“. „Lietuvoje dar vis žioji praraja tarp Vakaruose susiformavusios socialinio darbo profesijos tapatumo“ (juo remiantis rengiami būsiami socialiniai darbuotojai) „ir to, kas yra realizuojama lietuviškojo socialinio darbo praktikoje“ (Švedaitė-Sakalauskė ir kt., 2014). Kaip jau buvo minėta įvade, socialinio darbuotojo funkcijos aiškiai reglamentuotos, socialinio darbo procesui būdingas struktūravimas, tikslai ir laiko limitai, dažnai koncentruojamasi į materialią bei instrumentinę pagalbą, didelę socialinio darbuotojo laiko dalį atima dokumentų pildymas (neretai darant tai už klientą), tuo tarpu santykiams su klientu, jo iš klausymui bei palaikymui, jo emocinių poreikių supratimui tenka antraeilis vaidmuo. Be to socialinis darbas reikalauja ne tik vadybinių

žinių, teisės aktų išmanymo, tačiau ir psichologinio pasiruošimo, nes bendraudami su klientu, sprenddami sudėtingas situacijas, socialiniai darbuotojai dažnai įsitraukia į nesąmoningą santykių dinamiką. Stokodami žinių ir pasirengimo, socialiniai darbuotojai arba tenkinasi formaliu bendravimu, arba imasi „eksperto“ ir kontrolieriaus vaidmens, palikdami klientui pasyvaus vykdytojo rolę.

Makštutytė ir Vaškevičiūtė, dalyvavusios tiriant socialinių darbuotojų profesionalumą komunikacijos aspektu, atskleidžia komunikacinės kompetencijos raiškos problemišumą Lietuvos socialinio darbo praktikoje. Anot autorių „socialiniai darbuotojai profesiniuose santykiuose su klientu yra linkę siekti dominuojančios pozicijos, taigi, ir priimti sprendimus. <...> Reikšmingesnė kliento nuomonės ignoravimo sritis pastebima valstybinio sektoriaus socialinių darbuotojų veikloje. Socialinių darbuotojų polinkis priimti sprendimus už klientą ir kliento nuomonės ignoravimas ryškesnis stacionariose globos ir slaugos įstaigose. Visais šiais atvejais socialinis darbuotojas prisiima atsakomybę už kliento situacijos pokyčius, nepaisydamas kliento valios ir galios veikti.“ (Makštutytė ir Vaškevičiūtė, 2011). Kaip jau buvo minėta anksčiau, galima išskirti du skirtingus socialinio darbo modelius: vieną, taip vadinamą „medicininį“ modelį, kai į klientą žiūrima per trūkumų prizmę, laikantis diagnostinio požiūrio bei remiantis socialinio darbuotojo kaip eksperto vaidmeniu ir kitą, kliento bei socialinio darbuotojo bendradarbiavimu pagrįstą modelį. Anot autorių, tyrimo rezultatai atskleidė „socialinių darbuotojų polinkį dominuoti, ignoruoti kliento poziciją ir balansuoti profesinių ir familiarių asmeninių santykių sankirtoje. Visa tai būdinga nelygiaverčiams socialinio darbuotojo ir kliento santykiams, kai socialinis darbuotojas yra kliento situacijos ekspertas, siekiantis dominuoti laiko ir priimamų sprendimų aspektais. Tokie požymiai socialiniame darbe yra priskiriami nepageidaujamam medicininiam modeliui.“

Į globėjišką, dominuojantį santykių modelį, kliento savarankiškumo ir įgalinimo neskatinančias tendencijas Lietuvos socialinio darbo praktikoje atkreipia dėmesį ir Švedaitė-Sakalauskė ir kt. (2014): „Iki gyvos galvos“ į globos namus pakliuvęs asmuo (nors jis visiškai pajėgus, gaudamas profesionalią nestacionarią pagalbą, gyventi savarankiškai) neturi galimybių iš ten ištrūkti, nes institucijos yra suinteresuotos tokius asmenis išlaikyti – jie nėra sunkūs klientai ir garantuoja institucijos finansavimą. Į visus šiuos procesus įsitraukia ir socialiniai darbuotojai, nors vienas esminių šios profesijos principų yra ginti žmogaus teises ir joms atstovauti.“

Kitas opus klausimas – kontrolės ir pagalbos funkcijų derinimas socialinio darbo praktikoje, gebėjimas spręsti etines dilemas, kylančias pagalbos procese. Kartais socialiniai darbuotojai save mato ne tik kaip „ekspertą“, bet ir „kontrolierių“, tikrinantį bei prižiūrintį klientą – apie lygiaverčius socialinio darbuotojo ir kliento santykius tokiais atvejais negali būti

nė kalbos. „Pavyzdys galėtų būti, kai socialiniai darbuotojai neįžvelgia profesinės dilemos, kai turi pranešti apie savo klientų nelegalų darbą ar intymius santykius, kad klientams nebūtų skiriamos socialinės pašalpos. Savo klientų kontrolę ir jų atvejų dokumentavimą šie specialistai ir laiko socialiniu darbu. Teisybės dėlei reikia pažymėti, kad socialinis darbas neišvengiamai turi derinti kontrolės ir pagalbos funkcijas <...>, tačiau kai darbo tikslas yra vien tik kontrolė, nebelineka prasmės tam pasitelkti socialinio darbo profesionalus, tokias piliečių „tikrinimo“ funkcijas gali vykdyti, pavyzdžiui, savivaldybės viešosios tvarkos palaikymo darbuotojai.“ (Švedaitė-Sakalauskė ir kt., 2014). Kita vertus, peržvelgus eilę straipsnių žiniasklaidoje apie atvejus, susijusius su socialinių darbuotojų veikla, šio darbo autorei susidarė įspūdis, jog būtent toks požiūris atitinka visuomenės lūkesčius ir įsivaizdavimą apie socialinį darbą. Dar daugiau, anot Švedaitės-Sakalauskės ir kt. (2014), socialinio darbo kontekste Lietuvoje vis aiškiau girdima nuomonė, kad socialinis darbas tesugeba administruoti žmonių problemas, bet ne jas spręsti, tačiau reikėtų atlikti mokslinius tyrimus, norint tai pagrįsti.

Ruškus ir kt. (2013) taip pat pastebi, jog ne visuomet socialiniai darbuotojai tinkamai suvokia galios santykius ir net gerais norais grįsti jų veiksmai užuot įgalinę klientus gali juos nugalinti, slopinti jų iniciatyvą. Minėti autoriai atkreipia dėmesį, jog dažnai patys socialiniai darbuotojai nesijaučia įgalinti, bijo būti apkaltinti, jei imsis iniciatyvos. O neturėdami galių patys, negali įgalinti ir klientų pokyčiams: „Jei socialiniu darbuotoju dirba žmogus, kuris jaučiasi neturintis galių ar izoliuotas nuo dalyvavimo priimant sprendimus, siūlant alternatyvas ir paverčiamas tik direktyvų vykdytoju, „gaisrų gesintoju“ ar „vienišu kariu mūšio lauke“ ir pan., [jis] negali suteikti galių kitam. Įgalinimas susijęs su tam tikros rizikos prisiėmimu, o Lietuvoje, dominuojant „kaltų ieškojimo kultūrai“ organizacijose, vienu iš būdų išlikti socialiniai darbuotojai vadina „nesikišti“, jeigu tavęs tiesiogiai neliečia, bandyti „pačiam išsispręsti“ ir nekelti klausimų. Dar daugiau – ar neatsitinka taip, kad socialinių darbuotojų keliami klausimai prilipina jiems patiems „probleminio“ ir negebančio susitvarkyti su savo darbu etiketę?“ (Ruškus ir kt., 2013). Taipogi vertėtų paminėti, jog Lietuvoje socialiniai paslaugų gavėjai mažai dalyvauja kaip lygiaverčiai partneriai sprendžiant savo pačių socialines problemas ir turi mažai įtakos sprendžiant, kokios paslaugos jiems būtų reikalingos, nors atrodytų, jog žmonės, kuriems tos paslaugos skirtos, geriau nei kas kitas turėtų suvokti savo pačių poreikius.

Apibendrinant, socialinis darbas Lietuvoje stipriai biurokratizuotas, dažnai koncentruojamasi į materialią bei instrumentinę pagalbą, tuo tarpu santykiams su klientu bei jo emocinių poreikių supratimui tenka antraeilis vaidmuo. Išlieka didžiulis skirtumas tarp vakarietiško socialinio darbo profesijos modelio, kuriuo remiantis rengiami būsimi socialiniai darbuotojai, ir lietuviškojo socialinio darbo praktikos. Socialinės pagalbos procese dažnai

vyrauja autoritariniai, „vertikalūs“, kontroliuojantys pagalbos santykiai bei dominuojantis, „medicininis“ socialinės pagalbos modelis, o teikiamos socialinės paslaugos neatitinka paslaugų gavėjų lūkesčių.

1.2. Geštalto terapijos principų apžvalga

Šioje dalyje atskleidžiamos svarbiausios geštalto terapijos sąvokos bei principai, kuriais remiasi geštalto terapija: dialogas, fenomenologija, lauko teorija, savastis, kontaktas, kontakto ciklas, pasipriešinimo kontaktui mechanizmai. Plačiau nagrinėjama egzistencinio dialogo pagal Buber – esminio geštalto terapeuto ir kliento santykių komponento - samprata.

1.2.1. Svarbiausios geštalto terapijos sąvokos. Kontaktas geštalto terapijoje

Geštalto terapija – tai humanistinės psichoterapijos kryptis, kurios teorinės ir metodologinės šaknys – psichoanalizė ir geštalto psichologija, egzistencializmas ir fenomenologija, rytų dvasinės praktikos ir humanistinė psichologija (Joyce & Sills, 2014; Yontef, 1993; Лебедева и Иванова, 2004). Geštalto terapijos pradininku laikomas Fritz Perls, ši psichoterapijos kryptis atsirado 1940-1950 metais. 1942 m. F. Perls parašė knygą „Ego, Hunger and Aggression“, kurioje pirmą kartą išdėstė geštalto terapijos pagrindus, o 1951 m. kartu su Goodman ir Hefferline išleido pirmąjį fundamentalų geštalto terapijos veikalą „Geštal Therapy: Excitement and Growth in the Human Personality“, kurios teorinę dalį parašė Goodman. Laura Perls (F. Perls žmona), Weisz, From, Shapiro taipogi įnešė svarų indėlį kuriant geštalto terapijos teoriją (Masquelier, 2006).

Geštalto terapija yra į santykį orientuota terapija, kuri remiasi trimis pagrindinėmis idėjomis: lauko teorija, fenomenologija ir dialogu (Joyce & Sills, 2014). Esminės geštalto terapijos sąvokos („geštalto triada“) – tai aktualumas, įsisąmoninimas, atsakomybė (Лебедева и Иванова, 2004). Terapijos tikslas – išplėsti įsisąmoninimą, svarbu santykis, t.y., tai, kas vyksta tarp kliento ir terapeuto „čia ir dabar“, nagrinėjama tai, kas matoma ir akivaizdu, neinterpretuojant ir nebandant „nustatyti diagnozės“. Kliento ir terapeuto sąveika atspindi tai, kaip asmuo kuria ir palaiko santykius savo kasdieniniame gyvenime. (Masquelier, 2006). Geštalto terapijoje ypatingas dėmesys skiriamas autentiškam kontaktui su kitais, kūrybiškam prisitaikymui prie naujų gyvenimo situacijų, savo įpročių bei pasipriešinimo kontaktui (kontakto sutrikdymo) mechanizmų suvokimui. Anot Yontef (1993), geštalto terapija buvo grindžiama eksperimentavimo galia, išbandant ką nors nauja ir įsisąmoninant naują eksperimentinį elgesį. Skirtingai nuo metodologijos, apribotos laisvomis asociacijomis ir perkėlimo analizavimu, geštalto terapija atvėrė tam erdvę: geštalto terapeutas kartu su klientu gali išmėginti naujus kliento elgesio būdus, eksperimentuoti.

Geštalto terapijos teorijoje remiamasi viena iš bazinių nuostatų apie organizmo ir aplinkos neatsiejamumą: joks organizmas negali egzistuoti be jį supančios aplinkos. Anot Perls (Перлз, 1996), kiekvienas organizmas siekia būti pusiausvyroje (homeostazėje). Homeostazės palaikymas ir organizmo savireguliacija - tai procesas, kurio pagalba organizmas reaguoja į supančios aplinkos reikalavimus, tenkindamas savo poreikius ir atstatydamas pažeistą balansą.

Viso organizmo gyvavimo laikotarpiu nuolat formuojasi geštaltai. Geštaltas – tai konkrečiu momentu dominuojančio poreikio (fiziologinio ar psichologinio) įsisąmoninimo ir jo patenkinimo procesas, kontaktuojant su supančia aplinka. Žodis “geštalt” išvertus iš vokiečių kalbos reiškia užbaigtą formą, figūrą, konfiguraciją. Jis suvokiamas kaip visuma, kuri yra daugiau negu ją sudarančių dalių suma. T.y., į žmogų ir jo būtį žiūrima kaip į dinamišką, integruotą visumą, kuri yra daugiau nei ją sudarančių dalių suma. Geštalto terapija, remdamasi *holistiniu* požiūriu, į žmogų žiūri kaip į visuminį organizmą, susidedantį iš daugelio aspektų ar dalių, kurios tarpusavyje sąveikauja ir egzistuoja tik santykyje viena su kita, o pasikeitimas vienoje dalyje sąlygoja pasikeitimus kitose. Žmogaus fizinis, emocinis, intelektinis, dvasinis aspektai nuolat sąveikauja, siekdami pusiausvyros tiek tarpusavyje, tiek su aplinkiniu pasauliu.

Išskiriami du kontaktavimo su aplinka būdai: pasyvi adaptacija ir kūrybiškas prisitaikymas. Pasyviai adaptacijai priskiriama dauguma fiziologinių procesų, tačiau tą patį mechanizmą galima aptikti ir psichologinėje plotmėje, kai žmogus nesąmoningai kartoja vieną ir tą patį elgesio būdą, neatsižvelgdamas į besikeičiančias situacijas. *Kūrybiškame prisitaikyme* visada yra *naujumo* komponentas. Tai tokia sąveika su aplinka, kuri susijusi ne su automatiniu kartojimu, o su naujos visumos kūrimu, priklausomai nuo konkrečios situacijos konkrečiu momentu, su naujo sprendimo priėmimu ir jo įgyvendinimu „čia ir dabar“. Geštalto terapija tyrinėja organizmo kūrybiško prisitaikymo prie aplinkos būdus, šio proceso pažeidimus (turint tikslą juos atstatyti), padeda žmogui mobilizuoti savo kūrybinius išteklius ir rasti geriausiai esamą situaciją atitinkantį sprendimą. Besikartojantys kūrybiško prisitaikymo proceso sunkumai susiję su neuždarytų geštaltų (nepatenkintų poreikių) sankaupa. Jie pasireiškia taip vadinamos savasties (angl. *self*) funkcijos sutrikimais.

Savasties sąvoką geštalto terapijoje įvedė Goodman (Perls, Hefferline, & Goodman, 1951), apibrėždamas ją kaip nenutrūkstamą žmogaus kūrybiško prisitaikymo procesą tiek jo vidiniame pasaulyje, tiek prie jį supančios aplinkos. Pagal Latner (1973), savastis – tai ypatingas, individualus saviraiškos būdas kontaktuojant su supančia aplinka. Panašiai savastį apibrėžia ir S. Ginger (Гингер и Гингер, 1999): „Savastis – tai individualus kiekvieno žmogaus procesas, nusakantis tam žmogui būdingą reagavimo būdą tam tikru momentu, tam tikrame lauke, priklausomai nuo jo asmeninio stiliaus.“ Anot Perls (Перлз, 2004), norint pažinti žmogaus funkcionavimą jį supančioje aplinkoje, reikia tyrinėti tai, kas vyksta ties kontakto riba

su supančia aplinka. Kontakto riba turi dvi funkcijas: atskiria organizmą nuo supančios aplinkos ir per ją organizmas sąveikauja su supančia aplinka. Taigi, savastį galima apibūdinti kaip įvykių prie kontakto ribos visumą.

Nežiūrint to, kad savastis – tai procesas, galima nagrinėti tiek dinaminį jos pasireiškimą (kontakto ciklas), tiek ir sąlyginai statinį aspektą, savastį apibūdinant per jos struktūrines dalis arba funkcijas. Paprastai išskiriamos trys savasties funkcijos: *Id*, *Personality* ir *Ego*, kartais dar minima *Vidurinioji*. **Id** funkcija susijusi su vidiniais impulsais ir poreikiais. Ją galima identifikuoti pagal kūno reakcijas: padažnėjusį kvėpavimą, pasikeitusią mimiką ar pozą, paraudimą, drebančią balsą ir pan. Id funkcija niekada negali būti patenkinta „visiems laikams“ (pvz., negalim prisivalgyti visam likusiam gyvenimui), ji greitai kintanti ir labiau nei kitos savasties funkcijos susijusi su dabarties momentu. **Personality** funkcija, priešingai, yra žymiai stabilesnė. Ši funkcija – tai visuma žmogaus įsivaizdavimų apie save, susikurtų integruojant savo patirtį ir asimiliuojant asmeninę istoriją. Personality susijusi su asmens statusu, profesija, socialinėmis rolėmis, pvz.: „Aš – toks žmogus“. Nieko keisto, kad Personality funkcija žymiai labiau fiksuota ir konservatyvi. Tačiau geštaltingų požiūriu stipri asmenybė nėra „sustingusi“, ji atvira naujai patirčiai. Pripažįstama ir šios pačios stabiliausios funkcijos transformacijos galimybė per kūrybiškumą, naujumo priėmimą. Personality leidžia žmogui prisiimti atsakomybę už savo būtį: už tai, ką jis išgyvena, kokius sprendimus priima, kokius poelgius daro. Aktyviausia savasties funkcija – **Ego**. Ji užtikrina betarpišką kontaktą su supančia tikrove, jos dėka žmogus daro pasirinkimus. Tai sąmoningo sutikimo arba atsisakymo funkcija, kai žmogus, remdamasis savo poreikių įsisąmoninimu, išplečia arba apriboja kontaktą su supančia aplinka. Kartais minima dar viena savasties funkcija – **Vidurinioji**. Ji nei aktyvi, nei pasyvi. Jei „Aš prausiuosi“, tai vienu metu esu ir savo veiksmo subjektas, ir objektas. Analogiškai, kai „Mes bendraujame“, esame tarpusavio sąveikoje. Vidurinioji funkcija reiškia pilną kontaktą, apsikeitimą tarp manęs ir kitų, tarp manęs ir aplinkos. Kai kuri nors šių funkcijų sutrinka, žmogaus funkcionavimas tampa neharmoningas. Terapija siekiama subalansuoti ir atstatyti savasties funkcijas, siekiant užtikrinti žmogaus vidinį vientisumą bei pusiausvyrą su aplinka.

Geštalto terapija remiasi **lauko teorija**, pagal kurią bet kokie reiškiniai yra tarpusavyje susiję lauko elementai, kurie nuolat kinta ir egzistuoja tik santykyje vienas su kitu. Tame lauke mes išskiriame ir įsisąmoniname tai, kas dominuoja tam tikru laiko momentu (**figūra**), atžvilgiu kitų lauko elementų, kurie mums nėra svarbūs ir kurių neįsisąmoniname arba įsisąmoniname tik iš dalies (**fono**). Visi lauko elementai nuolat kinta vienas kito atžvilgiu: tai, kas buvo figūra, po tam tikro laiko tampa fonu, iš fono išryškėja nauja figūra ir t.t. Tai lemia besikeičiančios lauko sąlygos (tiek žmogaus vidiniai poreikiai, tiek išoriniai veiksniai).

Lewin (cituojama pagal Лебедева и Иванова, 2004) įvedė kai kurias lauko charakteristikas. *Gyvybiškai svarbi erdvė* – tai ta lauko dalis, kuri turi esminę įtaką žmogaus elgesiui tam tikru laiko momentu (tie žmonės ir objektai, kurie tuo metu yra dėmesio centre). *Intencijos* (arba, anot Lewin, kvazi-poreikiai) lemia motyvaciją ir figūros atsiradimą fone (pvz., skirtingiems svečiams tame pačiame vakarėlyje svarbūs skirtingi dalykai). *Jėga* – tai įtampa, energija, kuri atsiranda iš kvazi-poreikių. Jos dėka suformuojamas geštaltas, lauke išskiriamas objektas, galintis patenkinti aktualų poreikį, ir atliekamas veiksmas poreikiui patenkinti. Jėga – vektorius, t.y., ji turi kryptį ir dydį, o objektams lauke būdingas valentiškumas – teigiamas arba neigiamas. Žmogaus elgesį apsprendžia jėgų tarpusavio sąveika gyvybinėje erdvėje (siekiama geidžiamo, vengiama pavojingo). Pagal Lewin vidinį konfliktą psichologiškai apibrėžia santykinai lygių lauko jėgų priešprieša. Lewin išskiria tris vidinių konfliktų tipus: konfliktą, renkantis tarp dviejų vienodai traukiančių objektų – pozityvių valentiškumų („Buridano asilas“), konfliktą, kai tas pats objektas turi ir teigiamą ir neigiamą valentiškumą (ir traukia, ir gąsdina), ir konfliktą, kai tenka rinktis tarp dviejų neigiamo valentiškumo objektų, t.y. dviejų blogybių – „Scilos ir Charibdos“, kai žmogų tiesiog gniuždo išeities nebuvimas.

Svarbus geštalto terapijos aspektas – *fenomenologija*. Geštalto terapija dažnai apibūdinama kaip fenomenologinės krypties psichoterapija (Senreich, 2014). Remiantis Husserl darbais, fenomenologinis požiūris reiškia, jog kiekvienas individas interpretuoja tikrovę unikaliu būdu, o viena objektyvi tiesa neegzistuoja. Fenomenas – tai išoriškai matoma, aiški, prieinama stebėjimams „medžiaga“. Stebėdamas fenomenologiškai, terapeutas mėgina pamatyti kito žmogaus patyrimą tokį, koks jis yra, nevertindamas, neteisdamas, nesiremdamas išankstinėmis nuostatomis. Tai tarsi bandymas pamatyti pasaulį kito žmogaus akimis, bandymas suvokti kito žmogaus pasaulį taip, kaip jis jį patiria tiesiogiai, betarpiškai, esamuoju momentu. Lebedeva ir Ivanova (Лебедева и Иванова, 2004) įvardija šiuos geštalto terapijos aspektus, leidžiančius ją priskirti fenomenologinei krypčiai: akcentuojama tai, kas matoma, aišku, prieinama stebėjimui, užuot gilinusis į reiškinių kilmę ir priežastis (t.y., svarbu „kaip“, o ne „kas“ ir „kodėl“), pripažįstama, kad pasaulį priimame subjektyviai ir iracionaliai, gerbiamas savo paties ir kito žmogaus unikalumas, užtikrinamas dialogo principas terapijoje, kaitaliojant terapeuto poziciją tarp jaučiančio „Aš – tu“ ir stebinčiojo „Aš – tai“, laikoma, kad susitikus dviem žmonėms, vieno subjektyvų pergyvenimą kitas supranta ir priima irgi subjektyviai („apie tavo jausmus aš sužinau stebėdamas tave ir savo jausmus, kylančius iš mūsų santykio“) – dėl šios priežasties geštalto terapijoje labai akcentuojami kliento ir terapeuto, nario ir grupės santykiai.

Geštalto terapijoje ypatingas dėmesys skiriamas tam, kas vyksta esamuoju momentu, „*čia ir dabar*“. Anot Perls (Перлз, 2004), niekas daugiau neegzistuoja, išskyrus dabarties

momentą. Praeities jau nėra, o ateities dar nėra. Jei mintimis, fantazijomis, prisiminimais nesame dabarties momente, prarandame galimybę sąmoningai rinktis, prarandame realybę, prarandame dalį gyvenimo, dalį savęs. Todėl Perls pabrėžė būtinybę kuo labiau įsisąmoninti, kas vyksta čia ir dabar.

Poliariškumų sąvoka taipogi užima svarbią vietą geštalto terapijoje. Poliariškumų pavyzdžiai: blogis - gėris, gyvenimas – mirtis, juoda – balta, viskas - nieko ir pan. Žmogus turi savyje daugybę tarpusavyje susijusių, įsisąmonintų bei vienas kitą papildančių ir integruotų priešingybių – savo asmenybės savybių. Jei žmogus tam tikrų savo asmeninių savybių neįsisąmonina, nepriima, elgesys tampa rigidiškas ir stereotipiškas. Jis dažniau išgyvena vidinius ir išorinius konfliktus, kurie atspindi asmenybės nesuvoktą ir neintegruotą poliariškumų pasireiškimą.

Kontaktas geštalto terapijoje – tai skirtumų susitikimo ir sąveikos patyrimas. Šių skirtumų susitikimo vieta yra vadinama **kontakto riba**. Goodman (Perls et al., 1951) apibrėžia kontaktą kaip apsikeitimo energija procesą tarp žmogaus ir jį supančios aplinkos, kurio metu žmogus iš aplinkos gauna tai, ko jam reikia ir atmeta tai, kas nereikalinga. Kontaktas ir kontakto riba yra ne fiksuota struktūra, bet kintantis reiškinys, procesas. Kontakto metu skirtumams susitinkant ir sąveikaujant ties kontakto riba, jie pasikeičia tarpusavyje energija ar medžiaga.

K kontakto ciklas (kitaip patyrimo ciklas arba poreikio patenkinimo ciklas) – tai schema, sugalvota tam, kad būtų galima aprašyti žmogaus kontaktą su išorine aplinka, siekiant patenkinti esamu metu dominuojantį poreikį. Šis procesas apima visą eilę įvykių: naujovės priėmimą, jos patrauklumo įvertinimą, kūrybiško prisitaikymo veiksmus, naujos patirties asimiliaciją, jei ji pageidaujama arba likvidaciją, jei nepageidaujama, kenksminga ar perteklinė. Pirmasis kontakto ciklą aprašė Goodman (Perls et al., 1951). Jo schema (kurią vėliau kiti autoriai daug kartų keitė) aprašo figūrų ir fono pasikeitimus cikliškame geštalto sukūrimo ir išardymo procese savasties (subjekto, organizmo) požiūriu, kuris yra pagrindinis šios „pjesės“ veikėjas. Goodman rėmėsi prielaida, kad organizmas negali palaikyti savo egzistavimo, neasimiliuodamas ko nors iš aplinkos, be augimo ir išskyrimo į aplinką to, kas nereikalinga. Neužbaigtos fiziologinės situacijos nuolat aktyvina kontakto ribą – dėl trūkumo arba pertekliaus. Šią teoriją jis išplėtė į socialinių ir psichologinių įvykių sritį. Goodman pabrėžia šio proceso pasikartojamumą ir periodiškumą, ir santykinai skirsto jį į fazes, atitinkančias figūros ir fono pasikeitimus. Goodman padalino kontakto ciklą į 4 dalis:

- **Prieškontaktis.** Figūra tampa vis aiškesni signalai, susiję su kylančiu poreikiu: tai gali būti pojūčiai, kylantys viduje ir suvokiami kaip kokios nors rūšies „alkis“, arba kokie nors stimulai iš aplinkos, sužadinantys poreikį. Kiti kūno pojūčiai ir išorinio pasaulio signalai tampa fonu (pvz., alkanas vyriškis, žiūrėdamas į gražią moterį maisto parduotuvėje su vežimėliu pilnu

prekių, greičiausiai pastebės ne ją, o maistą). Prieškontakčio metu kyla susižadėjimas (susijaudinimas), būtinas geštalto susiformavimui.

- *Kontaktavimas.* Nuo poreikio įsisąmoninimo momento figūra tampa to poreikio patenkinimo galimybė: t.y., tie gyvi ir negyvi objektai, kurie traukia dėmesį. Šiame etape tenka susiorientuoti tarp galimybių (įvertinant lauką ir savo resursus), išsirinkti iš jų tinkamiausią ir atsisakyti kitų. Tuomet tenka atlikti eilę veiksmų (kartais įveikti kliūtis), siekiant priartėti (ne tik fizine prasme) prie geidžiamo objekto (arba pašalinti/ pabėgti nuo nenorimo). Kartais tuose veiksmuose gali būti agresijos, nes objektas gali visai nenorėti tenkinti tą poreikį. Būtent šiuo metu pagrindinį vaidmenį ima vaidinti emocijos, leidžiančios padaryti pasirinkimą. Kol vyksta pasirinkimas, kūnas ir pats poreikis nueina į foną: visą dėmesį užima išorinio pasaulio įvykiai.

- *Pilnas kontaktas.* Geidžiamas objektas pasiektas; figūra tampa subjekto ir objekto sąveika. Viskas, išskyrus „Aš ir Tu“, tampa fonu. Riba tarp subjekto ir objekto išstipsta, ir spontaniškoje pojūčių, jausmų, minčių ir veiksmų vienybėje įvyksta poreikio realizacija.

- *Post-kontaktas.* „Aš“ vėl pamažu tampa figūra – tie pojūčiai, išgyvenimai, mintys, kurie liudija, jog poreikis patenkintas. Geštaltas užsidaro. Žmogus asimiliuoja – virškina ir įsisavina - naujumą, o taip pat patirtį, įgytą jo siekiant. Buvusios galimybės bei pats poreikis tampa fonu. Žmogus „paleidžia“ tai, kas baigėsi ir yra pasiruošęs daryti ką nors kita.

Pasipriešinimo kontaktui mechanizmai – tai tokie elgesio ypatumai, kurie trukdo žmogui įsisąmoninti savo poreikį arba jį realizuoti. Jie nutraukia kontakto ciklą arba jį deformuoja, atima energiją ir kliudo kūrybiškai prisitaikyti. Jie kliudo žmogui orientotis savyje ir supančiame pasaulyje, „čia ir dabar“ pakeičia patirtimi iš praeities, verčia eikvoti jėgas vidinei kovai užuot susitikus su realybe, neleidžia džiaugtis sėkme. Paprastai kontakto nutraukimo mechanizmus atpažįstame iš to, kaip sutrinka kontakto tėkmė, krinta energijos lygis, sumažėja įsitraukimas. Geštalto terapijoje išskiriami šie pagrindiniai pasipriešinimo kontaktui mechanizmai: projekcija, introjeksija, konfluencija, defleksija, retrofleksija, profleksija, egotizmas, devalidizacija. *Projekcija* – tai pasipriešinimo kontaktui mechanizmas, kuomet tai, kas priklauso vidiniam pasauliui (jausmai ir emocinės būsenos, požiūriai, mintys, vertybės, planai ir kt.), priskiriama išorinio pasaulio figūroms, kitiems žmonėms ar negyviems objektams. *Introjeksija* – tai mechanizmas, kai žmogus priima tam tikras kito žmogaus nuostatas ar įsitikinimus, jų „nevirškindamas“. Be svarstymų ir apmąstymų „praryta“ medžiaga vadinama introjektai, o pats buitinių, socialinių ir kitų įgūdžių „rijimo“ mechanizmas – introjeksija. *Konfluencija* – tai pasipriešinimo kontaktui mechanizmas, reiškiantis „susiliejimą“. Kad galėtų susiformuoti figūra, ji turi išsiskirti iš fono. Šis procesas gali būti pažeistas, jei žmogui sunku atpažinti ir išskirti vieną iš pojūčių ar poreikių kaip svarbiausią (I tipo konfluencija) arba sunku atskirti save nuo kitų (-o) žmonių (-aus) (II tipo

konfluencija). *Defleksija* – tai pasipriešinimo kontaktui mechanizmas, kai žmogus vengia tiesioginio kontakto ir poreikių patenkinimo siekia aplinkiniu keliu. *Retrofleksija* – kai žmogus tai, kas skirta kitiems, nukreipia į save arba daro pats sau tai, ką norėtų gauti iš kitų. *Profleksija* – tai kombinuota projekcijos ir retrofleksijos forma: kai žmogus daro kitam tai, ką pats norėtų gauti iš jo. *Egotizmas* (hipertrofuota ego funkcija) – tai pasipriešinimo kontaktui mechanizmas, kai žmogaus ribos tarsi „užsirakina“ ir visiškai susilieti (sueiti į pilną kontaktą) su tuo, kas vyksta, tampa neįmanoma. *Devalidizacija* arba nuvertinimas - tai toks pasipriešinimo kontaktui mechanizmas, kai žmogus nuvertina arba nusišalina nuo savo veiklos rezultatų, ignoruodamas pačius įvykius arba savo indėlį į juos.

Apibendrinant, geštalto terapija yra į santykį orientuota terapija, kuri remiasi lauko teorija, fenomenologija ir dialogu. Esminės geštalto terapijos sąvokos – tai aktualumas, įsisąmoninimas, atsakomybė. Geštalto terapijoje svarbu santykis, t.y., tai, kas vyksta tarp kliento ir terapeuto „čia ir dabar“. Kontakto ciklas aprašo žmogaus kontaktą su išorine aplinka, siekiant patenkinti esamu metu dominuojantį poreikį. Tam trukdantys elgesio ypatumai vadinami pasipriešinimo kontakto ciklui mechanizmais. Tai projekcija, introjeksija, konfluencija, defleksija, retrofleksija, profleksija, egotizmas, devalidizacija.

1.2.2. „Aš – Tu“ santykis: dialogas pagal Buber

Anot Lebedevos ir Ivanovos (Лебедева и Иванова, 2004), „egzistencinis dialogas – tai susitikimas, kai du žmonės sąveikauja kaip asmenybės: kiekvienas iš jų palietas kito ir atliepia, reaguoja į kitą“. Tai kontaktas tikraja to žodžio prasme, su savo preambule (fonu) ir spontaniškumu, kontaktas, kur kiekvienas iš jo dalyvių yra „Aš – Tu“ santykyje. Tokiame dviejų dialoge yra verbalinis ir neverbalinis komponentai. „Aš – Tu“ dialogas pagal Buber dialogo sampratą (Buber, 1998; Buber, 2001) – kertinis geštalto terapijos akmuo. Jis apsprendžia, kad iš dviejų galimų „Aš“ pozicijų renkamosi „Aš – Tu“, o ne „Aš – Tai“. Žmogus iš pozicijos „Aš – Tai“ nesikreipia į kitą tiesiai kaip asmenybę, o kalba ir elgiasi kito atžvilgiu kaip su objektu ar vaizdiniu. Tuo tarpu iš pozicijos „Aš – Tu“ jis kreipiasi į kitą žmogų tiesiogiai ir stengiasi jį pasiekti. Santykyje „Aš – Tu“ kitas žmogus vertas pagarbos ir nėra kaip priemonė kokiam nors tikslui pasiekti. Jis svarbus ir įdomus pats savaime, kaip toks. „Aš – Tu“ santykyje nėra nei izoliacijos (tada santykio išvis nebūtų), nei susiliejimo (tada neliktų pagarbos skirtumams). Tuo tarpu „Aš – Tai“ santykis – tai savotiškai užšaldytas kontaktas: jame kitas priimamas ne kaip asmenybė, o kaip objektas, o kai kurie jo žmogiškieji aspektai nepriimami.

Anot Lebedevos ir Ivanovos (Лебедева и Иванова, 2004), „Aš – Tu“ santykis gali būti ir vienusis, nors be abejo jo „viršūnė“, kai tokiame santykyje dalyvauja abu. Labai dažnai terapijos pradžioje geštalto terapeutas būna pasiruošęs „Aš – Tu“ dialogui, o klientas dar ne.

Tada terapeutas visai stengiasi ruošti dirvą tokiam dialogui ir jį palaikyti. Terapeutas palaiko „Aš – Tu“ dialogą šiais būdais:

- *Isitraukimu*: terapeutas įsitraukia į fenomenologinį kliento pasaulį, stengiasi žiūrėti į pasaulį kito akimis, leidžia kliento patirčiai daryti įtaką savo matymui, atidėdamas į šalį savo vertinimus ir priimdamas tai, kad kitas tuos pačius įvykius gali priimti visiškai skirtingai, tačiau ne mažiau autentiškai ir adekvačiai;

- *Sąžiningumu*: terapeutas atskleidžia savo „tikrąjį aš“, o ne apsimitinėja tokiu, kokį jį nori matyti klientas ar kokiu pats norėtų būti. Palaikymas klientui išreiškiamas ne minkštumu, o sąžiningumu. Terapeutas ne tik klientui, bet ir sau pačiam leidžia būti tokiu, koks jis yra.

- *Nusiteikimu dialogui*: terapeutas atviras tam, kas vyksta tarp jo ir kliento. Sąmoningas ir dėmesingas pasidalijimas tuo, ką kiekvienas patiria, su pagarba pripažįstant skirtumus, paverčia du monologus į kažką kokybiškai naujo - dialogą. Tai, kas tarp jų vyksta, sukuriama dviejų, o ne kontroliuojama kurio nors vieno iš jų.

Kalbant apie priėmimą, jis susijęs ne tiek su atjautimu, kiek su terapeuto sugebėjimu aiškiai matyti, kas vyksta su klientu ir priimti jo būsenas tokias, kokios jos yra (t.y. priimti klientą malonų ar besipriešinantį, nelaimingą ar įtūžusį, pasimetusį ar nesąmoningą ir pan.). Tai reiškia, kad terapeutas įsisąmonina, kas vyksta ne tik su klientu, bet ir su juo pačiu, ir sąmoningai nesirenka pasipriešinimo negatyviai patirčiai mechanizmų: atsiribojimo (galinčio pasireikšti kaip nuobodulys), nuvertinimo (raminant klientą), moralizavimo (reiškiant pasipiktinimą), taipogi nesistengia „ištraukti“ savo „užstrigusio“ kliento, kad pats išvengtų bejėgiškumo, nusivylimo ar liūdesio. Kartais terapeutas įsivaizduoja, jog yra „Aš – Tu“ santykiyje su klientu, tačiau iš tiesų taip nėra. Pvz., jei jis save laiko kliento pokyčių šaltiniu, tiki, kad tinkamą sąmoningumo lygį klientas gali pasiekti tik terapijos procese, arba dar kokiu nors būdu užima „vertikalią“ (t.y., viršesnę arba žemesnę) poziciją kliento atžvilgiu, iš tiesų jis yra „Aš – Tai“ santykiyje. Kartais tai nutinka dėl terapeuto sąmoningumo trūkumo, kartais norint „kad būtų greičiau“ ar „geriau klientui“. Lebedeva ir Ivanova (Лебедева и Иванова, 2004) išskiria keletą aspektų, svarbių norint užtikrinti „Aš – Tu“ **santykio horizontalumą**:

- *Klientas ir terapeutas turi kalbėti ta pačia kalba* – to, kas vyksta tarp jų „čia ir dabar“ kalba. Tai lygių žmonių dialogas. Jei terapeutas tik užduoda klausimus ir siūlo klientui vieną ar kitą galimybę, o klientas tik pasakoja apie save ir priima arba atmeta terapeuto pasiūlymus, tai nėra lygių žmonių dialogas, tai tradicinis medicinos modelis, kuriame gydytojas nustato diagnozę ir skiria gydymą, o pacientas jį priima. Net jei terapeutas netiesiogiai išreiškia savo nuomonę, svarsto iš labiau patyrusio ar autoritetingo specialisto pozicijos (pvz., interpretuoja), klientas atsiduria žemesnėje pozicijoje.

- *Klientas turi aiškiai suprasti, kas su juo vyksta, kaip jis to pasiekia ir koks jo indėlis į tai.* Dėl šios priežasties geštaltingai atsargiai žiūri į transo technikas ir kitus „fokusus“ - pokyčių technikas, kurių esmės klientas nesuvokia. Net patys pozityviausi pokyčiai, pasiekti terapeuto energijos ir charizmos dėka, tik sustiprina kliento bejėgiškumą, o terapeutą užkelia ant pjedestalo. Tai atviras išnaudojimas, kuris nepriimtinas terapijoje ir etiniais sumetimais.

- *Geštalto terapija – tai susitikimas, kur du žmonės auga ir vystosi (nors ir nebūtinai lygiomis proporcijomis).* Nuspėti galutinio pokyčių rezultato neįmanoma. Bet koks kliento vedimas link „tikslų“, netgi taikant geštalto technikas – vertikalių santykių apraiška ir neturi nieko bendro su geštalto terapijos principais.

- *„Aš – Tu“ dialogas – tai abipusis vidinio pasaulio atskleidimas.* Vertikaliuose santykiuose terapeutas gera valia niekada neatskleidžia savo vidaus. Tuo tarpu geštalto terapeutas atskleidžia save kaip asmenybę, ir yra tyrinėjamas būtent santykis tarp kliento ir terapeuto „čia ir dabar“, o ne kliento problemos, patologija ir istorija.

Daugelis klientų trokšta tobulėti, siekia kuo didesnių pokyčių. Jie nenori būti pačiu savimi, jie trokšta tapti kažkuo kitu, „idealiu Aš“. Terapeutą jie stengiasi naudoti kaip pavyzdį, „palaikytoją“ ar „energetinį donorą“ savo pokyčių procese. Terapeutas kviečiamas užimti vieną iš pozicijų, paprastai viršesnę. Net santykinės sėkmės atveju tai nėra „Aš –tu“ dialogas. „Aš – Tu“ dialogo rėmuose terapeuto uždavinys – skatinti įsisąmoninimą to, kas vyksta ir koks žmogus yra šiuo momentu šiuose santykiuose. Tada, remiantis Beiserio teorija, pokyčiai vyksta patys savaime (Mann, 2010).

Taipogi svarbu, kad „Aš –tu“ dialoge terapeutas įsisąmonintų savo paties jausmus, su kuriais galima elgtis skirtingai. Vienas iš esminių geštalto terapijos principų šiuo aspektu – **kontroliuojamas** terapeuto **įsitraukimas**. Jo esmė ta, kad terapeutas nėra neutralus, jis įsitraukęs į santykius su klientu. Jis dalyvauja kliento tyrinėjimuose, aktyviai domisi, jo dėmesio centre - klientas, tačiau tuo pačiu jis dėmesingas ir savo jausmams, kylantiems „čia ir dabar“. Tuo pačiu terapeutas kontroliuoja savo jausmų išraišką, būdamas **selektyviai atviras** (pvz., jei terapinės sesijos metu pajunta pyktį provokuojamas kliento, nebūtinai jį išreiškia, jei žino kad tai įprasta kliento elgesio schema, tokiu būdu sukurdamas klientui naują, neįprastą situaciją). Kaip vaizdžiai rašo S. Ginger (Гингер и Гингер, 1999), „Tarsi alpinistų ar speleologų palydovas, jis pasiekiamas klientui, lydėdamas jį kelyje, kurį šis renkasi savarankiškai“. Kontroliuojamą įsitraukimą mini ir Perls (Перлз, 1996), lygindamas terapinius santykius geštalto terapijoje su terapeuto ir kliento santykiu C. Rogers į asmenį orientuotoje terapijoje ir psichoanalizėje (t.y., „rodžerišką empatiją“, „psichoanalitinę apatiją“ ir „geštaltišką simpatiją“). Anot Rogers (2007 [1957]) būtini terapinių santykių elementai yra nuoširdumas, empatija ir besąlygiškas priėmimas ir to pakanka, kad būtų palaikomas terapinis procesas. Tuo tarpu geštalto terapijos

atstovai nuoširdumą supranta greičiau kaip *autentiškumą*. Jie žymiai dažniau dalijasi su klientu savo neigiamais išgyvenimais (greta teigiamų) ir balansuoja tarp palaikymo ir frustracijos. O kadangi empatija savo prigimtimi – kūrybiška projekcija, tai kontakto riba kaip ir kiekvienoje projekcijoje pralaidi tik viena kryptimi: į asmenį orientuotoje terapijoje iš kliento tikimasi atsivėrimo, o tuo tarpu terapeutas lieka iš esmės uždaras. O geštalto terapijoje, anot Lebedevos ir Ivanovos (Лебедева и Иванова, 2004), nepaisant selektyvaus atvirumo, terapeuto atvirumo laipsnis yra žymiai aukštesnis. Kalbant apie terapinių santykių kokybę, Rogers juos laikė „aukščiausia terapeuto atsakomybe“. Tuo tarpu geštalto terapijoje klientui tenkanti atsakomybės dalis yra ženkliai didesnė. Galiausiai Rogers neteikė didelės reikšmės santykių tarp kliento ir terapeuto nagrinėjimui terapijos metu. Tuo tarpu geštalto terapijoje šie santykiai, kaip ir atsakomybės tarp kliento ir terapeuto už vienus ar kitus jų aspektus pasiskirstymas, gali būti dėmesio centre visos terapinės sesijos ar net kelių iš eilės sesijų metu. Ir tai netampa kartą ir visiems laikams išspręsta tema: geštalto terapijoje nuolat kreipiamas dėmesys į tai, kas vyksta tarp kliento ir terapeuto „čia ir dabar“, tam kad būtų įsisaugomi pasikartojantys kliento kontakto nutraukimo būdai ir ugdomas kūrybiškas prisitaikymas.

Grįžtant prie terapinių santykių geštalto terapijoje sampratos, juose yra skatinama simpatija. Turima omenyje, kad terapeutas užmezga su klientu realius santykius, kuriuos Buber pavadino „Aš – Tu“ santykiais. Šiuose santykiuose terapeuto vaidmuo – ne „suprasti“ ar „daryti“ (iš dalies interpretuoti ar aiškinti), o „leisti būti“, ne raginant ir neaplenkiant, tačiau lydint klientą bendroje su juo kelionėje. Kaip ir psichoanalizėje, taip ir geštalto terapijoje laikomasi principo „nebūti kliento kelyje“, tačiau skirtingai nuo klasikinės psichoanalizės (kur terapeutas būdavo netgi už širmos ir didžiąją laiko dalį tylėdavo), geštalto terapijoje tai suprantama kaip iniciatyvos perdavimas klientui, skatinant veikti jį patį, tačiau terapeutas čia nėra abejinga figūra, o gyvas žmogus, emociškai atsiliepiantis į tai, kas vyksta, būdamas aktyvus ir išradingas, tačiau nebūdamas direktyvus. Bet kokia terapinė sesija geštalto terapijoje laikoma „egzistenciniu dviejų žmogiškų būtybių susitikimu“. Terapeutas ir klientas čia dalyvauja kaip dvi asmenybės, dalyvaujančios autentiškuose partneriškuose santykiuose.

Apibendrinant, geštalto terapijoje kliento ir terapeuto santykis remiasi dialogo pagal Buber sampratą. Santykių dialogiškumas palaikomas per įsitraukimą, sąžiningumą, nusiteikimą dialogui. Kliento ir terapeuto santykiai horizontalūs, jiems būdingas abipusis atsiskleidimas, autentiškumas, selektyvus terapeuto atvirumas.

1.3. Geštalto terapijos principų taikymo, kuriant pagalbos santykius, aspektai

Šioje dalyje apžvelgiamas geštalto terapijos, kurioje padedančio profesionalo ir kliento santykiams tenka ypatingas vaidmuo, principų taikymas socialinio darbuotojo praktikoje, aprašytas mokslinėje literatūroje.

1.3.1. Dialogas ir fenomenologinis požiūris - esminiai pagalbos santykių elementai

Congress (2011) pažymi, jog daug geštalto terapijos aspektų puikiai dera su socialinio darbo vertybėmis ir koncepcijomis: kliento ir aplinkos sąveika geštalto terapijoje artima "asmens situacijoje" sąvokai socialiniame darbe, geštalto terapijoje akcentuojamas "Aš-Tu" santykis atitinka socialinio darbo teorijoje pabrėžiamą būtinybę sukurti empatiją pagrįstus pagalbos santykius su klientu, tiek geštalto terapijoje, tiek socialinio darbo procese didelė reikšmė teikiama kliento stipriosioms pusėms ir savirealizacijai.

Senreich (2014) teigia, jog geštalto terapijos teorija apjungia ekologinę ir į stipriąsias puses orientuotą požiūrį socialiniame darbe ir puikiai dera su svarbiausiomis profesinėmis vertybėmis. Autorius nagrinėja keturis geštalto terapijos aspektus, kurie taikytini socialinio darbo praktikoje: lauko teoriją, „Aš – Tu“ santykį, kūrybišką prisitaikymą ir fenomenologinį požiūrį. Anot Pavlovskij (Павловский, 2009), geštalto terapija nėra orientuota į technikas. Terapiniams santykiams geštalto terapijoje tenka ypatingas vaidmuo: juk remiantis geštalto požiūriu santykiai tarp kliento ir padedančio profesionalo turi didžiulį terapinį potencialą, kurių dėka tik ir gali įvykti egzistencinis dviejų žmonių susitikimas.

Geštalto terapijos teorija akcentuoja *autentišką dialogą*, pabrėždama, kad žmonės yra iš prigimties linkę bendrauti ir instinktyviai kuria santykius su kitais tam, kad patys vystytųsi kaip asmenybės (Senreich, 2014). Anot Melnick ir Nevis (2016), esminis geštalto terapijos „ingredientas“ yra metodų, palaikančių autentišką ir save atskleidžiantį (angl. *self-disclosing*) dialogą, naudojimas. Geštalto praktikai didelę reikšmę teikia dialogui ir kontaktui. Dialoge kiekvienas gali išreikšti savo ir išgirsti kito jausmus, vertybes, siekius. Dialogas - tai žymiai daugiau nei žodžiai, tai ir kaip žmogus kalba, kokia jo laikysena, kūno kalba. Tai natūralus būdas, kuriuo žmonės gali „pasiekti“ ar „paliešti“ vienas kitą. Dialogas yra esminis, kuriant pasitikėjimą. Remiantis geštaltiniu požiūriu, socialinio darbo procese tarp padedančio profesionalo ir kliento turėtų būti kuriami nevertinantys ir neteisiantys, dialogu paremti santykiai, kuriuose padedantis profesionalas dalyvautų kaip lygiavertis susitikimo partneris. „Terapinis santykis, kuris yra kontakto kūrimo laike procesas, yra geštalto terapijos siela, ir kažkas, ką terapeutas ir klientas gali intuityviai jausti. Tai galingas įrankis dirbant su kliento problemomis ir terpė augimui bei pokyčiui. Tik tuomet, kai santykis sukurtas, klientai bus pasiruošę tyrinėti jautriausias savo gyvenimo sritis“ (Panning, 2009). Būtent dialogiškumo

aspektas nulemia, kad pagalbos santykiai tarp socialinio darbuotojo ir kliento yra svarbiausias intervencijos komponentas (Yontef, 1993).

Anot Congress (2011), svarbiausia padedančio profesionalo savybė geštalo požiūriu yra autentiškumas – būti sąmoningu, atviru ir nuoširdžiu su klientu. Yontef (1993) taipogi pabrėžia būtinybę būti kiek įmanoma labiau autentišku „čia ir dabar“, kad „Aš-Tu“ santykis pagal Buber taptų įmanomas. Dažnai jau vien tokio santykio pakanka, kad jis taptų gydantis, leidžiantis pokyčiams įvykti. „Aš-Tu“ santykis geštalo terapijos teorijoje pabrėžiamas kaip esminis santykiuose tarp padedančio profesionalo ir kliento. Nors Senreich (2014) pažymi, kad „Aš-Tai“ santykis socialinio darbo praktikoje taip pat reikalingas. „Aš-Tai“ santykiuje mes siekiame tikslo, labiau „darome“ nei „būname“, bet tikslų siekimas – svarbi socialinio darbuotojo ir kliento santykių dalis. Dar daugiau, prielaidų darymas pagal žmogaus gyvenimo situaciją, sveikatos būklę, diagnozę, lytį, rasę, amžių ar seksualinę orientaciją – taipogi priskirtina „Aš – Tai“ santykiui. Suprantama, jog dažnai socialiniai darbuotojai remiasi tokiu požiūriu, sudarydami pagalbos ar paslaugų planus, kai dirba su tam tikromis problemų grupėmis ar socialinių paslaugų gavėjų kategorijomis. Tačiau taikant geštalo „Aš – Tu“ dialogą galima iš esmės pagerinti pagalbos veiksmingumą. Dirbant su įvairiomis klientų grupėmis (pvz., su rizikos šeimomis, priklausomais asmenimis, homoseksualiais klientais ir kt.), „Aš – Tu“ požiūris skatina socialinius darbuotojus nebūti šališkais, neturėti išankstinių nuostatų klientų atžvilgiu. Autentiškumas, nuoširdumas, pagarba ir žmogiškumas - socialinio darbo teoretikų įvardijami kaip būtini pagalbos santykių bruožai – visos šios savybės būdingos dialogui pagal geštalo terapijos teoriją. „Aš-Tu“ dialogas puikiai tinka tiek dirbant su pavieniais klientais, tiek ir su šeimomis, grupėmis ar bendruomenėmis, kur socialinis darbuotojas skatina ir palaiko autentiškus ryšius tarp bendruomenės narių, taip sukurdamas prielaidas pokyčiams ir klientų įgalinimui. Melnick ir Nevis (2016) iliustruoja „Aš – Tu“ santykio transformuojančią galią aprašydamas socialinio darbo atvejį su vietos bendruomene Brazilijos lūšnyuose.

Marais ir Van der Merwe (2016), tyrinėję santykių kūrimą įtakojančius veiksnius socialiniame darbe su vaikais kaimo vietovėse, svarbiu veiksniu įtraukiant vaikus į pagalbos procesą taipogi laiko dialogą. Anot autorių, kliento patirtis perteikiama per dialogą, kuris yra daugiau nei žodžiai ir apima tai, kas yra „tarp“ kliento ir socialinio darbuotojo. Dialogiškumo aspektas pagalbos santykius daro svarbiausiu intervencijos komponentu. Pavlovskij (Павловский, 2009) nuomone geštalo terapijos principai puikiai tinka užmezgant ir palaikant santykius su beglobiais vaikais ir paaugliais socialiniame darbe, kuomet tenka pasiekti klientus jų buvimo vietoje (angl „outreach“). Senreich (2014) atskleidamas „Aš – Tu“ santykio tarp socialinio darbuotojo ir kliento vaidmenį, aprašo socialinio darbo su jauna šizofrenija sergančia

kliente atvejį, kai jai negalėjo padėti patyręs socialinis darbuotojas, kuriam trukdė jo paties vaikystėje patirti bendravimo sunkumai ir „medicininis“ požiūris, tačiau padėjo jauna socialinio darbo praktikantė, kuri neturėjo medicininio išsilavinimo ir nežiūrėjo per diagnozių ir psichiatrinių simptomų prizmę, tačiau sugebėjo užmegzti su kliente nuoširdų autentišką ryšį, ir po kiek laiko pastaroji atvėrė jai savo gilią trauminę patirtį. Bourque ir Sherlock (2016), tyrinėjusios geštalto terapijos taikymą socialiniame darbe su onkologinėmis ligomis sergančiais pacientais teigia, jog autentiškas kontaktas tarp socialinio darbuotojo ir kliento suteikia aiškumo ir komforto jausmą klientui bei teikia pasitenkinimą socialiniam darbuotojui. O kūrybiškas, neautoritarinis geštaltinis požiūris sukuria galimybes padėti klientams ramiau priimti savo pasikeitusią situaciją tiek ką tik išgirdus diagnozę, tiek vėliau išgyvenant nerimą, sumaištį, sielvartą ir neviltį.

Dialogu pagrįstam socialinio darbuotojo ir kliento santykiui būdingas abipusis atsiskleidimas. Tai santykis, kuriame abi pusės auga kaip asmenybės, nors ir nebūtinai lygiomis dalimis. Tačiau Senreich (2014) atkreipia dėmesį, jog „Aš – Tu“ santykis tarp kliento ir padedančio profesionalo nereiškia, jog socialinis darbuotojas gali laisvai atskleisti asmeninę informaciją ir atverti savo jausmus, neatsižvelgdamas į tai, ar jie susiję su kliento situacija. Atsivėrimas iš socialinio darbuotojo pusės priimtinas tik tiek, kiek tai tarnauja kliento labui. „Aš – Tu“ santykis reiškia, jog socialinis darbuotojas laikosi neautoritarinio požiūrio, kur santykiai yra ne hierarchiniai - vertikalūs, o lygiaverčiai – horizontalūs (Yontef, 1993). Socialinis darbuotojas ir klientas atlieka skirtingus vaidmenis pagalbos santykiuose, tačiau socialinis darbuotojas nėra tas, kuris žino daugiau už klientą, kaip pastarasis turėtų elgtis, susidurdamas su sunkumais savo gyvenime ar egzistencinėmis duotybėmis. Kitaip tariant, socialinis darbuotojas gali turėti daug profesinių žinių apie pagalbos metodus ir išteklius, galinčius padėti klientui jo situacijoje ir skatinančius jo savirealizaciją, bet jis neturi būti „ekspertas“, galintis pasakyti, kaip kiti turėtų gyventi savo gyvenimą. Savo ruožtu klientas aiškiai suvokia, kas su juo vyksta ir koks jo indėlis į šiuos santykius. Geštalto požiūriu „Aš – Tu“ santykis skatina pagarbą kliento pasirinkimui, jo požiūriui, gerbiant jo orumą ir apsisprendimo teisę (Senreich, 2014). Kontroliuojamą socialinio darbuotojo įsitraukimą bei autentiškumą pagalbos santykiuose pabrėžia ir Pavlovskij (Павловский, 2009). Kaip teigia autorius, socialinis darbuotojas retai gali išlikti geranoriškai neutralus ar visada būti nusiteikęs pozityviai empatiškai. Jis dažnai įsitraukia, jam tenka išreikšti savo nuomonę, net jei jis atidžiai seka, jog neprimestų jos klientui.

Pagalbos klientui santykiams gali puikiai pasitarnauti socialinio darbuotojo **fenomenologinis požiūris**, naudojamas geštalto terapijoje. Jis dera su „Aš – Tu“ santykiu, nes padeda laikytis neteisiančio ir nevertinančio požiūrio kliento atžvilgiu, suprasti subjektyvią

kliento patirtį, išreikštą žodžiais ar neverbaline forma autentiškame dialoge. Fenomenologinis požiūris gali padėti socialiniam darbuotojui priimti tiek individualius, tiek kultūrinius skirtumus. Anot Payne (1997), fenomenologinis požiūris suteikia galimybę į žmogų žvelgti žymiai lanksčiau ir mažiau kritiškai nei daugelis kitų psichoterapijos kryptų principų, kuriais remiasi socialinio darbo teorija. Socialinis darbuotojas gali fenomenologiškai stebėti tiek subjektyvų kliento požiūrį į tai, kas vyksta pastarojo gyvenime, tiek tai, kas vyksta tarp jo ir kliento darbo kabinete, turint omeny jūdvių sąveiką, kliento kūno kalbą, intonaciją ir kt. Remdamasis fenomenologiniu požiūriu, socialinis darbuotojas stengiasi kiek įmanoma suskliausti savo ankstesnes prielaidas ir įsitikinimus, susijusius su klientu. Tai reiškia atsisako savo įprasto požiūrio ir susitelkia į patyrimą „čia ir dabar“, taip galimai išplėsdamas ir papildydamas kliento ir jo situacijos suvokimą (Senreich, 2014). Kadangi socialiniam darbuotojui neretai tenka bendrauti su kitų kultūrų atstovais, gebėjimas suskliausti gali padėti jam išlikti budriam ir neprimesti savo kultūrinių nuostatų klientui. Geštaltinio požiūrio privalumas tas, kad skirtumai ne tik toleruojami, bet ir vertinami. Būti skirtingiems – normalu ir netgi būtina augimui. Be to, veikiant jėgoms, skatinančioms pokytį, atsiranda ir priešingos jėgos, siekiančios stabilizuoti ir išlaikyti esamą situaciją. Socialinis darbuotojas turi gerbti šį pasipriešinimą, išlikti atviras, smalsus ir netapti smerkiančiu bei niekinančiu (Melnick & Nevis, 2016).

Apibendrinant, „Aš – Tu“ dialogo principo taikymas padeda kurti autentiškus, nuoširdžius, nevertinančius, lygiaverčius pagalbos klientui santykius, kuriems būdingas abipusis atsiskleidimas, asmeninis augimas, pagarba kliento žmogiškajam orumui ir apsisprendimui. „Aš – Tu“ santykyje socialinis darbuotojas sąmoningas, įsitraukęs ir atsiveria tiek, kiek tai reikalinga kliento labui.

1.3.2. Įsisąmoninimas, atsakomybė ir kūrybiškas prisitaikymas – kaip klientą įgalinantys veiksniai

Geštalto terapija, kaip humanistinės krypties psichoterapija, yra plačiai žinoma tuo, jog ypatingą dėmesį skiria kliento patirčiai „čia ir dabar“, naudodama tai kaip būdą išplėsti kliento **įsisąmoninimą** (angl. *awareness*), kaip šis gyvena, kokiais būdais veikia. (Senreich, 2014). Kalbant apie įsisąmoninimo reikšmę socialinės pagalbos procesų kontekste, kuo labiau individas ar grupė įsisąmonina situaciją, tuo daugiau šansų, kad jie turės keletą pasirinkimo galimybių, ir tuo labiau tikėtina, kad atras savyje energijos veikti. Įsisąmoninimas apima vidinių pojūčių, jausmų, minčių, įžvalgų, fantazijų, siekių ir svajonių spektrą. Jis aprėpia išorinių veiksnių ir elgsenos socialinės sąveikos metu, taipogi aplinkos sąlygų bei konteksto, apsprendžiančio, ką galima pasiekti konkrečiu metu, stebėjimą (Melnick & Nevis, 2016).

Bourque ir Sherlock (2016) pažymi, jog geštalto terapija akcentuoja asmens *atsakomybę*. Tai dera su kliento įgalinimo koncepcija socialiniame darbe nes tik įsisąmonindamas situaciją ir prisiimdamas atsakomybę už priimamus sprendimus, klientas įgyja galios pats tvarkyti savo gyvenimą.

Kūrybiškas prisitaikymas, t.y. žmogaus pastangos patenkinti poreikius geriausiai jam tuo metu prieinamu būdu konkrečioje situacijoje, priklauso nuo jo gebėjimų, įgūdžių, ankstesnės patirties, šeimos, bendruomenės, kultūros, visuomeninių tradicijų ir papročių, socialinės atskirties, išteklių prieinamumo ir kitų veiksnių. Kūrybiškas prisitaikymas – labai plati sąvoka, apimanti ir išgyvenimo įgūdžius, gynybos mechanizmus, psichiatrinius simptomus. Nors literatūroje ši sąvoka paprastai siejama su individu, ji gali būti taikoma ir šeimoms, bendruomenėms, kalbant apie jų socialinių poreikių tenkinimą (Senreich, 2014). Ji puikiai dera su stiprybėmis pagrįstu požiūriu socialiniame darbe, nes kūrybiškas prisitaikymas reiškia, kad kiekvienu momentu žmogus daro geriausia, ką gali. Prisitaikantis individo elgesys visuomenėje gali būti traktuojamas kaip kūrybiškas prisitaikymas. Geštalto teorijos požiūriu į simptomus ar elgesio sunkumus žiūrima ne kaip į problemas, o kaip į individo kūrybišką prisitaikymą. Pvz., paaugliui, kuris negauna tinkamo dėmesio namuose ir kuriam nesiseka mokykloje, susidėti su gauja, kuri jį priima ir supranta, gali būti kūrybiškas prisitaikymas. Arba jei depresyvus jaunuolis „atranda“, jog heroinas palengvina emocinį skausmą, priklausomybė nuo narkotikų jam bus kaip kūrybiškas prisitaikymas. Taigi, remdamasis geštalto požiūriu, socialinis darbuotojas į kliento problemas nežiūri kaip į patologiją. Vietoj to jos traktuojamos kaip kliento bandymas patenkinti poreikius, remiantis savo patirtimi ir jam prieinamais aplinkos ištekliais. Tai padeda formuoti nevertinantį ir neteisiantį požiūrį pagalbos santykiuose.

Be to, kūrybiškas prisitaikymas reiškia ir tai, kad žmonės gali kūrybiškai prisitaikyti ne tik darydami geriausia, ką gali konkrečioje situacijoje, bet ir išmokdami naujų būdų, galinčių suteikti didesnę pasitenkinimą jiems patiems ir kitiems žmonėms, su kuriais jie sąveikauja. Taigi svarbus pagalbos santykių tarp socialinio darbuotojo ir kliento aspektas – padėti žmogui kūrybiškai prisitaikyti, surandant naujus savirealizacijos būdus ir taip įgalinanti klientą veikti efektyviau ir geriau prisitaikyti jo situacijoje. Iliustruodamas kūrybiško prisitaikymo panaudojimo galimybes socialinio darbo praktikoje, Senreich (2014) pateikia pavyzdį situacijos berniuko, kuris auga imigrantų šeimoje kartu su savo septyniais broliais ir seserimis. Berniuko tėvai labai daug dirba ir beveik nebūna namuose, jam labai stinga meilės ir dėmesio. Autorius pateikia įvairius galimus berniuko kūrybiško prisitaikymo būdus, kaip jis gali bandyti tą dėmesį gauti (pvz., pradėti rūpintis savo broliais ir seserimis ir taip gauti meilę iš jų bei tėvų pagyrimus, o vėliau tokią elgesio schemą taikyti ir kai bus suaugęs; pradėti blogai elgtis ir taip gauti neigiamą dėmesį; tapti „klounu“ mokykloje ir taip gauti dėmesį; įgyti kokių nors specialių

įgūdžių – pvz., išmokti groti koku nors muzikos instrumentu, ypač jei sutinka gerą mokytoją, ir pan.)

Kūrybiškas prisitaikymas susijęs su geštalto terapijos teorijoje naudojama organizmo savireguliacijos koncepcija, pagal kurią visi gyvi organizmai aplinkoje siekia pusiausvyros optimaliu būdu, pasinaudodami jiems prieinamais resursais (Перлз, 2000). Taigi, remiantis šia koncepcija kūrybiško prisitaikymo sprendimų kokybė priklauso nuo aplinkos palaikymo, padedančio žmogui patenkinti savo poreikius. Kitaip tariant, žmonės gali geriau save realizuoti aplinkoje, kurioje pakanka augimą skatinančių išteklių (Senreich, 2014). Todėl, remdamiesi šiuo požiūriu, socialiniai darbuotojai gali suteikti klientams reikiamą informaciją, paslaugas ir išteklius ir įgalinti juos ieškoti naujų būdų savo poreikiams patenkinti.

Stiprybėmis pagrįstą požiūrį ir kūrybišką prisitaikymą akcentuoja taip pat Melnick ir Nevis (2016): remiantis geštaltniu požiūriu ieškoma to, ką žmonės daro gerai ir pokyčių siekiama ugdant jų kompetenciją ir pozityvias vertybes. Tiek atskiri individai, tiek socialinės sistemos turi stiprių ir silpnų pusių. Autorių nuomone, jei socialinis darbuotojas susitelks į tai, kas blogai ir stengsis tuos trūkumus pašalinti, tikėdamasis, jog tai išspręs problemą, tai gali tik dar labiau pabloginti situaciją, ypač pagalbos proceso pradžioje, kai kliento pasitikėjimas socialiniu darbuotoju yra menkas. Neigiamų dalykų akcentavimas paprastai mažina, o dažnai ir visiškai sustabdo žmonių energiją. Be abejo, disfunkcinis elgesys neturi būti toleruojamas, tačiau pradėti reikėtų nuo to, kas sistemoje veikia gerai, pasistengti, kad žmonės tai pamatytų ir pripažintų ir vėliau tai naudoti kaip palaikymą sprendžiant tuos dalykus, kurie veikia blogai.

Kaip teigia Senreich (2014), geštaltnį požiūrį į socialinio darbo praktiką galima apibūdinti taip: individai stengiasi gauti iš aplinkos tai, ko jiems reikia, darydami geriausia, ką jie tuo metu gali. Būdai, kuriais jie tai daro, priklauso nuo jiems tuo metu pasiekiamų išteklių ir ankstesnės gyvenimo patirties. Šiuo požiūriu kiekvienas žmogus unikalus. Socialinio darbuotojo vaidmuo yra padėti klientams patenkinti savo reikmes palankiausiai jiems būdais, padedant pasiekti išteklius, kurie leistų ne tik išgyventi, bet ir augti kaip asmenybėms. Tiesioginis geštalto principų taikymas galimas autentiško ryšio tarp socialinio darbuotojo ir kliento kontekste, kur socialiniai darbuotojai, darydami geriausia, ką gali, stengiasi tyrinėti ir suprasti jų klientų patirtį nevertindami ir neteisdami. Tai taikytina dirbant ne tik su individualiais klientais, bet ir su šeimomis ir bendruomenėmis.

Apibendrinant, kuo geriau klientas įsisąmonina savo situaciją ir būdus, kuriais jis veikia, prisiima atsakomybę už priimamus sprendimus ir padedamas socialinio darbuotojo ieško naujų kūrybiško prisitaikymo būdų, tuo labiau jis įgalinamas „paimti savo gyvenimą į savo rankas“, telkti pastangas jį keisti, užimti aktyvią poziciją, atrasti naujus, anksčiau nepažintus vidaus išteklius, priimti kylančius sunkumus ir matyti juos kaip galimybes.

2. GEŠTALTO TERAPIJOS PRINCIPŲ TAIKYMO SOCIALINIO DARBUOTOJO PRAKTIKOJE, KURIANT PAGALBOS KLIENTUI SANTYKIUS, TYRIMAS

2.1. Empirinio tyrimo metodologija

Tyrimo objektas ir metodologinė prieiga. Tyrimo objektu pasirinkta socialinio darbuotojo, turinčio geštalto terapijos žinių, pagalbos klientui santykių patirtis – tema, aktuali Lietuvos socialinio darbo lauke, kur vis dar dažnai orientuojamasi į materialią pagalbą bei dominuoja globėjiškas-kontrolinis socialinio darbo modelis, ir įdomi pačiai tyrėjai: kaip geštalto terapijos (kurios dėmesio centre – terapeuto ir kliento santykis, sąveika tarp jų) žinios įtakoja socialinio darbuotojo kuriamus santykius su savo klientais.

Siekiant atskleisti, ką socialiniam darbuotojui reiškia būti santykiuose su klientu ir kokią įtaką tam turi geštalto terapijos žinios bei praktinė patirtis, buvo atliktas empirinis kokybinis tyrimas. Kokybiniam tyrimui buvo pasirinkta *fenomenologinė prieiga* – kaip būdas pažinti ir atskleisti socialinių darbuotojų išgyvenamas patirtis santykiuose su klientais: ką jie jaučia, su kuo susiduria ir kaip tai juos veikia, ką jiems tai reiškia, kaip jie mąsto ir ko siekia, kurdami santykius su klientais, kokias veikimo strategijas pasirenka, kokią įtaką tam turi jų žinios, tame tarpe - geštalto terapijos. Kaip teigia Penkauskienė (2016), fenomenologiniu tyrimu „gyvenimo reiškinius bandoma suprasti per subjektyvius išgyvenimus, juose atrandant esmines reiškinių savybes, jas aprašant bei perteikiant kitiems. Išgyventa patirtis (angl. *lived experience*), prasmė arba reikšmė (angl. *meaning*), esmė (angl. *essence*) – pagrindinės įvairių fenomenologijos tradicijų ir kryptų sąvokos.“ <...> Tyrėjas, užduodamas klausimus „ką reiškia patirti?“, „ką reiškia išgyventi?“, „kaip patiriama?“, „kaip išgyvenama?“ „siekia „suprasti, kaip konkretus žmogus patiria ir išgyvena kasdienius reiškinius, kokią unikalią prasmę jiems suteikia. Ieškant atsakymų, einama nuosekliu tyrinėjimo keliu, naudojami pagrindiniai fenomenologinio tyrimo įrankiai – redukcija ir fenomenologinis aprašymas.“ Nepaisant įvairių autorių naudojamų terminų įvairovės - anot Penkauskienės (2016), fenomenologinis tyrimas, kaip reiškinių esmės bei reikšmės tyrinėjimo būdas, skirtingų autorių yra vadinamas ir metodu, ir strategija, ir požiūriu, ir tyrinėjimo prieiga ar perspektyva – „*visais atvejais fenomenologiniu tyrimu siekiama tyrinėjamo reiškinio esmės ir reikšmės atskleidimo.*“

Šiame darbe remiamasi Moustakas (1994) aprašytu *empiriniu fenomenologinio tyrimo* modeliu (angl. *empirical phenomenological research*). Tyrinėjant kiekvieno tyrimo dalyvio išgyventą patirtį sudaromas jos išsamus *aprašymas*. „Fenomenologinis aprašymas yra <...> reiškinio atvaizdas jį patyrusiojo sąmonėje subjektyvios pajautos atspindys.“ (Penkauskienė, 2016). Šio aprašymo pagrindu atliekama *reflektyvi struktūrinė analizė*, siekiant atskleisti patirties *prasmes* arba *reikšmes*. Giorgi (cituojama pagal Moustakas, 1994) išskiria du

aprašymo lygius, naudojamus empiriniame fenomenologinio tyrimo modelyje: pirmąjį - „naivųjį“, paremtą pirminiais duomenimis, gautais atvirų klausimų ir dialogo pagalba, ir antrąjį – struktūrinį, kuriame tyrėjas aprašo išgyventos patirties *struktūrą*, remdamasis tyrimo dalyvio istorijos *reflektyvia analize* ir *interpretacija*. Tikslas yra atskleisti, ką išgyventa patirtis reiškia ją patyrusiems dalyviams. Remiantis atskirų dalyvių patirčių reikšmių aprašymais, gaunamos ***bendrosios, universalios prasmės***, sudarančios tiriamojo reiškinio *esmę*. „Reiškinio esmė – tai visų jo reikšmių esencija, be kurios konkretus reiškinys negali vadintis taip, kaip yra vadinamas. <...> Fenomenologinis tyrimas siekia atskleisti reiškinio esmę, jos struktūrines dalis arba savybes.“ (Penkauskienė, 2016).

Moustakas (1994) remiasi Husserl transcendentinės fenomenologijos idėjomis. Fenomenologijoje siekiama atsiriboti nuo turimų žinių apie tiriamus reiškinius, išankstinių nuostatų ir prielaidų, priimti juos atvirai, aprašyti tokius, kokie jie yra, išgryninant jų prasmes ir esmes intuicijos ir savirefleksijos šviesoje. Kaip teigia Penkauskienė (2016), esminiais reflektivaus fenomenologinio tyrimo principais laikomi ***atvirumas***, ***pažabojimas*** (arba ***suskliaudimas***), ***refleksija*** ir ***savirefleksija***. (Nors autorė kalba apie konkrečią reflektivaus fenomenologinio tyrimo perspektyvą, kurios autorystė priklauso švedų mokslininkei K. Dahlberg, šie principai svarbūs fenomenologiniame tyrime ir nesikerta su Moustakas fenomenologinio tyrimo modeliu, todėl toliau remiamasi jos pateiktais paaiškinimais.) Anot Penkauskienės, atvirumas reiškia ne tik „bendrą filosofinį žmogaus būties atvirumą egzistencijai, buvimą nuolatiniame tarpusavio ryšyje“, bet ir tyrimo gaires, kuriomis privalu vadovautis tyrėjui: atvirumą tyrimo situacijai, tyrimo klausimui ir pačiam sau kaip tyrėjui. Suskliaudimu vadinamas sąmoningas siekimas pažaboti, sulaukyti savo nuostatas, įsitikinimus, turimas žinias, siekiant atsiverti naujai patirčiai. „Iš tyrėjo viso tyrimo metu reikalaujama savistabos (kaip jis yra veikiamas fenomeno ir kaip pats jį veikia) ir refleksijos. <...> Refleksijos principas svarbus apmąstant tyrinėjamą reiškinį, o savirefleksija – tyrimo procese įvertinant save kaip tyrėją.“ (Penkauskienė, 2016). Šių principų buvo stengiamasi laikytis viso tyrimo metu.

Tyrimo dalyvių imtis. Tyrimo dalyvių imtį sudarė tiksliniai interviu davėjai, atitinkantys šiuos kriterijus:

- turintys socialinio darbo krypties išsilavinimą ir ne mažesnę nei 2 metų socialinio darbo Lietuvoje patirtį,
- susipažinę su geštalo terapijos teorija ir metodologija bei turintys praktinių jos taikymo įgūdžių.

Atrenkant tyrimo dalyvius, dėl mažo potencialių tiriamųjų skaičiaus (kvalifikuotų geštalto terapijos specialistų skaičius Lietuvoje nėra didelis, o dar mažiau jų socialinių darbuotojų tarpe) nebuvo griežtai reikalaujama, jog tyrimo dalyviai būtų pilnai įgiję geštalto terapijos formalųjį išsilavinimą: kai kurie jų tyrimo metu tęsė arba buvo sustabdę podiplomines studijas. Tačiau visi jie turėjo geštalto terapijos teorinius pagrindus ir jų taikymo praktinių įgūdžių. Dveji metai socialinio darbo patirties pasirinkti kaip minimalus, bet pakankamas laikotarpis patirčiai įgyti. Tačiau nenorint dar labiau sumažinti potencialių tiriamųjų skaičiaus, šis apribojimas nebuvo taikomas geštalto terapijos patirčiai. Svarbus kriterijus – socialinio darbo patirtis Lietuvoje, kadangi reiškinys buvo tiriamas Lietuvos socialinio darbo kontekste.

Dėl tos pačios priežasties – mažo tiriamųjų skaičiaus – negalima teigti, jog buvo pasiekta imties prisotinimo. Tačiau fenomenologiniame tyrime žymiai svarbiau yra ne tyrimo dalyvių gausumas, o jų patirčių gilumas ir turiningumas. O anot kai kurių autorių apskritai „fenomenologiniame tyrime nepripažįstamas toks dalykas kaip prisotinimas, nes reikšmės yra „beribės, visuomet besiplečiančios ir prasiplečiančios, todėl prisotinimas nėra galimas“ (Dahlberg et al., cituojama pagal Penkauskienė, 2016). Be to, tyrimo duomenis labai praturtino tai, jog pavyko užtikrinti tyrimo dalyvių įvairovę – kiekvienas tyrimo dalyvis atstovavo vis kitą socialinio darbo sritį, t.y., visi jie dirbo su skirtingomis klientų grupėmis (vienas tyrimo dalyvis turėjo darbo su dviem skirtingomis klientų grupėmis patirtį): socialinės rizikos šeimomis, priklausomais asmenimis, psichikos sutrikimus patiriančiais asmenimis, protinę negalią turinčiais asmenimis, iš įkalinimo įstaigų grįžusiais ir krizines situacijas išgyvenančiais asmenimis, pagyvenusiais asmenimis senelių globos namuose.

Buvo susisiepta su penkiais aukščiau minėtais kriterijus atitinkančiais tyrimo dalyviais (t.y., visais, kuriuos tyrėjai pavyko surasti pagal nusistatytus imties kriterijus). Visi jie sutiko dalyvauti tyrime. Iš tyrime dalyvavusiųjų išsilavinimo požiūriu trys dalyviai turėjo socialinio darbo bakalauro arba profesinio bakalauro kvalifikacijos laipsnį, du – bakalauro arba profesinio bakalauro ir magistro. Tyrimo dalyvių socialinio darbo patirtis tyrimo metu buvo nuo 4 iki 10 metų. Geštalto terapijos teorijos ir metodologijos aspektu keturi tyrimo dalyviai buvo įgiję geštalto terapijos praktiko arba konsultanto kvalifikaciją, vienas – sustabdęs podiplomines studijas. Jų geštalto terapijos praktinio taikymo patirtis tyrimo metu buvo nuo 1 iki 12 metų.

Duomenų rinkimo instrumentas. Empirinių duomenų rinkimo instrumentu pasirinktas *pusiau struktūruotas individualus (giluminis) interviu*, remiantis prielaida, kad tai tinkamiausias iš tyrėjai prieinamų būdų, leidžiančių betarpiškai bendraujant kuo daugiau sužinoti apie socialinių darbuotojų patirtis, kuriant santykius su klientais. Moustakas (1994) interviu įvardija kaip tipinį duomenų rinkimo metodą fenomenologiniame tyrime ir pažymi, jog

tai neformalus, interaktyvus procesas, kuriame naudojami atviri klausimai ir pastebėjimai. Anot autoriaus, nors tyrėjas gali iš anksto pasiruošti eilę klausimų, turėdamas tikslą sužadinti, paliesti (angl. *evoke*) vienokį ar kitokį tyrimo dalyvio patirties aspektą, klausimai tyrimo eigoje gali kisti ar išvis nebūti paklausiami – priklausomai nuo to, ką atskleidžia tyrimo dalyvis interviu metu.

Buvo apsispręsta turėti iš anksto pasiruoštas interviu gaires, numatant tokias klausimų grupes (teminius blokus):

- Santykių su klientu raiškos bruožai;
- Santykių kūrimą įtakojančios veiksniai ir aplinkybės;
- Geštalto terapijos principų apraiškos santykių kūrimo procese;
- Socialinio darbuotojo išsilavinimas ir darbo patirtis.

Viso interviu metu buvo orientuojamasi į tyrimo probleminius klausimus: „Ką socialiniam darbuotojui reiškia būti santykiuose su savo klientais?“ ir „Kaip socialinis darbuotojas, turintis geštalto terapijos taikymo kompetencijų, jas pritaiko kurdamas pagalbos santykius su klientais?“

Šiuo instrumentu buvo siekiama išsiaiškinti, kaip socialiniai darbuotojai patiria, mato ir supranta pagalbos santykius su klientu, kokią reikšmę jiems teikia pagalbos procese, kokie veiksniai jų manymu padeda ar trukdo juos kurti, ir kaip jie mato geštalto terapijos pritaikymą šioje srityje. Pusiau struktūruoto interviu gairės pateiktos *Priedas Nr.1. Pusiau struktūruoto interviu gairės*.

Siekiant užmegzti glaudesnę ryšį su tyrimo dalyviais ir surinkti kiek galima daugiau įvairiapusės informacijos, buvo pasirinkta tiesioginio kokybinio interviu forma, kai tyrėjas ir tyrimo dalyvis yra fiziškai vienas šalia kito ir bendrauja akis į akį, nes „manoma, kad būtent ši interviu forma geriausiai atliepia kokybinio tyrimo siekius ir prielaidas“ (Gaižauskaitė ir Valavičienė, 2016). Vis tik dėl didelio atstumo ir ribotų tyrėjos galimybių nuvykti, vienas iš penkių interviu vyko naudojant Skype vaizdo skambutį.

Tyrimo instrumento kokybei patvirtinti buvo atlikti trys bandomieji interviu. Vienas - su socialiniu darbuotoju, turinčiu penkerių metų socialinio darbo patirtį, tačiau neturinčiu geštalto terapijos žinių ir praktinės patirties, kiti du – su socialinio darbuotojo padėjėja ir užimtumo specialiste socialinės globos įstaigoje – tokiu būdu patikrinant klausimų blokus, susijusius su santykių raiškos bruožais ir santykių kūrimą įtakojančiais veiksniais. Bandomieji interviu buvo įrašyti garso įrašymo priemonėmis ir atlikti daliniai jų išrašai. Po bandomųjų interviu klausimyno gairės buvo koreguotos šiais aspektais: įtraukti klausimai apie tai, kas padeda ir kas trukdo kurti santykius su klientu, įtraukti klausimai apie tiriamųjų kvalifikaciją bei su tyrimu susijusią darbo patirtį (prieš tai ši dalis buvo praleista kaip „savaiame suprantama“), atkreiptas

dėmesys į interviu pradžią (pateikti keletą įžanginių klausimų prieš pereinant prie esminių) bei pabaigą (pvz., vieno interviu metu po klausimo „Gal dar norėtumėt ką nors pridėti?“ tyrimo dalyvė pateikė reikšmingos informacijos)

Be to, atsižvelgiant į tai, jog kokybinio tyrimo instrumentas yra ir pats tyrėjas, buvo analizuojami bandomųjų interviu įrašai bei daliniai išrašai, atkreipiant dėmesį, kaip formuluojami klausimai, pastebint, kur nejučiomis į klausimą įpinamas tyrėjos požiūris ar iš anksto numanomas atsakymas, ar leidžiama dalyviui išsakyti, ar išlaukiama, nebijoma pauzių, kokia bendra pokalbio „atmosfera“: kiek laisvai jaučiasi tyrimo dalyvis ir kiek jis gali atsiverti, kokie trukdžiai interviu metu.

Tyrimo eiga ir duomenų apdorojimas. Pusiau struktūruoti interviu su tyrimo dalyviais buvo atlikti 2017 m. gruodžio – 2018 m. vasario mėn.

Visi interviu buvo įrašyti garso įrašymo priemonėmis bei atlikti pažodiniai jų išrašai. Išrašuose stengtasi atspindėti ir neverbalinę kalbą: pauzes, juoką, pagyvėjimus, labiau pabrėžiamus žodžius ir pan. Tyrimo duomenys nuasmeninti (įskaitant tyrimų išrašuose minimus konkrečius vardus ar pavadinimus, iš kurių būtų galima atpažinti tyrimo dalyvius). Tyrimo dalyviams suteikti slapyvardžiai, kurie toliau naudojami pateikiant tyrimo rezultatus: *Asta, Danguolė, Regina, Eugenijus, Neringa*.

Empirinio tyrimo duomenys buvo analizuojami taikant *modifikuotą Van Kaam fenomenologinių duomenų analizės metodą pagal Moustakas* (1994). Analizės būdas pasirinktas remiantis pasirinkta empirinio tyrimo metodologine prieiga ir laikantis šio autoriaus rekomendacijų. Duomenų analizei palengvinti buvo naudojamosi *QDA Miner Lite* kompiuterine programa.

Kiekvieno interviu tekstas iš pradžių buvo perskaitomas, stengiantis suprasti visumą, pajusti, ką man, kaip tyrėjai sako šis interviu. Po to nuosekliai keliaujama tekstu ir žymimi teksto fragmentai, kuriuose geriausiai atsiskleidė dalyvių patirtys, atitinkančios tyrimo klausimus. Toliau sekant pasirinktu duomenų analizės metodu, buvo atliekami tokie žingsniai:

1. Horizontalizacija (angl. *horizontalization*): buvo išrenkami visi pažymėti teksto fragmentai, atitinkantys tam tikrą patirtį

2. Nekintančių sudedamųjų dalių (angl. *invariant constituents*) arba prasminių vienetų išskyrimas: buvo tikrinama, kaip kiekvienas atrinktas teksto fragmentas atitinka tokias sąlygas:

- a. ar jis yra būtinas ir pakankamas konkrečios patirties prasmei atskleisti;
- b. ar galima jį abstrahuoti ir užkoduoti, pažymėti (angl. *label*).

Neatitinkantys šių sąlygų, taip pat persidengiantys, pasikartojantys, neaiškūs fragmentai buvo pašalinami arba pateikiami aprašant aiškiau.

3. Prasminių vienetų klasterizacija (prasmių kekių sudarymas) ir grupavimas pagal temas: prasminiai vienetai buvo jungiami į didesnes grupes (klasterius arba kekes), o šie savo ruožtu – į dar stambesnius struktūrinius vienetus – temas.

4. Prasmės vienetų ir temų validacija: sudaryti prasmių vienetai ir temos buvo tikrinami su visu kiekvieno dalyvio interviu išrašu – ar atitinka tokias sąlygas:

a. ar jie aiškiai išreikšti visame išraše;

b. ar jie suderinami su visu išrašu, jei nėra aiškiai išreikšti.

Jei jie nėra aiškiai išreikšti arba suderinami, vadinasi jie neatitinka tyrimo dalyvio patirties ir turi būti pašalinti.

5. Pagal patikrintus prasmės vienetus ir temas buvo konstruojamas kiekvieno tyrimo dalyvio *individualus tekstūrinis aprašymas*, iliustruojant pavyzdžiais iš interviu išrašo. Tai „naivus“ reiškinių „tekstūros“ aprašymas, leidžiant reiškiniui „kalbėti pačiam už save“, atskleisti patirtį tokią, kokia ji yra.

6. Remiantis individualiu tekstūriniu aprašymu ir tyrėjos intuicija, vaizduote buvo konstruojamas kiekvieno tyrimo dalyvio *individualus struktūrinis aprašymas*. Tai procesas (angl. *imaginative variation*), kuomet pasitelkiant vaizduotę, keičiant požiūrio kampą, poliariškumą, atsižvelgiant į universalias struktūras – laiką, erdvę, priežastinius ryšius, santykį su savimi ir kitais – siekiama paaiškinti, kas slypi už išgyventos patirties (angl. *underlying dynamics of the experience*), nušviesti tai, „kas“ buvo patirta, atsakant į klausimą „*Kaip išgyventa patirtis tapo tokia, kokia ji yra?*“

7. Remiantis individualiu tekstūriniu ir struktūriniu aprašymu konstruojamas kiekvieno dalyvio *individualus tekstūrinis-struktūrinis aprašymas*, siekiant atskleisti individualios patirties prasmes ir esmę.

8. Iš visų tyrimo dalyvių individualių tekstūrinių-struktūrinių aprašymų konstruojamas bendras *sudėtinis aprašymas*, siekiant atskleisti bendras, universalias prasmes, sudarančias tiriamojo reiškinių esmę.

Tyrimo eigoje grupavimas vyko iteracijomis, jis keletą kartų keitėsi, pridėdant naują duomenų šaltinį (interviu) atsirasdavo naujų prasminių vienetų, senieji pasipildydavo naujomis detalėmis. Pridėdant naujus prasminius vienetus nuolat buvo tikrinamasi su interviu išrašu ir tyrėjos užrašais, siekiant „nepamesti konteksto“ ir neiškreipti prasmės.

Reikia pripažinti, kad išgryninti tiriamo reiškinių struktūrą sekėsi nelengvai, buvo keletas variantų, apsisistota ties tuo, kuris pateikiamas tyrimo rezultatų aprašyme.

Pavyzdžiai, iliustruojantys kaip buvo analizuojami duomenys, pateikti prieduose: *Priedas Nr.3. Interviu išrašo fragmentas, Priedas Nr.4. Reiškinių temas „Santykių raiška“ fragmentas,*

Priedas Nr.5. Individualaus tekstūrinio aprašymo fragmentas, Priedas Nr.6. Individualaus struktūrinio aprašymo fragmentas.

Duomenų **validumas** buvo patikrintas su vienu iš tyrimo dalyvių, nusiunčiant jo individualų aprašymą ir gavus atsiliepimą, ar nenukrypstama nuo to, kas norėta pasakyti. Taip pat taikyta tyrėjų trianguliacija – tyrimo duomenis peržiūrėjo darbo vadovė ir išsakė savo įžvalgas. Esminis vaidmuo užtikrinant tyrimo patikimumą teko tyrėjos savirefleksijai – čia padėjo asmeninė terapinė patirtis, geštalto terapijos, kuri taipogi remiasi fenomenologiniu požiūriu, žinios.

Tyrimo etika. Tyrimo metu buvo laikomasi socialiniams tyrimams keliamų etikos reikalavimų. Tyrimo dalyviai iš anksto buvo supažindinti su tyrimo tikslu ir probleminiais klausimais. Tyrimo dalyviams buvo pristatytas jų dalyvavimo tyrime vaidmuo ir būdas, aptarti informacijos konfidencialumo klausimai.

Prieš kiekvieną interviu tyrimo dalyviams dar buvo trumpai pristatomas tyrimas ir prašoma sutikimo įrašyti pokalbį, daryti pažodinį interviu išrašą ir citatas naudoti tyrimo rezultatų pristatyme. Su kiekvienu tyrimo dalyviu buvo pasirašytas sutikimas dalyvauti tyrime (sutikimo forma pateikta *Priedas Nr.2. Sutikimo dalyvauti tyrime forma*). Tyrimo dalyviai buvo informuoti, jog gali neatsakyti į bet kurį klausimą ar bet kuriuo metu nutraukti dalyvavimą tyrime. Siekiant užtikrinti informacijos apie tyrimo dalyvius konfidencialumą, šiame darbe naudojamose interviu ištraukose yra nuasmeninta visa informacija, kuri leistų susieti ją su konkrečiu asmeniu.

Tyrimo ribotumai. Vertinant empirinio tyrimo rezultatus, reikėtų atsižvelgti į šiuos atlikto tyrimo ribotumus:

- maža tyrimo imtis - nors ir pavyko užtikrinti tyrimo dalyvių įvairovę: Lietuvoje labai mažai socialinių darbuotojų, turinčių geštalto terapijos žinių bei praktinės jų taikymo patirties;
- duomenų validumas galėtų būti patikrintas su visais tyrimo dalyviais;
- tyrėjos patirties stoka: tik tyrimo eigoje gilėjo pasirinkto metodo esmės suvokimas, tik analizuojant duomenis pastebėta, jog pačių pirmųjų interviu metu buvo nepakankamai orientuojamasi ir gilinamasi į dalyvių išgyventas patirtis (ne ką ir kaip daro, o ką patiria, jaučia, mąsto, kaip išgyvena)
- laiko stoka: atliekant fenomenologinį tyrimą norėtusi neskubėti, grįžti atgal vėl ir vėl ir iš naujo permąstyti, pergrupuoti, atrandant naujus ryšius ir prasmes.
- kai kurių interviu atveju - ribotas susitikimo laikas, susitikimų skaičius.

2.2. Empirinio tyrimo radiniai

Šioje darbo dalyje pateikiami empirinio tyrimo radiniai, išgryninti empirinio fenomenologinio tyrimo būdu. Jais atsakoma į tyrimo probleminius klausimus:

1. Ką socialiniam darbuotojui reiškia būti santykiuose su savo klientais?

2. Kaip socialinis darbuotojas, turintis geštalto terapijos taikymo kompetencijų, jas pritaiko kurdamas pagalbos santykius su klientais?

Pradžioje trumpai pristatomas tyrinėjamo reiškinių kontekstas, tyrimo metu atskleista jo esmė bei įvardijamos reiškinių struktūrinės dalys (temos). Toliau kiekviena šių temų išskleidžiama plačiau, iliustruojant pavyzdžiais iš tyrimo medžiagos. Trumpumo dėlei sąvokos „santykiai“, „socialinio darbuotojo ir kliento santykiai“ vartojamos kaip sinonimai ir reiškia socialinio darbuotojo ir kliento santykius socialinio darbo praktikos kontekste.

Tyrinėjamo reiškinių kontekstas. Lietuvoje socialinio darbo praktika dar pakankamai jauna, besiformuojanti, stipriai juntama sovietinės socialinės globos sistemos įtaka ir jos suformuotas požiūris, lemiantis globėjišką, dominuojantį, kontroliavimu paremtą socialinio darbo modelį. Socialinis darbuotojas yra spaudžiamas didelių visuomenės lūkesčių, jo funkcijos neretai neteisingai suprantamos netgi greta dirbančių kitų sričių specialistų, jo darbas nevertinamas ir nuvertinamas, o tinkamai pagalbai suteikti dažnai trūksta tiek galių, tiek priemonių. Dirbant tokiomis sąlygomis labai lengva pasiduoti, susitaikyti ir prisitaikyti, ieškant patogumo, siekiant apsidrausti ir išvengti atsakomybės, apsiribojant materialia pagalba ir dokumentų sutvarkymu arba prisiimant prižiūrėtojo vaidmenį ir paverčiant klientą priklausomu nuo gaunamos pagalbos bei neskatinant savarankiškai spręsti kylančių problemų.

Šiame kontekste ypatingą svarbą įgyja socialinio darbuotojo ir kliento santykiai, paremti kitokiu požiūriu, kuriuos kuria motyvuotas socialinis darbuotojas, siekiantis daugiau nei suteikti materialią pagalbą, kurio dėmesio centre – klientas - žmogus, o ne planai ir procedūros, kuriam svarbu pasiekti klientą, įgyti jo pasitikėjimą, užmegzti su juo artimą ir glaudų ryšį, tuo pačiu išlaikant profesinių santykių ribas, ir kuris nesitenkina turimomis profesinėmis žiniomis – siekia tiek naujų žinių ir įgūdžių, tiek asmeninio tobulėjimo.

Reiškinių esmė ir struktūra. Socialinio darbuotojo profesinė veikla išgyvenama kaip nuolatinis buvimas bendravime, santykiuose su klientais, kurie domina, jaudina, yra gyvi, bet nuo kurių kartais pavargstama, norisi atsitraukti ir nėra kur pasislėpti. Santykiai socialiniam darbuotojui dažnai siejasi su stresinėmis situacijomis, dideliu emociniu krūviu ir nuolatiniu įsitraukimu, nuo kurio tarsi išnyksta laikas, kita vertus - su bendravimu, santykiais, pagalba kitiems susijęs darbas leidžia įprasminti savo būtį. Santykiai suvokiami kaip labai svarbi darbo

dalis, glaudžiai susijusi su socialinio darbuotojo savęs kaip profesionalo vertinimu: darbo kokybė matuojama santykiu.

Santykiai – tai procesas, turintis pradžią ir pabaigą. Pasiruošimas santykiams prasideda dar iki pirmo susitikimo, stengiantis kuo daugiau sužinoti apie klientą ir jo aplinką – tyrinėjamas jo laukas. Pirmas susitikimas kartais lydimas susidomėjimo ir abipusio stebėjimo, kurio pradžioje ypač daug, o kartais – streso, patiriamo susidūrus su kliento agresija, priešišku, nepasitikėjimu ir užsidarymu. Tokiu atveju socialinis darbuotojas siekia sumažinti kliento gynybiškumą, stengiasi jį nuraminti, sušvelninti situaciją. Socialiniam darbuotojui padeda gebėjimas išlikti savimi, geštaltiškai būti „čia ir dabar“, elgtis nuoširdžiai ir autentiškai. Santykius lydi įvairios emocijos: galimybė jas atvirai reikšti santykiuose su socialiniu darbuotoju kartais klientui būna tarsi atradimas, atveriantis galimybę būti savimi, neapsimetinėti. Tai suartina ir sustiprina ryšį ir nuo to santykis sutvirtėja. Kartais bendraujant pasitaiko kraštutinių situacijų, kai socialiniam darbuotojui sukyla pyktis, apmaudas, kai sunku susitvarkyti, o išlieti savo emocijas klientui nepriimtina. Tuomet ieškoma būdų, kaip sau padėti ir nusiraminti. Padeda savistaba, asmeninė terapija, asmeninės supervizijos.

Santykiai su klientu kuriami po truputį, žingsnis po žingsnio, išklausant klientą, nuoširdžiai juo domintis, atjaučiant ir palaikant. Kai klientas nepasiruošęs, tenka tiesiog atsitraukti ir laukti, o vėliau kūrybiškai prisitaikant mėginti rasti priėjimą prie jo. Jei santykiai klostosi sėkmingai, pamažu tarp kliento ir socialinio darbuotojo atsiranda pasitikėjimas, atvirumas, užsimezga ryšys. Esant geram tarpusavio ryšiui, klientas nelinkęs meluoti, manipuliuoti. Tuo tarpu patirtis, kuomet nepavyksta užmegzti santykių, išgyvenama kaip sunkumas, negalėjimas paveikti kliento elgesio, su juo susitarti. Pasitikėjimas padeda socialiniam darbuotojui pasiekti klientą, daryti įtaką jo elgesiui, kartais - suvaldyti sudėtingesnes situacijas, ypač dirbant su proto negalią turinčiais klientais. Sąveika – abipusė: socialinis darbuotojas nėra kliento gyvenimo ekspertas, atsiveria ne tik klientas, bet ir socialinis darbuotojas, kuris kartais dalinasi asmenine patirtimi, tačiau neužkraudamas kliento savais rūpesčiais, o tik tiek, kiek naudinga klientui. Čia socialiniam darbuotojui padeda geštalto terapijos žinios ir įgūdžiai: gebėjimas būti kontakte, atpažinti kliento kontakto nutraukimo mechanizmus, įsitraukimas, nusiteikimas dialogui.

Kad klientas jaustųsi saugus atsiverti, svarbus konfidencialumas. Santykiuose nebijoma konfliktų, o kartais tikslingai konfrontuojama, siekiant klientą paskatinti tapti sąmoningesniu, savarankiškesniu ir prisiimti atsakomybę už savo gyvenimą. Socialinis darbuotojas sąmoningai kuria tokias situacijas, nes jaučiasi turintis pakankamai vidinių resursų ir išorinės paramos su jomis susitvarkyti. Čia vėl labai praverčia geštalto terapijos žinios, jas socialinis darbuotojas taiko intuityviai, tačiau atsargiai ir atsakingai, įvertindamas savo patirtį ir kompetenciją. Prieš

konfrontuodamas ar provokuodamas socialinis darbuotojas įvertina, ar klientas tam pasiruošęs, ar tai nesukels jo neprognozuojamos reakcijos. Daliai klientų išvis to negalima taikyti. Toli gražu ne visuomet pavyksta klientą įgalinti, o kartais socialiniam darbuotojui tenka imtis kontrolės funkcijų.

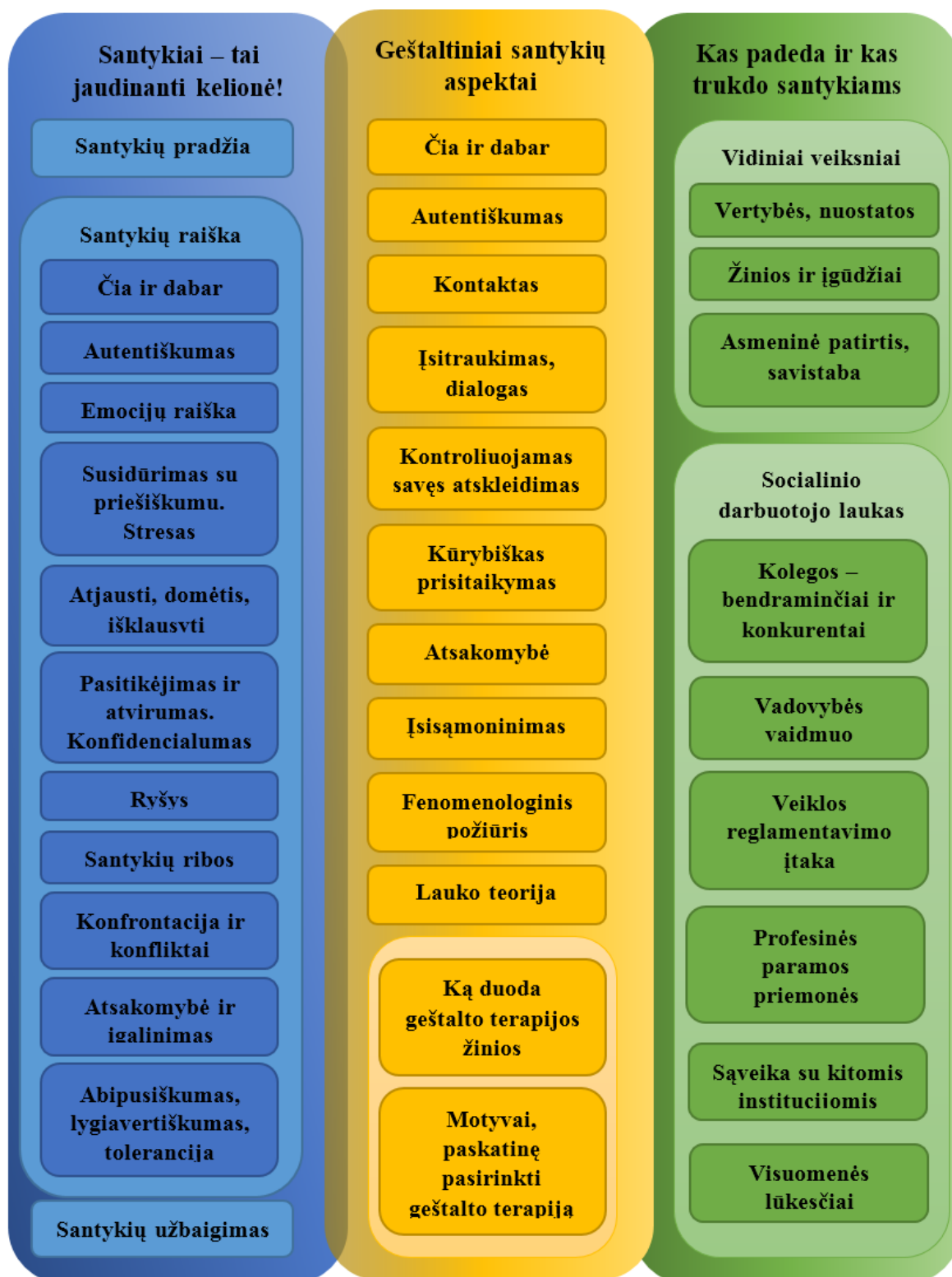
Socialinio darbuotojo ir kliento santykiai paprasti, gyvi, žmogiški, todėl socialinis darbuotojas stebi, kad jie neperžengtų profesionalaus bendravimo ribų. Santykiams tapus pernelyg draugiškiems tampa sunku atsispirti kliento manipuliacijoms, familiarumui. Santykiuose su klientais socialinis darbuotojas siekia santykių lygiavertiškumo (horizontalumo), nevertinti ir neteisti, priimti žmogų su jo privalumais ir trūkumais, nors kartais tai nėra lengva – čia padeda geštalto terapijos patirtis ir fenomenologinis požiūris. Su sunkiais psichikos ligoniais, proto negalią turinčiais klientais patiriama mažai abipusiškumo: dėl savo negalios klientai socialiniu darbuotoju mažai domisi. Pats santykis nėra lygiavertis – socialiniam darbuotojui tenka prisitaikyti. Tačiau į klientą žiūrima kaip į lygiavertį žmogų, turintį teisę būti, turėti savo poreikius, charakterį, ypatumus. Šiuo atveju socialinis darbuotojas siekia padėti klientams kaip įmanoma oriau, žmogiškiau gyventi, būti.

Santykių užbaigimas išgyvenamas kaip reikšmingas santykių etapas, skirtas išsakyti tam, kas neišsakyta, užbaigti tam, kas neužbaigta, tam skiriama laiko ir dėmesio. Jei išsiskyrimas netikėtas – susiduriama su kliento mirtimi – tai socialinio darbuotojo sąmonėje žadina egzistencinius klausimus, skatina iš naujo permąstyti savo būties prasmę, pajusti savo tikruosius troškimus, persvarstyti iš naujo, kas iš tiesų svarbu, priimti gyvenimą, tokį, koks jis yra ir gyventi autentiškai.

Socialinio darbuotojo santykiams su klientu įtaką turi tiek jo asmeninė patirtis, vertybės, įsitikinimai, žinios ir įgūdžiai, tiek ir laukas, kuriame socialinis darbuotojas veikia. Kolegų palaikymas jaučiamas kaip stiprus jėgos šaltinis, tačiau susidūrus su konkurencija arba požiūrio į santykius su klientais skirtumais kolegą ne padeda, o trukdo. Vadovai taipogi kartais jaučiami kaip palaikantys ir patariantys sudėtingose situacijose, o kartais – kaip keliantys neadekvačius reikalavimus: tai priklauso nuo požiūrių panašumo ir asmeninio santykio.

Veiklos reglamentavimas, viena vertus, struktūruoja socialinio darbuotojo veiklą, suteikia galių veikti ir yra vertinamas kaip reikalinga priemonė, kita vertus – kartais suvokiamas kaip ribojantis socialinio darbuotojo laisvę pačiam planuoti savo veiklą, rinktis pagalbos ir poveikio klientui būdus, bereikalingai apkraunantis socialinį darbuotoją ir užgožiantis gyvą bendravimą su klientu. Jei socialiniam darbuotojui nepaliekama teisės rinktis, jis nematomas ir negirdimas, tai būdamas pakankamai kompetentingas ir profesionalus, jis jaučiasi turintis pasirinkimą nebedirbti tokioje sistemoje. Čia geštalto terapijos žinios ir įgūdžiai suteikia pasitikėjimo savimi ir papildomas tokio pasirinkimo galimybes.

Analizuojant tyrimo duomenis išryškėjusios socialinio darbuotojo ir kliento santykių kaip reiškinio struktūrinės dalys (temos) susidėliojo į tokį paveikslą;



1pav. Socialinio darbuotojo ir kliento santykiai, taikant geštalto terapijos principus – tiriamo reiškinio struktūra

2.2.1. Santykiai – tai jaudinanti kelionė!

Kelionės pradžia: santykių užmezgimas

Kelionė į santykių kūrimą dažnai prasideda dar iki pirmo susitikimo su klientu: siekiama kuo daugiau apie jį sužinoti. Susipažįstama su turima medžiaga (kliento *byla*), mėginama kuo daugiau išsiaiškinti apie jį patį ir jo aplinką (*kokia šeimos sudėtis, artimieji, giminės, su kokiomis problemomis susiduria, jei tai rizikos šeima - kodėl buvo įrašyta į apskaitą*). Tuo siekiama bent kiek pasiruošti būsimam susitikimui: nuspėti, kokio elgesio galima iš kliento laukti, apmąstyti savo paties strategiją, o kai kuriais atvejais – netgi fiziškai save apsaugoti:

Pirmiausia aš pasižiūriu: jeigu ten kalba būna apie smurtą, apie kažkokį tai recidyvinį elgesį, apie neadekvatų - ar tenai narkotikai, arba labai stipri priklausomybė alkoholiui, tai aš jau ne viena važiuoju pirmą kartą - tiesiog važiuoju kelios. (Regina)

Pirmasis susitikimas išgyvenamas skirtingai – nelygu aplinka, kurioje susitinkama, ar klientas dalyvauja savo noru, koks kliento būdas ir požiūris į socialinį darbuotoją. Jei tai pirmasis susitikimas stacionarioje įstaigoje, kur klientas gali pasirinkti socialinį darbuotoją, šis jaučia susidomėjimą, susijaudinimą:

Kai žmogus ateina – jis sako: aš pasirinkau jus – ir jau vat prasideda procesas: o tai kaip, kodėl, kokie motyvai? Ir man tai labai jaudinantis [patyrimas]... (Asta)

Jei pirmasis susitikimas vyksta prieš kliento valią, jis lydimas nepasitikėjimo, priešiško, kurį socialiniam darbuotojui tenka atlaikyti ir mėginti sušvelninti. Vykstant į kliento namus, socialinis darbuotojas daugiau stebi - pirmasis vizitas skiriamas susipažinti, vizualiai „nufotografuoti“ - susidaryti pirmą įspūdį apie kliento būdą, gynybos mechanizmus, nusiteikimą, jo aplinką:

<...> pasižiūrėti tą kaip sakant „obstanovkę“: kaip gyvena, kuom kvėpuoja, kas tenai tarkim... nu.. kokios tos pajamos maždaug. Aišku, iš pat pradžių apie tai nėra kalbama, tiesiog, kaip pasakyti, toks tikslas pirminis yra nuvažiuoti ir vizualiai „nufotografuoti“, kaip kalba, ar labai greitai supyksta, ar tarkim labai daug gynybos yra, defleksijos, ar labai daug projektuoja į kitus žmones. Jau dabar geštaltiškai aš čia kalbu. Nu bet...jo... kol nesimokinau, aš apie tai negalvoju, bet realiai tas jau instinktyviai čia vyksta, man taip išeina. Tik pavadinimų dar nežinojau. (Regina)

Dirbant su socialinės rizikos šeimomis, santykių pradžioje socialinis darbuotojas patiria didelį emocinį krūvį, susidurdamas su kliento pasipriešinimu – kartais labai stipriu ir agresyviu, nenoru įsileisti į savo teritoriją (*į tą šeimą buvo be proto sunku įeiti, ypatingai moteris labai agresyvi, vartojanti alkoholį, smurtaujanti ir prieš vaikus, ir prieš vyrą*), nepasitikėjimu ir bandymu nusišluoti tikrąją padėtį (*dažniausiai vaikų nebūna - vaikai būna „pakavoti“*). Kartais, ypač darbo pradžioje, susidūrus su smurtu, agresija, ta patirtis socialiniam darbuotojui kelia didžiulį stresą, šokiruoja:

Aš buvau šoke – visame tame procese aš buvau šoke. Aš išvis nesiorientavau, kur kaip ką man daryti – jėzus-marija! Ir manęs klausia viena darbuotoja iš Vaikų teisių tarnybos: „Tai ar pareiškimo šiandien nerašysi – neisi lauk iš darbo?“ Tiesiog tokiam lygmeny, nes aš buvau strese.<...> Bet po to per tam tikrą laiką aš kažkiek pripratau, išmokau, pradėjau suprasti, kad aš galiu su tokiais žmonėmis susitarti, galiu susibendrauti, galiu... Nu aišku, laikas užgrūdino kažkiek tai, ir užsidėjo tie vadinami šarvai, kad aš jau pradėjau suprasti, kaip su jais reikia dirbti. (Regina)

Iš pirmo vizito patyręs socialinis darbuotojas gali nemažai nuspėti apie tolesnį bendravimą su klientu ir atitinkamai numatyti, *nujauti*, kokios taktikos jam geriau laikytis, norint pasiekti klientą:

Pirmas tas vizitas jįsai labai daug ir pasako, kas toliau gali būti: ar bus konfliktai, ar ta šeima įsileis, ar galbūt neįsileis, ar pavyks pasikviesti pokalbiams į kabinetą. Jo, tada gaunasi, tokia kaip ir „šešta nuojauta“ atsiranda, ką toliau reikėtų daryti. (Regina)

Socialinis darbuotojas mato ir supranta kliento priešišumą, beviltiškumą (klientai kartais jaučiasi pažeminti, sužlugdyti) atjaučia klientą, stengiasi jį nuraminti, sušvelninti situaciją, artimiau su juo *susipažinti*, turi turėti daug kantrybės, empatijos:

Teismo sprendimas būna ir jie turi tris mėnesius lankytis pas mus. Tai yra 15 grupinių užsiėmimų ir aš paprasčiau, kad duotų man vieną.. pirmą konsultaciją asmeninę. Kad su kiekvienu galėčiau, reiškia... asmeniškai susipažinti, pakalbėti ir nuraminti. <...> yra keli vyrai, kurie yra papuolę... į šitą situaciją tokią... blaivūs, ir kaip ir... kaip ir nesijaučia kalti, ir juos ten tiesiog uždaro dviem parom , ir... ir tas tas vyriškumas jų toks sužlugdytas <...> Jie labai būna nusivylę savim. Tai, mano toksai noras buvo, kad truputį sušvelnint tą situaciją ir pasiaiškint. Ir tada vat šitos grupės pasidarė tokios švelnesnės-pradžios švelnesnės. (Eugenijus)

Vykstant į kliento namus, pirmojo vizito tikslas – taipogi kaip galima labiau sumažinti kliento gynybiškumą. Paprastai klientai iš pradžių bijo, meluoja ir išsisukinėja, turi išankstinių nuostatų. Socialinis darbuotojas stengiasi klientą nuraminti, paaiškinti (*Aš esu ne tam, kad juos sukontroliuoti ir atimti iš jų vaikus. Aš esu tam, kad jiems padėti*), apie vizitą perspėja iš anksto – kad klientas galėtų pasiruošti, nesijaustų „gaudomas“ ir nustotų bijoti *įsileisti* socialinį darbuotoją:

Man svarbiausia yra su jais susitikt, pabendraut, pasikalbėt. Ir juos supažindinti su esama tvarka. Tai va tas pirmas kartas, va. <...> Ir aš visada jiems sakau: aš esu tam, kad jums padėti, ir jeigu jūs atvirai kalbėsite ir mes rasime bendrą kalbą, aš tikrai nieko neprotokuosiu, nieko nerašysiu, aš jūsų atvirų pokalbių nefiksuosiu, ir ...ir.. kad tai būtų konfidencialu. <...> Ta prasme, kad aš nesu tas žmogus, kuris va ateinu ir paimu vaikus. Ir galbūt nuo tos akimirkos ir atsiranda tokie santykiai, tas ryšys, nu, kad jie nebijo tada. Nebijo bendrauti, ir durų atidaryti, įsileisti (Regina)

Nepriklausomai nuo to, kur vyksta susitikimas, dažniausiai pradedama nuo formalių dalykų: *yra procedūra – ką mes turim praeiti, kokios užduotys, apie ką kalbėti*, klientas supažindinamas su aplinka (*kur tavo spintelė bus, kada bus pietūs, kur tu turėsi eiti*) ar esama tvarka, jei vykstama į namus, tačiau užmezgant santykius tai antraeilis, *foninis* dalykas.

Bet kokiu atveju jau nuo pat pirmo momento, kai pasibeldžiama į duris, prasideda *procesas*, sąveika. **Stebėjimas, tyrinėjimas** – nuolatiniai socialinio darbuotojo įrankiai, tačiau santykių pradžioje to ypač daug:

Pirmiausia vat aš žiūriu – ok: kaip aš patiriu tą žmogų, kaip man su juo – komfortiška? nekomfortiška? Tyrinėju: o tai vat kaip jis čia dabar atsidūrė? Kas su juo vyksta? Ir kalbamės: apie tai, kas yra čia ir dabar. (Asta)

Atėjęs į naują klientų grupę, socialinis darbuotojas stebi pats ir yra stebimas, tiriamas. Tai nėra lengva. Dirbdamas su proto negalią turinčiais klientais, socialinis darbuotojas stebi, kaip su juo ir vieni su kitais elgiasi grupės nariai, ir kartu turi prižiūrėti jų veiklą. Stebėjimas suvokiamas kaip svarbus dalykas, reikalaujantis gebėjimo būti „čia ir dabar“. Stebimi įvairūs verbaliniai ir neverbaliniai signalai (kai kurie proto negalią turintys klientai negali kalbėti), veido mimika, žvilgsnio kryptis, judesiai, balso tembras. Žodinė informacija taip pat svarbi, bet nėra svarbiausia. Stengiamasi atpažinti *kūno kalbą*, kuri kartais gali reikšti ramumą, pritarimą, o kitą kartą – polinkį į agresiją. Prisijungus naujam grupės nariui taip pat viskas prasideda nuo stebėjimo. Įprasti dalykai - *šypsena, geras nusiteikimas, priėjimas* – dažniausiai padeda užmegzti kontaktą, tačiau ne visuomet. Kartais tenka susidurti su klientų priešišku, neadekvačiomis reakcijomis – tai glumina, netikėta, išgyvenama kaip atstūmimas:

Aš nepažinojau jos, bet aš taip priėjau, prisistačiau - čia nauja socialinė darbuotoja, ir jos žodžiai buvo: „Eik tu n....“ - jinai pasakė tą keiksmožodį, ir ne taip, o suklykė tiesiog. Aš atsitraukiau. Tai mane... nustebino labai... <...> Pribloškė... Taip, pribloškė... Netikėta buvo, man buvo netikėta! Man nesukėlė jokio pykčio, bet tokį... labai nemalonus toks jausmas, tarsi atstūmimas gal? Aš taipėjau į ją šiltai, o jinai mane pasiuntė. Bet aš atsitraukiau, tiesiog atsitraukiau. (Danguolė)

Tuomet atsitraukiama, stebima ir kantriai laukiama, tikintis, jog per laiką pavyks tą žmogų pasiekti, *priėjimą* surasti.

Santykis su klientu užmezgamas ne tik socialinio darbuotojo kabinete ar kliento namuose: tai kartais įvyksta per bendrą veiklą, išėjus pasivaikščioti įstaigos teritorijoje:

Pasivaikščiojimas man yra kaip metodas prieiti prie žmogaus. Užmegzti kontaktą.... užmegzt ryšį su žmogum. Jeigu aš einu su grupe pasivaikščiot, aš vis tiek prie vieno žmogaus prieinu, prie kito, ir tada mezgasi individualus pokalbis. (Neringa)

Socialinio darbuotojo ir kliento santykių raiška

Socialinis darbas – tai „grynas santykis“. Socialinis darbas išgyvenamas kaip nuolatinis buvimas bendravime, santykyje, nuo kurio neturi kur pasislėpti – *ateini į gryną santykį*. Kartais nuo patiriamo emocinio krūvio tarsi *išnyksta laikas*. Nuo to pavargstama, norisi atsitraukti, pabėgti į kokį *konkretų, aiškų darbą*, kuriame nebūtų nuolatinio bendravimo, nebūtų susiduriama su slegiančia klientų aplinka ir stresinėmis situacijomis („*Dėl streso aš šito darbo nekenčiu, aš jo nemėgstu!*“). Tačiau kita vertus, socialinis darbas leidžia įprasminti savo būtį -

su bendravimu, santykiams, pagalba kitiems susijęs darbas atrodo prasmingesnis už kitus („*Bet po to galvoju, nu vis tiek – gal man reikia to?*“)

Santykiai suvokiami kaip labai svarbi darbo dalis, glaudžiai susijusi socialinio darbuotojo savęs kaip profesionalo vertinimu (*darbo kokybė matuojama santykiu*).

Svarbiausia – kas vyksta čia ir dabar. Autentiškumas. Santykiai su klientais kuriami intuityviai, tyrinėjant tiek, kas vyksta su kitu žmogumi, tiek savo paties patyrimus (*tyrinėju, kaip patiriu tą žmogų*). Kasdieniniame darbe svarbiausias dalykas - santykiai su klientu, o procedūros – foninis dalykas. Pirmenybė teikiama tam, kas yra gyva ir šviežia, kas vyksta čia ir dabar su klientu (*kam vesti prie užduočių, jeigu dabar va gyva yra kažkas?*). Santykiai su klientais išgyvenami kaip jaudinanti ir įtraukianti patirtis (*viskas viduj net sukyla!*). Jie patiriami kaip *jaudinanti kelionė*, kaip pats *įdomiausias procesas*.

Socialiniam darbuotojui svarbu santykiuose *išlikti savimi*, reaguoti *autentiškai*. Buvimas savimi išlaisvina tiek jį patį, tiek ir klientą:

Nereikia nei apsimetinėti, nei galvoti, ką aš pasakiau - vat aš tokia esu. Ir kažkaip man taip atrodo, kad jiems [klientams] irgi tai leidžia būti kokie jie yra. (Asta)

Tai turi poveikį klientui, jo požiūrio ir elgesio keitimuisi, ypač dirbant su priklausomybėmis, nes vystantis priklausomybei žmogus įpranta meluoti, apgaudinėti, išsisukinėti. Ir klientai čia mokosi nemeluoti pirmiausia sau, būti sąžiningais su savimi. *Sąžiningumas yra pagrindinis veikimo komponentas*.

Nuoširdumas, paprastumas – tai tos savybės santykiuose su klientais, kurios leidžia pasiekti „geriausio rezultato“:

Nu, pagrindinis dalykas, kuriuo aš vadovaujuosi - labiausiai priimtina ir turbūt aš matau rezultatą geriausia, tai paprastumas nuoširdumas, plius, iš tikrųjų, žinios. (Eugenijus)

Emocijų raiška santykiuose. Buvimas autentišku glaudžiai siejasi su galimybe santykiuose atvirai reikšti emocijas – kokios jos bebūtų (*ir tokias, ir anokias*). Tai suartina ir sustiprina ryšį (*susitinkam tame*) ir nuo to santykis sutvirtėja (*neturėjau nė vienos tokios patirties, kad po tokio tikrai nuoširdaus va taškymosi mūsų ryšys nesustiprėtų*). Pyktis, susierzinimas – viskas yra gyva! Socialinis darbuotojas jaučia susidomėjimą tuo, kas vyksta: klientas „*pila emocijas*“ – *įdomu!* Santykiyje abu – tiek socialinis darbuotojas, tiek klientas - gyvi, emocionalūs („*taškomės*“ ir *kalbamės: kai kur prisijungiu prie kliento, dažnai neprisijungiu*). Kai kuriems klientams – tai „atradimas“, ypač su pykčio emocija.

Tačiau kiek kitaip yra dirbant su proto negalią turinčiais klientais – čia socialiniam darbuotojui svarbu *neišprovokuoti jų agresijos*: pažinti žmogų, žinoti, kas sukelia tą agresiją, ir to vengti.

Tai reiškia ir gebėjimą neužkrauti klientams savo problemų ir kasdieninių rūpesčių – mokėti dirbant su klientais nuo jų atsiriboti, valdyti savo emocijas, ypač susierzinimą, pyktį. Tai ne visuomet lengva ir paprasta – tokiais momentais *sunku*, tai reikalauja pastangų ir įgūdžių, reikia labai *peržengt* per save, kol *persiverti*:

Sunku galbūt tada... kai būnu pavargus pati ar susierzinus, kažkas negerai šiaip gyvenime asmeniniam, tai tada labai sunku. Nu reikia labai peržengt. Na bet aš jau turiu tam įdirbio, įgūdžių, kai gali būti juoda kas nors labai, po to trnnn... kaip pasakyt... toks persiverti ir paskui jau būna kitaip, bet tai nėra lengva. Ne. Nėra malonu. (Danguolė)

Tai nereiškia, jog apskritai sau neleidžiama rodyti klientui jokių emocijų – natūraliai kylančios iš santykių su klientu, adekvačios situacijai emocijos nėra varžomos – jos padeda pasiekti, palaikyti klientą, tai tik reiškia, jog stengiamasi atsiriboti nuo savų rūpesčių *bagazo*, neužkrauti juo kliento (*Tai nereiškia, kad tu neturi rodyt emocijų. Gali būti visiškai tame, bet neužkrauti savo rūpesčiais*).

Socialinis darbuotojas geba atpažinti kliento jausmus ir emocijas, suvokti, kas jas sukelia, ką jos klientui reiškia:

Aš galiu atpažinti jausmus, pavyzdžiui jų, emocijas galiu atpažinti, palaipsniui aš suvokiu, kodėl tarkim ta priklausomybė, ką jinai daro, iš kur tas noras atsiranda tuo momentu vat gerti, ane? (Regina)

Kartais bendraujant pasitaiko *kraštutinių situacijų*, tiesiog *išvedančių iš kantrybės*, kai sukyla pyktis, apmaudas, kai sunku susitvardyti, o išlieti savo emocijas klientams nepriimtina. Tuomet ieškoma būdų, kaip sau padėti ir nusiraminti:

Esu ten ir išėjus ir atsiskyrus vonioj, ten kvėpuoji kvėpuoji, vandens atsigeri kartais, nes būna, taip. Labai kartais pikta būna. Tiesiog, nu taip apmaudu, pikta - kad neparodyt to. Man nėra buvę, kad aš ten rėkt pradėčiau. Aš labiau... Jeigu yra galimybė, pasišalinu nors kiek, išnykstu, ir tada vėl sugrįžtu, ir vėl. (Danguolė)

Atjausti, domėtis ir išklausti. Artimesnis santykis neįmanomas be gebėjimo atjausti kitą žmogų, nuoširdžiai juo domėtis. Ne visuomet klientai geba įvardyti savo jausmus, tačiau jau vien klausimas „*Kaip tu jautiesi?*“ yra tarsi *apglėbimas*, sakantis žmogui, jog tu jam *rūpi*. Su tuo glaudžiai siejasi gebėjimas *išklausti*: socialinis darbuotojas nuolat pasiruošęs išklausti klientą, būti „*ausys*“, „*aktyvios ausys*“. Tai ne tik išklausti, kaip jis jaučiasi, bet ir *išgirst jo balsą* - ko jis pats nori: už klientus, ypač neįgaliuosius, taip dažnai yra nusprendžiama – įvairių institucijų, artimųjų – jog jie net *nepratę norėti*.

Socialinis darbuotojas atjaučia klientą ir neteisdamas, nesmerkdamas leidžia jam pasijusti išgirstam, *papasakoti „savo versiją“*:

Aš leidžiu jam papasakoti jo versiją - ko niekas negirdi. Nes žmogus savo versijos dažniausiai nei ... nei teisme negali pasakyt <...> Aš jau priimu tą variantą, kaip jisai ten pasakoja, kaip jisai teismus, kaip jisai nekaltas - aš visą tą priimu. Kad nusiramint ir kad bent kas išgirdo, kad vat jisai yra nekaltas. (Eugenijus)

Dažnai socialinio darbuotojo klientai labai linkę save nuvertinti, jaučiasi netvirtai, nors kartais tai slepia po agresyvumo ir arogancijos kauke. Palietus jų jausmus, leidus pajusti, jog jie rūpi, atsiskleidžia jų pažeidžiamumas:

Mano klientai, kuriuos aš turiu, praktiškai visi turi tą savivertę labai žemą. Kai kurie pasirodo save iš agresyvios pusės, labai daug to arogancijos parodo, bet iš tikrųjų jie...nu... kai tiesiog pradedi kalbėti ir pajudini jų jausmus, tai vis dėlto jie labai save nusivertina. Iš tikrųjų dauguma tokių yra. Ir atrodo jie labai daug ką gali padaryt savarankiškai, ir nereikia tenai prie jų stovėti, jie gali labai daug ką, nu bet jie tokie vat... nesijaučia tvirti. (Regina)

Pajutę nuoširdų socialinio darbuotojo dėmesį, klientai ima atsiverti – čia socialiniam darbuotojui svarbu tai pastebėti ir „nepaleisti“ kliento, neleisti jam išvengti skaudesnių temų, atsargiai grįžti prie to vėl ir vėl, ir būti su juo, palaikyti, kai klientas išgyvena tuo dalindamasis:

Labai matosi: arba susijaudina, arba pilnos akys ašarų atsiranda, arba... tiesiog matosi, kad pradeda vengti pokalbio susigalvoja, kad aš jau čia turiu išeiti, kažkas tokio. Tiesiog matosi, kad ta tema nebenori kalbėt ir ir geriau tos temos neliesi, arba nu nukrypsta į kitą temą visiškai, arba sugalvoja priežasčių, kad „aš jau nebekalbėsiu čia - turiu reikalų“. Tai vat aš jau jaučiu, kad užkliuvau, „kur nereikia“. Ir matosi emocijos, iš tikrųjų matosi. Bet po to būna... palaiapsniui... Aš jau po to suvokdama, kur ta vieta skaudesnė yra, tiesiog kitą kartą atsargiau, bet vis tiek stengiuosi prie to priėti, prisikalbinti, ir daugmaž pradeda kalbėti apie savo tą apskritai vidinį gyvenimą, dvasinį tą gyvenimą. Ir pradeda kalbėt apie savo praeitį, pradeda....ech... iš tikrųjų ir pergyventi, ir verkti... būna. (Regina)

Klientui labai svarbus socialinio darbuotojo *palaikymas*, ypač tais momentais, kai jiems sunku ar jie jaučiasi pažeidžiami – socialinis darbuotojas tai pastebi ir būna šalia (*toks ir palaikymas, ir supratimas – tiesiog nematomas darbas būna*).

Pasitikėjimas ir atvirumas. Konfidencialumas. *Žingsnis po žingsnio, per laiką, po truputį per socialinio darbuotojo tiesumą, atvirumą, tam tikrą ištikimybę klientui kuriamas tarpusavio pasitikėjimas:*

Kažkaip gali rasti... pasiekt to žmogaus širdį. Nu kažkaip, kiekvieną...per laiką...per laiką... Priėjimą, raktelį rasti. (Danguolė)

Pasitikėjimas neatsiranda savaime, socialinis darbuotojas čia nėra pasyvus stebėtojas, tai nepaliekama atsitiktinumui - pasitikėjimą sukurti reikia *mokėti*: pačiam būnant atviru ir sąžiningu su klientu, stebint kliento pasiruošimą eiti į kontaktą, atsižvelgiant į jo valią:

Ir aš važiuoju viena, nes jeigu aš atvažiuočiau ne viena, aš jai sukėčiau pyktį. Ir manęs neįsileistų tada. Ir jinai tai yra pasakiusi netgi, kad: „Jokių man svetimų. Jeigu tu važiuoji, tai tiktai tu.“ (Regina)

Didėjant pasitikėjimui socialiniu darbuotoju klientas tampa atviresnis, ramesnis, *mažiau manipuliuoja, mažiau „bando“* socialinį darbuotoją. Netgi kai klientas ūmios būklės, kontakto užmezgimas, pasitikėjimas labai svarbus (*Terapijų taikyti psichozėj žmogaus neįmanoma, bet kontakto su klientu užmezgimas yra labai svarbus. Palaikyt, pasitikėjimą įgauti tuo žmogum*) Pasitikėjimas padeda socialiniam darbuotojui pasiekti klientus, daryti įtaką jų elgesiui, kartais - suvaldyti sudėtingesnes situacijas, ypač dirbant su proto negalią turinčiais klientais:

Šitam konkrečiai darbe tai reikia valdyt situaciją. Tai kai jau jauti arba iš šalies matosi, kad tu nevaldai situacijos, jau tai yra negerai. Nes privalai tokiam darbe su proto negalią turinčiais asmenim valdyt situaciją, nes gali iškrikt labai greitai: kas nors susimušti, ir ten gali liūdnai baigtis. Tai... o kaip tu ją valdai? Tu jėga gi nebūtinai valdai. Aišku, tu turi būt ir pasirengęs kažkaip ir sulaukyti. Bet tu valdai per tai, kad žmogus tavim pasitiki. Ir esant reikalui jis klausys tavęs. (Danguolė)

Toks *situacijos valdymas per pasitikėjimą* socialiniam darbuotojui kelia prieštarigus jausmus: viena vertus – tai suvokiama kaip *savotiškas manipuliavimas* klientais, kita vertus – pripažįstama, jog tai būtina jų pačių labui.

Kaip didėjančio pasitikėjimo ženklas socialiniam darbuotojui yra tai, jog klientas vis noriau jį išleidžia, stengiasi pasikonsultuoti, prašo patarimo (*ir kada ji priima kokius nors sprendimus, ji stengiasi pasikonsultuot jau dabar*).

Augantis pasitikėjimas palaipsniui tirpdo pasipriešinimą, klientas gali vis labiau *atsiverti* (*jie pradeda kalbėt apie tai, kaip jiems yra sunku, kaip jų niekas nesupranta, kaip jiems nesiseka*). Tiesa, klientai santykiuose atsiveria ne iš karto: *reikia laiko*, kol ima pasitikėti pačiu socialiniu darbuotoju, personalu (jei tai stacionari įstaiga), kitais įstaigos klientais. Jei santykiai klostosi sklandžiai, kliento pasitikėjimas auga ir jis iš pradžių labiau atsiveria socialiniam darbuotojui individualiose konsultacijose, o vėliau palaipsniui ir kitiems dalyviams grupiniuose užsiėmimuose.

Pasitikėjimas – abipusis: ne tik klientas ima pasitikėti socialiniu darbuotoju, bet ir socialinis darbuotojas pasitiki klientu, kartais „avansu“, užsimerkdamas prieš vieną-kitą nusizengimą, paprastai, žmogiškai suprasdamas klientą, o ne aklai laikydamasis tvarkos ir taisyklių (*tas toksai laviravimas: vienu momentu nebuvimas tuo „kirviu“, žmogiškumo pasitelkimas*). Toks socialinio darbuotojo lankstumas, „pasitikėjimo kredito“ suteikimas kartais paskatina klientą labiau stengtis, jis nebesijaučia toks blogas (*tas leidimas pabūti jai gudresnei, mandresnei davė vis dėlto rezultatą*).

Kad klientas neužsidarytų, norėtų dalintis tuo, kas su juo vyksta ir su kuo jis susiduria, jis turi būti užtikrintas, jog socialinis darbuotojas jo „neįduos“ ir nepasinaudos tuo, ką atvirumo akimirką klientas jam atskleidė. Todėl labai svarbiu dalyku santykiuose socialinis darbuotojas laiko **konfidencialumą**:

Reikia laiko, kad susikalbėti, susibendrauti ir kad pradėtų pasitikėti, bet jeigu jie jaučia, kad jie yra... nu... jeigu jie kažką pasipasakoja, tai jie žino, kad aš tikrai niekam nepasakysiu ir išsaugosiu jų paslaptį. <...> Man labai svarbu tas konfidencialumas, vat rūpi. Aš apie klientus praktiškai niekam nekomentuoju - net kolegėm nieko, labai retai kada kažką pasakau. Arba jeigu ir sakau, neįvardiju: nei vardo, nei pavardės, tiesiog situacija tokia, ir tiek. (Regina)

Socialinis darbuotojas ne tik pats laikosi konfidencialumo, bet ir skatina to paties laikytis grupės narius – kad grupėje būtų saugu, kad palaipsniui atsirastų pasitikėjimas:

Tenka pradžioj labai ilgai ir nuobodžiai kalbėti kokius 4-5 susitikimus, kad konfidencialumas... kas tai yra. Žmonės dar nelabai supranta, kas tas konfidencialumas, ir kada apie ką galima kalbėti. (Eugenijus)

Laikytis konfidencialumo ne visuomet paprasta ir lengva: kartais socialinis darbuotojas susiduria su dilema, ar atskleisti, kiek ir kokios informacijos apie klientą atskleisti bendradarbiaujant su kitomis institucijomis ir specialistais (pvz., klientas siunčiamas psichologo konsultacijoms). Tokiais atvejais nėra veikiamas už kliento nugaros: jam paaiškinama, koku tikslu norima informacija bus perduodama, gaunamas jo sutikimas. Tai nėra paprasta socialiniam darbuotojui: kartais tenka klientą įtikinti, socialinis darbuotojas jaučiasi šiek tiek manipuliuojantis. Su vidiniais prieštaravimais susitvarkyti padeda žinojimas, jog tai daroma kliento labui. Socialinis darbuotojas renkasi informacijos – netgi nuasmenintos – neatskleisti, jei nėra įsitikinęs, jog tai nepakenks klientui (pvz., bendraujant su žurnalistais).

Ryšys. Gebėjimas užmegzti ryšį, *paliesti žmogų, jo širdį* suvokiamas kaip žymiai svarbesnis dalykas nei vien tik informacijos, žinių ar įgūdžių turėjimas: *be gebėjimo užmegzti santykių, be emocijų, be ryšio* tai gali netekti jokios prasmės, *ir galiausiai žmogus tavęs neklausys. Geras ryšys* suvokiamas kaip vienas kito pažinimas, supratimas, jautimas, ko reikia kitam žmogui, galėjimas suteikti emocinę paramą:

Yra labai geras ryšys: aš ją pažįstu, jinai mane pažįsta, žinau, kada ką jai reikia pasakyti. Kartais jai reikia aiškių komandų – „eik ten, eik ten“, kartais jinai nori pašnekėt, apsikabina, paverkia, tai tada aš galiu ją ir paguost. (Danguolė)

Gebėjimas užmegzti ryšį suvokiamas kaip žymiai svarbesnis už teorinių žinių turėjimą, kuriant santykius su klientu (*nesvarbu, kad diplomą turi, nesvarbu, kad baigę universitetą ir ten teorijų labai daug žino, bet neranda ryšio su žmonėmis*). Ryšys turi ir lygiavertiškumo santykyje, buvimo arti, šalia kliento aspektą (*aš kitaip neužmegzčiau ryšio su jais, jeigu aš stovėčiau: jie visi sėdėtų ant žolės, o aš stovėčiau*).

Kai geras tarpusavio ryšys, klientas nelinkęs *meluoti, manipuluoti*. Tuo tarpu patirtis, kuomet nepavyksta užmegzti santykių, sukurti ryšio su klientu išgyvenama kaip *sunkumas*, negalėjimas paveikti kliento elgesio, su juo susitarti (*Tai čia tuo atveju, jei man jo nepavyksta užmegzti: žmogus uždaras, pasyvus.... nebendrauja, jisai... Tu jo ko paklausi, jis tą atsako, o daugiau nieko....*).

Santykių ribos. Santykiai – besitęsiantis procesas, neapsiribojantis vien tik susitikimais socialinio darbuotojo kabinete. Klientas nėra pamirštamas, jis rūpi, apie jį galvojama, su juo bendraujama susitikus įstaigos koridoriuje, įvairiose buitinėse situacijose, užsiėmimuose. (*Man nerimas apie tą žmogų - aš prieinu, paklausu, ar ten pakviečiu į kabinetą pakalbėti.*) Tarp socialinio darbuotojo ir kliento mezgasi *paprastas, normalus, žmogiškas, gyvenimiškas santykis*. Labai svarbu tokiuose santykiuose – **ribos**. Yra *plona riba* tarp profesionalaus, autentiško santykio ir tarp „*aš jau tavo draugelis*“. Jei ta riba peržengiama, socialiniam

darbuotojui tampa sunku konfrontuoti, pasakyti klientui tiesą, norisi jį „*pasaugoti*“. Savo ruožtu kai kurie klientai gali imti elgtis familiariai, bandyti *manipuliuoti*, kartais socialiniam darbuotojui gali tekti patirti nepagarbą, užgauliojimus ar net priekabiavimą. Tokiais atvejais tenka aiškiai įvardyti klientui to, kas vyksta tarp jo ir socialinio darbuotojo, koks socialinio darbuotojo požiūris į tokį kliento elgesį ir kokios bus pasekmės, jeigu tai tęsis. Paradoksalu, kad nors toks „ribų nustatymas“ iš pirmo žvilgsnio gali atrodyti nemalonus ir bloginantis santykius, tačiau priešingai – tai naudinga klientui ir santykius daro tvirtesnius:

Ir čia dar gerina santykių! Gerina santykių tuo būdu, kad <...> mes su kolegom vat pastebėjom už ką jie mums dėkoja [atsisveikindami] - už ribas. Sako: „Ačiū, kad tu man tada parodei mano klaidą. Ačiū, kad tu buvai su manim griežta. Ačiū, kad man skyrei pastabas už tą, ko aš nepadariau, nes aš kitaip būčiau nesusivokęs.“ Jie dėkoja ne už tai, kad tu buvai gera, maloni. (Asta)

Ribų nustatymas santykiuose ypač svarbus, jei klientas turi psichikos ar elgesio sutrikimų (pvz. ribinį asmenybės sutrikimą). Tačiau net ir neturintiems minėtų sutrikimų klientams santykių ribų pajautimas kartais būna nauja patirtis, galimybė pradėti suvokti ir jausti, kas toleruotina, o kas jau peržengia ribas, nes *gal gyvenime jam niekas neparodo tų ribų*, kitaip tariant, padeda ugdyti bendravimo įgūdžius.

Ribų santykiuose nustatymas padeda socialiniam darbuotojui išlaikyti tam tikrą atstumą (*ir pasitiki, ir biškį bijo - vis dėlto darbuotoja*), kliento pagarbą sau kaip specialistui. Klientas, gerbdamas socialinį darbuotoją, laiko jį autoritetu, sektinu pavyzdžiu (*Jie drąsiau eina pas psichologą, nes jeigu jau aš, socialinė, einu, tai jau mes eisim irgi tada*). Nustatydamas ribas, išlaikydamas tam tikrą atstumą santykiuose socialinis darbuotojas išvengia nepatogių, dviprasmiškų situacijų (*Dėl to reikia laikytis labai tokio atstumo. Gal net apsaugai ir save. Dėl to, kad jie tikrai įsimyli. Dėl to, kad tu tampi artimas žmogus, jisai tau išsipasakoja, visa kita ir...ir pacientai, ypač vyrai, jie įsimyli*). Tačiau pernelyg didelis atstumas irgi nėra gerai: tuomet santykis su klientu šaltas, jis socialiniu darbuotoju nepasitikės.

Socialinis darbuotojas bendrauja tikslingai, kaskart pasverdamas, kuo tai bus **naudinga klientui**. Viduj nuolat savęs klausama: *kodėl aš dabar prieinu prie kliento, su kokia intencija?*

Kartais socialiniam darbuotojui tenka spręsti dilemą, kaip išlaikyti šiltą žmogišką kontaktą ir neperžengti ribų:

Man teko susidurti su tuo, kad ir mano pažįstami atsigulė pas mane Ir... ir čia buvo labai sudėtinga, čia buvo toksai... nu atvejis toksai: čia prieina ir apsikabina mane žmogus. O šito ligoninėj neleidžia... su klientais tokio kontakto artimo... Nu tai... personalas visas žiūri kreivai. Dėl to, kad nu tokia distancija turi būti... (Neringa)

Konfrontacija ir konfliktai. Santykiai su klientu išgyvenami ne tik kaip *artimi, glaudūs*, bet ir *įvairūs, kartais konfliktiški* (*yra konfliktų – tai irgi santykis*). Santykiais siekiama poveikio klientui: didinti jo sąmoningumą, skatinti atsakomybę, atvirumą, sąžiningumą. Atsižvelgiant į

situaciją, poveikio kartais siekiama **konfrontuojant** ar **konfliktuojant**. Socialinis darbuotojas sąmoningai kuria tokias situacijas, nes jaučiasi turintis pakankamai vidinių resursų (*aš moku dirbti su tom emocijom*) ir išorinės paramos su jomis susitvarkyti. Čia labai praverčia psichoterapinės žinios: jos pritaikomos praktiškai.

Socialiniam darbuotojui svarbu ir leisti klientui konfliktuoti, ir kalbėtis su juo apie tuos konfliktus. Neretai *konfrontuojama* dėl kliento nepagrįstų lūkesčių, dėl nenoro prisiimti atsakomybę:

„Daug žmonių ateina su nerealistiškais lūkesčiais, kad: nu tai va, tu esi specialistė - tu geriau žinai, kaip man čia gydytis, kaip man tvarkytis savo gyvenimą... <...> Ok, sakau. Nu žinok, ne-ži-nau. Nu nežinau, kaip tvarkyti tavo gyvenimą ir ir... nu aš nesu ekspertė tavo gyvenimo. Ir žmonės pyksta, ir sako: tai ko tu čia tada sėdi?! Už ką tau čia moka atlyginimą?“ (Asta)

Konfrontuojant ar provokuojant labai svarbu tinkamai įvertinti, ar klientas tam pasiruošęs, ar nesukels tai neprognozuojamos jo reakcijos. Daliai klientų išvis to negalima taikyti.

Kartais socialiniam darbuotojui net ir neprovokuojant tenka susidurti su agresyviu kliento elgesiu, pakliūti į konfliktinės situacijos sukurį (*maniau, kad išdaužys langus mašinos*). Tuomet nelieka nieko kito, kaip pasirūpinti savo paties saugumu.

Atsakomybė ir įgalinimas. Atsakomybės prisiėmimas ir noras keistis suvokiamas kaip itin svarbus pokytis kliento savimonėje, ypač dirbant su priklausomybėmis (*priklausomybės yra tokia tema, kad žmogus kol pats nenori, joks „superinis“ specialistas jam nepagelbės*). Socialinis darbuotojas nenuolaidžiauja - reikliai seka, kad klientas laikytųsi nustatytų taisyklių, laiku ateitų į užsiėmimus, norėtų bendradarbiauti – nuo to priklauso jo *sveikimo* procesas. Ir socialiniam darbuotojui, nuolat skatinančiam klientą prisiimti atsakomybę už savo elgesį, tenka susidurti su įvairiomis klientų reakcijomis bei priimti jų pasirinkimą:

O būna taip, kad žmogus nu negali peržengti per save, per savo puikybę <...> ir išsirašo. Sako, čia specialistai nevykę ir man netinka. Ok, vadinasi tikrai netinka. Jis gali ieškot, jam siūlomi kažkokie kiti būdai. Tai visai būna tikrai... (Asta)

Toli gražu ne visuomet klientams pakanka valios, sąmoningumo ar tiesiog elementaraus supratimo prisiimti atsakomybę – kartais socialinis darbuotojas neišvengia kontrolės funkcijos:

Mergaitei įtaria kleptomaniją, bet dar tik užrašyta tyrimui, bet buvo tiesiog pražiūrėta, prarado eilę - mama tiesiog laiku nenuvedė. Bet ji pati užaugus vaikų namuose ir pati turi daug psichologinių problemų. Tai negali nė pykt, nei teisti. Dabar vėl iš naujo užregistruota, ir turėsiu kontroliuot, kad nuvestų. (Regina)

Socialinis darbuotojas kantriai skatina kliento savarankiškumą, ragindamas jį patį savimi pasirūpinti, tačiau kartais nusivilia, susidūręs su kliento abejingumu pačiam sau, motyvacijos neturėjimu, ir numojęs ranka „sutvarko kliento reikalus“ už jį.:

Tai čia išeina tu už jį padarai..... ir viskas. O neįgalini pačiam spręsti. O jeigu tu jam pasakysi: tau reikia nuvažiuoti ten ir ten, ten ir ten, jis nepadarys. Nepadarys. Jie tokie žmonės, kurie asocialūs - jiems nieko nereikia, suprantai? Jiems nieko nereikia! Galbūt, reikia daugiau laiko, galbūt reikia bendruomenės institucijų, kurios... daugiau laiko.... Nu bet tokių specialistų nėra. (Neringa)

Kartais dėl to, kad taip greičiau, kartais bijodamas būti apkaltintas, jog kažko nepadarė, veikiamas nuolat jaučiamo visuomenės spaudimo.

Kai kuriais atvejais klientas iš tiesų nesugeba savimi pasirūpinti – dėl nepakankamo suvokimo lygio, protinių gebėjimų, ūmios būklės ir pan. Tuomet socialiniam darbuotojui vėlgi *tenka padaryti už jį*, nes jam gaila kliento ir jis netiki, jog klientas susitvarkytų pats – netgi turėdamas visą informaciją:

Ligos atveju žmogus nesupranta. Savo veiksmų. Tai dėl to kartais tenka padaryti už jį. <...> Nu tarkim: žmogus prisidarė labai daug skolų ir pas jį antstoliai areštavo visas sąskaitas. Ir.... nu neturi visiškai iš ko gyventi. Ir gyvena nakvynės namuose, nes neturi visiškai pinigų. <...> Jeigu jam pasakyčiau, kad tu pats tu turi ten nuvažiuoti, <...> ligojinėj jam esant aš suteikčiau visą informaciją, tai jis nieko nepasidarytų. Jis po mėnesio, po dviejų lygiai toks pat atvažiuotų. (Neringa)

Abipusiškumas, lygiavertiškumas ir tolerancija. Santykiuose sąveika abipusė: tiek socialinis darbuotojas veikia klientą, skatindamas jį pokyčiams, tiek ir klientas daro poveikį socialiniam darbuotojui.

Santykiuose su klientais socialinis darbuotojas siekia santykių lygiavertiškumo (horizontalumo), nemėgindamas prisiimti eksperto rolės ar imtis nurodinėti klientui:

Ir tie santykiai yra pozityvūs, ir praktiškai, nu lygūs. Aš niekada nesistengiu pasakyti, kad aš vat esu ten kažkokia darbuotoja jau va ten, o tu ten esi... o vat tu jau privalai vykdyt nurodymus mano. Ne. Aš visada stengiuosi kalbant, bendraujant, kad mes būtumėm vienodi. (Regina)

Jis stengiasi neteisti, priimti žmogų su jo privalumais ir trūkumais (*priimu žmogų tokį, koks jis yra, nes kiekvienas mes esame skirtingi ir unikalūs*), nors kartais tai nėra lengva - socialiniam darbuotojui apmaudu ir pikta (*man pikta, už tokius žmones man pikta, nes jie nori, kad už juos viskas būtų padaryta*). Vis tik leisdamas klientui pasijusti lygiaverčiu, tokiu pat žmogumi kaip ir jis pats, socialinis darbuotojas skatina kliento pasitikėjimą ir gali iš esmės pakeisti prieš tai sunkiai besimezgsų santykį:

Jinai neturi tokių draugių, neturi tokių savo rate žmonių, su kuriais galėtų pasikalbėti. Nu, tiesiog pasisakyti, kaip jinai jaučiasi, kaip jai yra negera, kokius sprendimus priimti. Ir vat vienu momentu aš suvokiau tą ir aš pamėginau. Pamėginau tiesiog pasikalbėti ir tiesiog paklausti, kaip tu jautiesi dabar <...> Ir aš tiesiog labai paprastai pasakiau: aš lygiai tokia pat moteris, aš turiu šeimą, ir va darbą, ir dirbu, <...> ir nuo to momento jinai su manim kitaip bendrauti pradėjo. (Regina)

Ir priešingai, prisiimdamas eksperto rolę ir siekdamas kontroliuoti, nesiskaitydamas, negerbdamas kliento, klijuodamas „etiketes“, smerkdamas ir vertindamas klientą už jo netinkamą elgesį, jis klientą verčia jaustis žeminamu, bijoti socialinių darbuotojų, skatina kliento priešiškumą ir nenorą bendradarbiauti:

Tiek jisai yra prigąsdintas įvairių institucijų, socialinių darbuotojų... <...> Kaip man žmogus kalbėjo, taip ir aš kalbu: „Na, reiškia, ateina ir kiekvieną kartą,“ - sako, - „socialinė darbuotoja: „Nu alkoholikai,“ - sako. - „Tai vėl geriat?“ Nu mes iš tikrųjų geriam. Bet,“ - sako, - „bet ir tiesiogiai pasakė. Nu jinai nesusilaikė.“ Jinai randa ten juos, pavyzdžiui, dešimtą kartą geriančius. Tai aš suprantu jos emocijas taip pat. Bet jinai taip pasako: „Tai a turit ką valgyt? Ir kiekvieną kartą atėjusi į šaldytuvą lenda, žinai? Dabar aš iš kitos pusės galvoju: aš esu tas alkoholikas, aš turiu šeimą tokią, kokią turiu, ane, gyvenu taip, kaip suprantu. Ir ateina svetimas žmogus, ir kiekvieną kartą lenda į šaldytuvą mano. Kaip man reik jaustis?“ (Eugenijus)

Nors socialinio darbuotojo ir kliento sąveika abipusė, tačiau su proto negalią turinčiais klientais patiriama mažai abipusiškumo: dėl savo negalios klientai kitais mažai domisi. (Taip pat kaip ir su sunkiais psichikos ligoniais: *dirbdama socialinį darbą psichiatrinė tu negali būt lygi su lygiu*). Pats santykis *nėra lygiavertis* – socialiniam darbuotojui tenka prisitaikyti. Labai padeda stipri *tolerancija* ir gebėjimas *priimti besąlygiškai* žmonių „*kitoniškumą*“. Į klientą žiūrima kaip į *lygiavertį* - kaip į žmogų, turintį teisę būti, turėti savo poreikius, savo charakterį, savo ypatumus. Socialiniam darbuotojui svarbu suprasti kliento emocinę būseną ir jį palaikyti. Dirbant su proto negalią turinčiais klientais tai ir yra tas „rezultatas“, kurio jis siekia: kad žmogus gerai jaustųsi. Socialinis darbuotojas jaučiasi tarsi *tarpininkas* tarp visuomenės ir tų žmonių, kurie dėl savo negalios yra šiek tiek iš jos *iškritę*, siekiantis padėti jiems kaip įmanoma *oriau, žmogiškiau gyventi, būti*.

Santykių užbaigimas

Santykių užbaigimas išgyvenamas kaip reikšmingas santykių etapas, tam skiriama dėmesio. Vienu atveju tai iš anksto numatomas, planuojamas įvykis (santykiai užbaigiami klientui baigus gydymo kursą ar programą, pasikeitus jo elgesiui ir gyvenimo būdai (klientas išbraukiamas iš socialinės rizikos šeimų sąrašo), darbą su klientu perėmus kitam darbuotojui), kitu atveju – netikėtas, iš anksto nesuplanuotas (klientui išvykus ar mirus).

Jei tai iš anksto numatytas, planuojamas įvykis, paskutinis susitikimas su klientu skiriamas būtent *santykių užbaigimui: išsakyti, kas dar neišsakyta*, kas patiko ar nepatiko, koks buvo santykis, užduoti klausimus, apibendrinti, *ką patyrė abudu, kaip paveikė vienas kitą* – patiriamas santykių abipusiškumas: ne tik klientas veikiamas socialinio darbuotojo, bet ir socialinis darbuotojas pripažįsta esąs paveiktas kliento.

Kartais toks atsisveikinimas kliento išgyvenamas kaip nauja, nepažįstama patirtis, priverčianti jį giliau pažvelgti į savo gyvenimą:

„Ką aš pastebiu, kad irgi dažnai žmonės sako: „Aš pirmą kartą taip atsisveikinu...“ Sako: „Aš pirmą kartą taip: kažkaip net neaišku, nejauku...“ Tai tada trupučiuką patyrinėjam, o tai kaip jis apskritai su žmonėmis atsisveikina.“ (Asta)

Kartais atsisveikinimo procesui suteikiama tam tikra išorinė forma, ritualas, kurio prasmė – pasidalinti tuo, ką patyrė, užbaigti procesą:

Kai žmogus jau pabaigia, <...> jis turi atsisveikinimo kalbą prieš visą bendruomenę, tai irgi pasako, ką patyrė, kas buvo sunku, kaip su sunkumais ten tvarkėsi, ką nori pavyzdžiui personalui pasakyti, bendruomenei... Nes jie paprastai čia kaip šeima būna. (Asta)

Kaip geštalistas aš visą laiką turiu užbaigimą, ir mes... nu kai užbaigiam grupę <...> mes darom tokį vat arbatos gėrimą. <...> Prie šitų pokalbių sakau: „Nu vat paklauskit dabar bet kokią temą, kas jums dar... ko norėtumėt? Nes daugiau neateisit, nematysit manęs, supranti, ir aš, sakau, su kitais jau kalbėsiu...“ (Eugenijus)

Santykių užbaigimas, išsiskyrimas išgyvenamas įvairiai: kartais - su ašaromis, abu apsiašaroja, graudu būna, nes *daugiau taip nebebus* – tai svarbus patyrimas. Būna, kad klientas sako: „*Aš dar noriu pratęsti!*“ O kartais tiesiog *formaliai* išsiskiriama – *žiūrint, koks santykis*.

Dažnai atsisveikindami klientai dėkoja socialiniam darbuotojui: už atvirumą – kad pasakė, ką galvoja apie juos, kaip juos mato, už leidimą būti savimi.

Netikėtas išsiskyrimas klientui mirus socialinio darbuotojo sąmonėje sužadina egzistencinius klausimus, skatina iš naujo permąstyti savo būties prasmę, pajusti tikruosius norus ir troškimus, persvarstyti iš naujo, kas iš tiesų svarbu, kam iš tikrųjų verta skirti laiko ir dėmesio, priimti gyvenimą, tokį, koks jis yra ir gyventi *autentiškai*. Nuolatinis buvimas aplinkoje, kur dažnas susidūrimas su mirtimi (senelių globos namuose) išgyvenamas kaip *gyvenimo mokykla*, išsklaidanti nemirtingumo iliuziją ir primenanti mūsų būties laikinumą bei akivaizdžiai parodanti, *link ko mes keliaujame*:

Ten iš tikrųjų labai didžiulė gyvenimo mokykla buvo man. Labai tokia... Labai gera, labai didelė ir...ir... Toks priėmimas gal, supratimas, priėmimas to gyvenimo tokio, koks jis yra. Nu taip. Turi mirti. Nu vat, ateina pabaiga ir... Jo. Nu labai tas susidūrimas tiesioginis su mirtim toksai... dažnas. Nu tu matai <...> akivaizdžiai link ko mes keliaujame, ar ne? Link ko keliaujame. Ir taip kažkaip gal padėjo man irgi susidėliot savo gyvenimo... gal tuos prasmės dalykus labai... Kai matai, nekyla abejonių, kuo viskas baigsis, tai tada labai paprasta: nu tai tada tikrai turi daryt tai, ko nori, ar ne? O kam daryt tai, ko nenori? <...> Šiaip gyventi savo tą gyvenimą autentišką kažkokį. (Danguolė)

2.2.1.1. Geštaliniai santykių aspektai

Geštalto terapijos principų apraiškos socialinio darbuotojo ir kliento santykiuose.

Kaip vienas esminių geštalto terapijos principų, puikiai pritaikomų socialinio darbo praktikoje matomas „*čia ir dabar*“ principas:

Tyrinėju: o tai vat kaip jis čia dabar atsidūrė? Kas su juo vyksta? Ir kalbamės: apie tai, kas yra čia ir dabar. Tai vat pradžia yra - susitinkam ten, kur mes abu esam. (Asta)

Tai suvokiama kaip buvimas su tuo, kas tuo momentu vyksta tarp kliento ir socialinio darbuotojo, su tuo, kas tuo metu *tikrai yra gyva* (gyva „*medžiaga*“ - kaip sakoma, „*fresh fish*“). Tai glaudžiai siejasi su gebėjimu *išbūti kontakte*, nenukreipti kalbos kita linkme, nepabėgti į užduočių atlikimą ar kitą veiklą (nu *stengiuosi nenuvesti kažkur tai: „Žinok, tai čia nieko tokio - pakalbam apie užduotis“*), tiesiog *būti su tuo, kas yra*. Kuriant santykius geštalto terapijos

žinios padeda socialiniam darbuotojui atpažinti kliento **pasipriešinimo kontaktui mechanizmus** (ar labai daug defleksijos yra, ar labai daug projektuoja į kitus žmones) ir mokėti su jais dirbti praktiškai.

Socialinis darbuotojas pastebi, jog santykius iš esmės keičia jo gebėjimas išlikti savimi ir reaguoti **autentiškai**. Priešingai kitiems kolegoms, kurie stengiasi išlikti neutralūs: „*Kaip tu čia supykai?! Tu gi specialistė!*“ – „*O tai ką, aš - ne žmogus?!*“ Tai klientams tarsi įrodymas, kad galima būti savimi, neapsimetinėti, ir kad galima rodyti tikras savo emocijas. T.y., socialinio darbuotojo autentiškumas leidžia ir klientui būti autentišku: *kai jie mato, kad specialistai žmonės yra, jie patys leidžia sau būti žmonėmis:*

Sakau: „Supykau ir man nepatinka, kad tu taip ir taip darai. Man pavyzdžiui skauda... nu, ta prasme, tu mane skaudini ir... man ten nežinau... man liūdna tą matyti.“ Ir jiems man atrodo tai yra kažkoks nu vat įrodymas, kad galima būt savim, ir kad galima rodyt tikras emocijas. (Asta)

Santykiui svarbus **dialogiškumas**, kuris patiriamas jaučiant save, sąveiką tarp savęs ir kliento (*man dabar klausantis tavęs toks nerimas sukilo*), abiejų ryšį bei abipusę priklausomybę:

Aš jiems dažnai sakau - tiems, aišku, kurie mane tikrai paveikia, kad „Žmogau, tu mane paveikei! Tu man turėjai įtaką. Ten, pavyzdžiui, to ir to, kaip tu darei, mane žavėjo, ar aš pasimokiau ten tavo, nežinau, tvirtybės ar gebėjimo atvirai vat pasakyti.“ (Asta)

Socialinis darbuotojas empatiškas, nuoširdžiai domisi klientu, yra visas tame – jo ir kliento bendravime – jų santykiui būdingas dalyvavimas, **įsitraukimas**:

Ir žinai... domėjimasis tuo klientu... Tai va čia yra toksai geštaltiškas, kad tu dalyvauji su juo, esi gyvas...nu...toksai vat. <...> Nežinau kaip tas... „prisutstvije“, ar ne? Na, kaip ir domėjimasis žmogum. Viskas yra tame. Geštaltiška labai.. (Neringa)

Bendraudamas su klientu socialinis darbuotojas nevengia **atskleisti save**. Aišku, *dozuotai*: aš save kaip socialinis darbuotojas klientui atskleidžiu *ne šiaip*, bet dėl to kad *žmogui kažkodėl galbūt tai svarbu*. Kad tai jam padėtų, o ne pakenktų, įvertindamas, kokios naudos jis iš to gaus. Ir kad tas atsiskleidimas *nebūtų impulsyvus*:

Aš stengiuosi atskleisti tuos epizodus apie save, kurie atitiktų, atspindėtų vat klientui. <...> bet aš tai sąmoningai darau, vien dėl to, kad pasiekt rezultato. Teigiamo. Šiaip aš jiems labai daug ko nesakau ir ribas aš turiu. (Regina)

Socialinis darbuotojas pastebi, jog klientus veikia **laukas** - iš kur klientas ateina, su kuo jis ateina – ir socialinis darbuotojas į tai atsižvelgia, tai keičia jo požiūrį į klientą. Nes patyrinėjus kliento lauką išaiškėja, kad ne viskas taip paprasta, kaip iš šono atrodo. Atrodytų tarsi žmogus turi gebėjimų, jėgų *tą ir tą sutvarkyti, ten ir ten nueiti, tą ir tą padaryti*. Bet įsigilinus į jo socialinę tą aplinką paaiškėja, kad jis, pavyzdžiui, *net neturi tam galimybių*.

Bendraujant su klientais labai padeda **fenomenologinis požiūris**: stengiamasi **susklausti** savo teorines žinias, įsivaizdavimus (*šitą lyg ir mačiau jau panašų atvejį - gal čia panašiai bus?*), nuostatas, ir kartais tikrovė atsiskleidžia visai kitaip, negu turėtos išankstinės hipotezės:

Nežinau aš, nu vat... kaip tu gyveni, ką tau reiškia būti priklausomam? Aš žinau teorijoje, ką žmonėm reiškia būti priklausomais, būti alkoholiku, būti alkoholike, pavyzdžiui, moterim. Nu, teoriją žinau. Bet tai, ką tai tau reiškia? Net nenutuokiu! Net nenutuokiu – papasakok. Aš dedu į skliaustus tas teorines savo žinias, ir kartais man atsiskleidžia visai kitaip, negu aš ten turiu hipotezių: turbūt čia yra gėda ir ten kaltė? O būna visaip! “Žinai”, - sako. – “Aš didžiuojuosi, kad esu moteris - alkoholikė. Nes aš galiu garsiai apie tai dabar skelbti, ir kitos moterys per tokį garsų nu vat pasakymą ateina pagalbos.” (Asta)

Atspindėjimas to, kas akivaizdu, padeda klientui geriau **įsisąmoninti** savo elgesį: tai akimirkai sustabdo klientą, skatina permąstyti savo elgseną, jos motyvus, pasekmes, nustoti elgtis destruktiviai ar provokuojančiai, jį tarsi **sustruktūruoja**.

Socialiniam darbuotojui talkina geštaltinio principo - **atsakomybės** – suvokimas: jis siekia, kad klientas prisiimtų atsakomybę už savo gyvenimą - su tuo socialiniam darbuotojui **pastoviai tenka dirbti**. Žingsnis link atsakomybės prisiėmimo - **autentiškumas**, nes buvimas autentišku išlaisvina klientą nuo apsimetinėjimo, kuris ypač būdingas priklausomybių atveju:

Ir jie čia kažkaip išlaisvėja. Jie pasako tiesą tam, anam, trečiam... Ir tai juos, kad ir kaip banaliai beskambėtų, išlaisvina. Nes tiesa iš tikrųjų išlaisvina. (Asta)

Nors tai nėra tiesiogiai susiję su socialinio darbuotojo ir kliento santykiais, stacionariose įstaigose veddamas grupinius užsiėmimus socialinis darbuotojas taiko geštaltinius darbo su grupe principus - čia geštalto terapijos žinios socialiniam darbuotojui labai praverčia (*bendravimo grupėj visiškai taikau geštaltą!*). Geštaltinių grupių dėmesio centre – kontaktas, o grupė sukuria puikią „kontaktų laboratoriją“, gerokai išplėsdama ribas to, ką galėtų padaryti vienas socialinis darbuotojas.

Siekdamas glaudesnio, artimesnio ryšio su klientu, socialinis darbuotojas siekia geriau pajusti, pažinti klientą, ir **kūrybiškai prisitaiko**, siekdamas rasti individualų priėjimą prie kiekvieno kliento, *kelį iki jo nuoširdumo*:

Kiekvienas žmogus turi savo kelią. Iki jo nuoširdumo. Ir jisai yra skirtingas. Vienam reikia parodyti savo išmintį - kad tu esi išmintingesnis. Ir tada jisai tavim pasitiki, tada jisai pradeda tau nuoširdžiai pasakot kažką tai. Kitam reikia paprasto išklausymo. <...> Yra žmonių, kurie turi jausti kažkokią vidinę galią tavo. <...> Ir kartais per grubumą būna...vyriškai susitinki, kaktom susimuši, žinai, ir aš matau, kad jam reikia to patikrinimo. <...> Sunkiausiai dirbti su žmonėm, kurie yra pabuvę įkalinimo įstaigoj. Ten yra susiformavusios tam tikros vertybės. <...> “Tu žinai,“ - sako, - „kad aš ketvirtą kartą už žmogžudystę sėdėjau?“ „Tai žinai, sakau, nu ir ką? Tu čia nori dabar mane nušaut, sakau? Ar nudob, sakau? Kas tau iš to?“ <...> Ir vat jisai tą pajautė, turbūt, kad jisai manęs neišgąsdino. (Eugenijus)

Socialinio darbuotojo atsakomybė, taikant geštaltinius principus. Socialinis darbuotojas geštalto terapijos metodus taiko atsargiai, jausdamas atsakomybę nepakenkti klientui, įvertindamas savo kompetenciją ir patirtį:

Atsargiai, tiesiog tai reikia daryti atsargiai ir pamatuotai, negalima taip jau galvoti: „O, aš čia žinau teoriją, aš čia galiu kažką.“ (Regina)

Ar klientui galima taikyti geštalto terapijos principus, pajaučiama intuityviai - iš *jausmo būnant su žmogumi* - vien teorinių žinių nepakanka. Be abejo, atsižvelgiama į kliento protinius gebėjimus, būdo savybes, būseną, pasitikrinant, ar nėra *objektyvių anamnezijų* (pvz., netaikoma esant ūmiems psichikos sutrikimams, jei žmogus yra psichozės būklėj ir pan.). Pasitaiko klientų su įvairiais protiniais gebėjimais, kartais net nesuprantančių, apie ką tas „čia ir dabar“ ir nesugebančių tame būti. Arba *ateina žmogus ne visai adekvatus*, pavyzdžiui abstinencijos būsenoj – *nieko „terapinio“ ten nepritaikysi!* Jei klientas labai *impulsyvus*, tada tiesiog *prilaikomas noras paprovokuoti*, nuogaustaujant, jog tai gali būti *pavojinga*, nežinant, *į kokį kliento elgesį* tai gali toliau išsivystyti:

Tris kartus pamatuoju ir sau viduj pagalvoju: aha, ar tikrai čia naudinga, ar tikrai čia reikia? Jeigu man labiau „ne“, tai tikrai nedarau. (Asta)

Kartais nepavyksta išvengti klaidų – dėl nepatyrimo, nepakankamos informacijos apie klientą – tuomet socialinis darbuotojas jaučia *negerumą, kaltę*, permąsto savo *atsakomybę*:

Pajutau, kad nu žmogui taip sakant kažkiek ir pakenčiau. Tai va. iš tikrųjų yra didelė atsakomybė tokiam dalyke. Ir užkabinti tą dvasinę būseną, ir... ir... Ir dabar jaučiu viduj biškelį tokį negerumą, kaip sakant. Tokią kaip ir kaltę kažkiek tai. (Regina)

Kokie geštalto terapijos principai ir kaip yra taikomi socialinio darbo praktikoje, priklauso nuo to, kaip socialinis darbuotojas juos supranta ir koks jo požiūris į juos: „*Nu, pavyzdžiui, tos kėdės - nu ne, aš pati jų nelabai mėgstu...*“

Ką duoda geštalto terapijos žinios socialiniam darbuotojui kaip specialistui. Geštalto terapijos žinios ir patirtis socialinio darbuotojo labai vertinama ir taikoma jo kasdieninėj darbo praktikoje:

Ir tie metodai nu... geštalto labai naudingi socialinio darbo kasdienėj praktikoje, mano bent. <...> Tai kaip dovana tokia gyvenimo man buvo, ta patirtis tokia – labai ja džiaugiuosi. (Danguolė)

Geštalto terapijos žinios keičia socialinio darbuotojo požiūrį į klientą, padeda priimti juos tokius, kokie jie yra, neteisiant ir nesmerkiant už jų gyvenimo būdą (*geštaltas man davė tą tokį suvokimą, kad galbūt dėl to ir pavyksta susikalbėti, susitarti ir neteisti jų už tai, kokį jie turi gyvenimo būdą*). Socialiniam darbuotojui jos teikia pasitikėjimo savimi ir leidžia jaustis ramiau dirbant šį darbą:

Ne, tai apskritai labai praverčia. <...> Psichologinės žinios, praktinė patirtis, jinai yra labai naudinga. <...> Aš kaip ir savim labiau pasitikinti jaučiuosi. Ir <...> ramesnė pati jaučiuosi. <...> šiaip iš tikrųjų mano požiūris yra kitoks į šituos žmones. <...> Aš labai ramiai į juos pradėjau žiūrėti. O tas „ramiai“, kad nu... kaip čia paaiškint... jeigu prieš tai va, kai dirbdavau, tai... ne, apskritai, kai aš šitą darbą pradėjau dirbti, aš neturėjau „žalio supratimo“, kur aš einu dirbti. <...> (Regina)

Asmeninė terapinė patirtis ir teorinės žinios padeda geriau suprasti klientus, atpažinti savo patyrimus juose ir padėti jiems išgyventi „sunkius“ jausmus:

Terapija, jinai yra gilus dalykas. Iš pradžių ir baimė buvo didelė, bet dabar žavėt pradėjo. Kad per daug giliai eina į jausmus. Taip vat pagalvojus, jeigu ir mažais žingsneliais sugebant savo tą skausmą išgyventi... Aišku, pasiryžti išgyventi skausmą yra kiekvienu kartu sunkiau, bet kada jį išgyveni, kiekvienu kartu pasidaro lengviau. Tai aš <...> tiesiog tą patį ir klientuose matau. Ir aš matau, kada jiems yra labai labai sunku, bet po to, kai išgyvena jie aišku nesuvokia, kad aš... ta prasme... taikau žinias psichoterapines. (Regina)

Taikant terapines žinias bendravimas su klientu tampa gilesnis, tikslingesnis, jaučiama, kada kokių momentu tinkamą frazę pasakyti, kada jam reikalingas palaikymas, ir kada jau galima toliau klausti, t.y. atsiranda galimybė giliau eiti, toliau. Jos padeda ne tik bendraujant su klientais, tačiau ir santykiuose su kolegomis, ir naudingos pačiam sau, matomos kaip perspektyvios iš esmės gerinant socialinio darbo kokybę:

Tai vat iš tikrųjų tos psichologinės žinios yra puikios. Aš skaityčiau, kad ir su klientais bendravime, ir pačiai asmeniškai tai yra didelė nauda. Tai va. Ir jeigu visi socialiniai darbuotojai praeitų tokius mokymus, tai aš manau, kad Lietuva pasikeistų. Tikrai sumažėtų mūsų klientų, bet tai neturėtumėm darbo. (Regina)

Motyvai, paskatinę studijuoti geštalto terapiją. Socialiniam darbuotojui svarbus savo paties asmeninis augimas, domėjimasis terapiniu darbu – tai priežastys, paskatinusios studijuoti geštalto terapiją. Svarbus veiksnys – sutikti svarbūs žmonės, dėstytojai, besilaikantys tų pačių principų gyvenime (*patiko principai ir dėstytojai - žmonės, kurie atsako už savo žodžius*). Asmeniniai pokyčiai (*tokie pokyčiai, kurie su manim įvyko per tuos metus geštalte, aš nebuvo patyrus per ketverius metus grupinės terapijos*) skatina pasitikėti terapijos veiksmingumu ir taikyti ją socialinio darbo praktikoje. Geštalto terapijos principai (autentiškumas, dialogiškumas, buvimas „čia ir dabar“) integruojami į asmeninę patirtį ir sėkmingai perkeliama į santykius su klientais.

Kai kuriais atvejais motyvas studijuoti *kažką daugiau* yra ir noras pabėgti nuo sunkaus, daug streso keliančio darbo (*čia iš viso sugalvojau taip studijuot - pakeisti tą profesiją. Atsibodo dirbti tokį sunkų darbą. <...> kol neišėjau į pensiją, reikia kitą specialybę - ramesnę*), juolab kai studijos imlios laikui ir reikalauja nemažų investicijų.

2.2.1.2. Kas padeda ir kas trukdo kuriant santykius

Socialinio darbuotojo ir kliento santykiai didele dalimi priklauso nuo socialinio darbuotojo požiūrio, asmeninių savybių, nuostatų, turimų žinių ir sukauptos patirties. Tuo pačiu santykiai nėra kuriami kažkokioje izoliuotoje aplinkoje: socialinis darbuotojas veikia jį supančiame lauke, kuris neišvengiamai daro įtaką jo ir kliento santykiams (t.y., jis yra ribojamas teisės aktų ir kitų veiklą reglamentuojančių priemonių, priklausomas nuo vadovybės požiūrio, veikiamas santykių su kolegomis, sąveikauja su kitomis institucijomis). Toliau atskleidžiama,

kaip socialinis darbuotojas patiria šių vidinių veiksmų įtaką ir išorinių veiksmų poveikį savo santykiams su klientu.

Savistaba, asmeninės vertybės, žinios ir įgūdžiai, asmeninė patirtis. Tam, kaip patiriami santykiai, ko juose ieškoma, siekiama, daug įtakos turi socialinio darbuotojo **asmeninės vertybės, įsitikinimai, žinios ir įgūdžiai.** Gebėjimas būti autentišku (*pačiu savimi*), nebijojimas laisvai reikšti emocijas ir priimti kito žmogaus emocijas lemia tai, jog to paties siekiama kuriant santykius su klientu. Autentiškumas santykiuose savo ruožtu skatina atvirumą ir didina tarpusavio pasitikėjimą.

Aiškios ir tvirtos asmeninės vertybinės nuostatos bei žinios socialiniam darbuotojui padeda priešintis vadovybės ir sistemos spaudimui, ginant savo požiūrį į tai, kokie turi būti santykiai. Įsitikinimas, jog gyvas kontaktas, buvimas "čia ir dabar" su klientu yra svarbiau nei aklas taisyklių laikymasis, padeda *atstovėti savo poziciją* prieš vadovybės reikalavimą laikytis procedūrų, atlikti užduotis tada, kada suplanuota, „paaukojant“ santykį su klientu ir nusisukant nuo svarbių tuo metu su klientu vykstančių procesų. Procedūros, užduotys nėra nuvertinamos - jos laikomos svarbia pagalbos proceso dalimi. Tačiau joms – savas laikas, jos negali užgožti bendravimo, dėmesio tam, kas vyksta su klientu:

Ir... ir kartais tai būna mano nesutarimų su kolegom arba su vadovybe priežastim. Kad... ok, tai sako: „Jūs ten visą valandą kalbėjot, tas... o tai kur užduotys?“ Sakau: „Tai aš paskirsiu kitą laiką.“ „Ne-e, vat reikėjo tada ir... jau buvo paskirtas laikas – reikėjo apie užduotis.“ „Bet“, - sakau, - „juk buvo gyvesnė, aktuali tema.“ „Ne, bet procedūra ta, kad reikia pagal užduotis.“ Tai ok – tai vat man ir tenka kartais atstovėti savo poziciją. (Asta)

Geštalto terapijos žinios socialiniam darbuotojui suteikia pasitikėjimo savimi ir užtikrintumo tuo, ką daro.

Suprasti ir atjausti klientą, nelikti abejingu tam tikrose situacijose socialiniam darbuotojui padeda ir jo **asmeninė patirtis** (*aš gyvenimą tokį pati gyvenau - aš suprantu juos, galbūt dėl to aš nesistengiu jų teisti, pažeminti*), kažkada paties išgyventi panašūs dalykai:

Galbūt dar tokie dalykai yra mano pačios... aš vaikystėje irgi... tos patirtos patyčios mokykloje... Iš mokytojų tos patirtos patyčios jos labai... surezonuoja ir aš negaliu... kaip pasakyt... girdėti ta prasme, kabina tiesiog mane, kai vaikai kalba, kad iš jų tyčiojasi. Ir aš ne kartą esuėjusi į mokyklą ir su auklėtoja viena ir kita kalbėjusi, kad jūs atkreipkit dėmesį, kad kažkas vyksta, tai nėra gerai, aš bet koku atveju tai fiksuoju, nes man klientai apie tai kalba. Tiesiog stengiuosi rasti tokį kompromisą, bendradarbiavimą, kad aš jus informuoju žinokit, kad kažką tai darykit. Ir po to be abejo klausiu vaiko, ar toliau vyksta, ar tos patyčios toliau būna, ar kažkas buvo pokalbyje, ar mokykla darė kažką, domėjosi. (Regina)

Jei socialinis darbuotojas kažkada pats įveikė sudėtingą situaciją, jis žymiai geriau žino, kaip padėti klientui, jam nesunku pasijusti „kliento kailyje“, jis kur kas geriau supranta, su kokiais iššūkiais klientas susiduria (*ir lygiai taip pat ir jie turi tokį vat jausmą, sukyla toks vat noras ir nerandi sau kartais vietos iš tikrųjų. Ir kai išmoksti save valdyt, kontroliuot, tai viskas*

tvarkoj) ir kokių momentu jam labiausiai reikalingas palaikymas (*atsiranda kažkoks viduj jausmas - kažkas yra šiuo momentu ne taip ir kad reikia palaikymo tam žmogui*).

Socialinio darbuotojo ir kliento santykiai pilni iššūkių, netikėtų situacijų ir reikalauja tam tikros socialinio darbuotojo *savikontrolės* bei *savistabos*. Socialinis darbuotojas siekia mokytis iš savo klaidų ir tobulėti, nuolat analizuodamas ir permąstydamas situacijas, išskylančias bendraujant su klientais. Kad geriau pavyktų tvarkytis su darbe kylančiais iššūkiais, būtinybe laikoma nuolat su savimi dirbti, siekiant save geriau pažinti, mokytis valdyti emocijas. *Vidinė analizė, savęs supratimas, išsilavinimas* laikomi kertiniais dalykais dirbant socialinį darbą.

Kolegos – bendraminčiai ar trukdytojai? Profesinės kompetencijos, požiūrio į klientus aspektu bendradarbiavimas su kolegomis patiriamas dvejopai: vienu atveju kolegos matomi kaip kompetentingi profesionalai, jie gerbiami ir vertinami – kaip *ryškios asmenybės*, su kuriais galima pasitarti sudėtingesniais klausimais, išskylančiais bendraujant su klientais, ir kurie *vieni kitus palaiko*.

Kitu atveju, kai susiduriama su kolegų kompetencijos stoka (pvz., nekvalifikuoti, išsilavinimo neturintys socialinio darbuotojo padėjėjai) bei dominuojančiu-globėjišku požiūriu, neatitinkančiu socialinio darbuotojo vertybių ir supratimo apie santykius su klientais (*Jie įpratę tuo modeliu... nu kažkaip kaip vaikas ir suaugęs, liepia... ir balso nevengia pakelt*), patiriamas *sunkumas*, tai suvokiama kaip *didžiulė problema*. Tokie kolegos suvokiami kaip *demotyvuojantis* veiksnys darbe, *trukdis* (*jie man irgi turi padėt, o jie man nepadedą, o trukdo!*), jų *neišprusimas, neišsilavinimas, ribotumas ir to nematymas* erzina. T.y., erzina ne klientų reakcijos, o profesionalumo stokojančių kolegų elgesys, išprovokuojantis tokias reakcijas. Apmadą ir nepasitenkinimą kelia tai, jog užuot įsigilinus į tai, ko klientai nori ir kaip jaučiasi, nurodinėjama, kaip jiems elgtis.

Susiduriama ir su tuo, jog kartu dirbantys kitų sričių kolegos neteisingai supranta socialinio darbuotojo funkcijas – socialinis darbuotojas jaučiasi nevertinamas, klientų akyse prilyginamas nekvalifikuotam aptarnaujančio personalo darbuotojui:

Jaunesni gydytojai supranta, kas tas socialinis darbuotojas. O vyresni gydytojai... Kartais atrodo, kad tu <..> kažkoks pasiuntinukas: nunešti tą, padaryti tą, aną... <...> Kas čia tas pasivaikščiot, į lauką eiti? Socialinis darbuotojas! Nueit į parduotuvę, apipirkti klientą, nu vat... Ir aš labai daug metų kovojau. <...> Amžina kova su slaugos administratore - amžina kova, kur amžinai turi aiškinti, kad kas yra socialinis darbuotojas. Pradedą sakyti, kad jūs nieko nedarot: „O tai apsipirkimas, dešrytės nupirkti - tai ir yra socialinis darbas.“ (Neringa)

Pasyvus, o kartais ir pats savo funkcijas ne iki galo suprantantis specialistas susitaiko ir prisiima *pasiuntinuko* vaidmenį, tuo tarpu išsilavinęs, savimi pasitikintis socialinis darbuotojas sugeba save apginti.

Tarpusavio paramos ir konkuravimo prasme santykiai su kolegomis taipogi išgyvenami dvejopai: kaip palaikantys ir kaip priešiški konkurenciniai.

Pirmuoju atveju bendrumas su kolegomis, kai nors *dėl atskirų dalykų nuomonės ir išsiskiria*, bet *esminiais klausimais yra sutariama*, jaučiamas kaip *labai stiprus jėgos šaltinis*. Palaikantys bendraminčiai kolegos padeda socialiniam darbuotojui siekiant dirbti remiantis savo vertybėmis bei supratimu ir atsilaikyti prieš sistemą, ginant savo požiūrį į santykius su klientais:

Aš labai džiaugiuosi dabar personalu - tuo, kuris dabar yra, nes tai padeda atlaikyti tam tikrus dalykus vat, sisteminius. Nes vienam... vienai man būtų sunku su tuo tvarkytis, tikrai. (Asta)

Antruoju atveju iš kolegų jaučiama konkurencija, pavydas, jais negalima pasitikėti (*yra tokių kolegų, su kuriom išvis negali pasidalinti*) ir bendradarbiavimas tampa neįmanomas (*yra tokių, kur pasinaudoja tuo... Jeigu pasakei kažką tokio, uch!.. Labai sudėtinga. Bet aš manau, kad čia ne tik pas mus vyksta, daugumoj tai yra...*). Tai skatina atsiriboti, elgtis apdairiai ir atsargiai (*ir aš jau dabar suvokiau, kur galiu, kiek eiti, kuo galiu pasitikėt, kuo negaliu pasitikėti, o klientus... išmokau vertint ir saugoti*).

Asmeninių santykių su kolegomis aspektu socialinio darbuotojo patirtis taip pat dvejopa: vienu atveju kolegos priimami kaip *profesionalai, dirbantys dėl bendro tikslo*. Tuomet dirbti kartu yra *gerai*, asmenybiniai dalykai, charakterio savybės nėra tokios svarbios.

Kitu atveju, jei patiriami sunkumai, išprovokuoti nesutarimų su kolegomis, darbas tokioje aplinkoje suvokiamas kaip *praktiškai neįmanomas*. Santykių su kolegomis sunkumai priimami ir kaip asmeninis iššūkis, stengiamasi įsisąmoninti ir savo indėlį į tuos santykius.

Vadovybės vaidmuo. Vadovybės, kaip pagalbininko sprendžiant santykiuose su klientais iškylančias problemas, vaidmuo matomas skirtingai. Vienais atvejais vadovai matomi kaip žmonės, su kuriais galima pasitarti, paprašyti pagalbos, sprendžiant sudėtingesnes situacijas (*jeigu tai tęsiasi, tikrai pranešu skyriaus vedėjai, ir jinai skiria pastabas: žmogus už tai atsako*). Tam padeda geras asmeninis ryšys ir panašus vertybinis supratimas (*Būtent santykis yra asmeninis, labai vertybinis supratimas panašus. Nu man gal pasisekė, kad taip yra*). Taipogi juntama, jog keičiasi požiūris į klientą, tuo pačiu keičiasi reikalavimai darbuotojams (*valdžia viską suvokia ir ties tuo dirba*).

Kitais atvejais vadovai matomi kaip keliantys neadekvačius reikalavimus (*kai kurių dalykų reikalavimai neadekvatūs - nu neįmanoma tiesiog fiziškai tai padaryti*) ar nurodymus, kuriems socialinis darbuotojas neturi įgaliojimų:

Mums uždeda labai daug, mes už labai daug ką esam atsakingi, kai tuo tarpu neturim įrankių tam. Pagal įstatyminę bazę aš neturiu praktiškai galių jokių. Manęs negina įstatymai. Kai vadovas nurodo kažką - tu privalai padaryti, bet aš puikiai suvokiu, kad aš peržengiu įstatymus, ir aš pažeidžiu to kliento

teises. Ir jei mano klientas protingesnis, jis gali mane paduoti į teismą, o kas mane apgins tada? Kas mano teises gins tada? Ir yra tokių atvejų buvę, kai iš vadovų pasakė: „O kas tau liepė daryti?“ Kai tuo tarpu pats vadovas pasakė, kad privalai tai padaryti. (Regina)

Teigiamus pokyčius (ypač provincijoje) dažnai stabdo tai, jog valdžios atstovai yra „seno rusiško sukirpimo“. Jausdamasis bejėgis pakeisti esamą situaciją, socialinis darbuotojas atsiriboja nuo jos (*Ai, bet aš jau dabar į tai nereaguuju. Tiesiog susikoncentravusi esu į klientus, stengiuosi tiesiog daryt darbą, dirbt su klientais.*).

Veiklos reglamentavimo įtaka. Veiklos reglamentavimo įtaka socialinio darbuotojo ir kliento santykiams patiriama ir vertinama labai nevienareikšmiškai: iš vienos pusės, veiklos reglamentavimas struktūruoja socialinio darbuotojo veiklą, yra vertinamas kaip reikalinga priemonė, primenanti apie svarbius žingsnius pagalbos procese (*procedūros <...> padeda, <...> jos tikrai yra labai svarbi dalis gydymosi*), jaučiamas kaip „užnugaris“, pateisinant socialinio darbuotojo veiksmus (*aš, kaip socialinė darbuotoja, nesu susigalvojusi savo kažkokią tai tvarką: aš juos [klientus] supažindinu su tvarka, kuri yra pagal įstatymus*), kaip veiksnys, įpareigojantis keisti nusistovėjusį požiūrį į kliento įgalinimą, jo kaip žmogaus teises, o tuo pačiu ir socialinio darbuotojo ir kliento santykius:

Lietuvoj tie visi standartai yra, kad jau jiems būtų geriau - tiems žmonėm su negalia. Pavyzdžiui <...> turi būti erdvė jų susirinkimams, kur jie gali išreikšti savo nuomonę. <...> Niekada to nebuvo ir nieks nesuvokia, kam to reikia. Reiškia, reikia pradėt kažką inicijuot, daryt susirinkimus. (Danguolė)

Iš kitos pusės, veiklos reglamentavimas suvokiamas kaip ribojantis socialinio darbuotojo laisvę pačiam planuoti savo veiklą, rinktis pagalbos ir poveikio klientui būdus, kurie jam atrodo tinkamiausi, bereikalingai apkraunantis socialinį darbuotoją ir užgožiantis gyvą bendravimą su klientu.

Biurokratija, perteklinis „popierių“ pildymas, siekiant kontroliuoti socialinį darbuotoją, matomas kaip beprasmiška, niekam nereikalinga veikla, atimanti socialinio darbuotojo laiką, kuris galėtų būti skiriamas bendravimui su klientu. Socialinis darbuotojas, nematydamas tokios veiklos prasmės, o kartais siekdamas apsaugoti klientą, be to ir fiziškai nespėdamas jos atlikti, yra priverstas ieškoti kompromiso ir *nepersistengti*, rizikuodamas susidurti su vadovybės *nepasitenkinimu*:

Nu biurokratijos tai tikrai daug: daug ir su dokumentais, ir bylų tvarkymas labai daug laiko atima, labai nori sukontroliuoti, ir papildomai ten visokių formų, grafikų - oi, raštų tai ten daug labai! Visokių ten dalykų reikalauja, raštų labai išsamių nori, bet vėlgė... yra dalykų, kurių aš nerašiau ir nerašysiu tiesiog, jeigu aš klientui prižadėjau, kad tai bus konfidencialu, tai ir yra konfidencialu, ir ten gali ant manęs pykti kiek nori, būt nepatenkinti, bet aš tiesiog nerašau jau dabar. Kažkada rašydavau tas paklodes-ataskaitas ten labai smulkmeniškai, bet aš to nebedarau jau nežinau, kiek tų metų nebedarau. Tiesiog nusprendžiau: o kam to reikia? Tiesiog lakoniškai yra informacija pateikiama ir viskas. Ir galbūt pyksta dėl to, ir tikrai žinau yra nepasitenkinimas, nes... nu... kaip pasakyt... nu nori labai išsamios informacijos. Bet aš stengiuosi padaryti tai, kas yra mano jėgom ir mano rėmuose, bet neišeit iš savo ribų. Tiesiog laikas išmokino, kad tai reikia daryti savo ribose ir nepersistengti. (Regina)

Kitais atvejais – nelygu įstaigos veiklos pobūdis, vadovybės požiūris bei drąsa neperkelti atsakomybės ant socialinio darbuotojo pečių, gebėjimas tinkamai *paskirstyti darbą* – dokumentacijos kiekis ir pobūdis priimamas kaip *kol kas normos ribose*, stebima tendencija *eiti prie to, kad tie dokumentai būtų tarnaujantys ir realūs, funkcionalūs*.

Kaip trukdantis veiksnys santykiuose su klientais suvokiamas bandymas reguliuoti socialinio darbuotojo laikyseną klientų atžvilgiu: reikalavimas laikytis *neutralumo*, specialisto kaip asmenybės *nevertinimas, nuvertinimas*, bandymas įsprausti į rėmus traktuojamas kaip absurdas, kuriam turima drąsos ir ryžto priešintis:

„Būkit kuo neutraliesni, kad praktiškai jūsų nu vat nematyty.“ Man tai yra toks absurdas! Su kuriuo aš niekada nesutiksiu ir... Jeigu taip bus toliau, ir stipriau, aš tiesiog rinksiuosi nebedirbti tokiose institucijose.<...> nu vat galima būti tokioj erdvėj, kai vis labiau specialistas...nežinau...nevertinamas gal? Nevertinamas, nuvertinamas, į kažkokį boksą, į kažkokią dėžutę norima įsprausti. Kažkoko neutralumo vat, nu kažkoko neutralumo - tokio, kad tavęs nesimatyty, nesigirdėty, bet tu kad ir gerai kokybiškai dirbtum, bet savęs nerodyk...“ (Asta)

Kol tai nėra priverstinis dalykas, o labiau kaip *rekomendacija, prašymas*, tai priimama kaip *pakenčiamas spaudimas*, su kuriuo *galima tvarkytis*.

Santykių kūrimui trukdo per didelis klientų skaičius dirbant su grupe, tenkantis vienam socialiniam darbuotojui: tokiu atveju jis nemato galimybės užmegzti santykius ir jaučiasi kaip *prižiūrėtojas (Kai yra tiek tų žmonių, tada... tu esi prižiūrėtojas. Tada nelabai laiko santykiui yra)*.

Nors procedūros iš esmės laikomos naudingomis ir tarnauja kaip svarbi pagalbinė priemonė pagalbos procese, tačiau santykis, sąveika tarp socialinio darbuotojo ir kliento, iškeliami aukščiau už jas: jei šiuo metu, „čia ir dabar“ kažkas gyvo vyksta tarp jų, užduotis galima atidėti ir atlikti vėliau. Socialinis darbuotojas čia siekia veikimo laisvės – galimybės laisviau struktūruoti procesą savo nuožiūra, tačiau susiduria su apribojimais ar net spaudimu vadovybės nurodymų, įstatymų ar tvarkų pavidalu. Tai kelia socialinio darbuotojo pasipriešinimą, atvirai išreiškiamą arba slaptą protestą, nusivylimą dėl negalėjimo kaip nors paveikti sistemą. Sunkiausia tai, jog sistema net nepalieka *pasirinkimo iliuzijos*, jog yra galimybė pagal vieną ar kitą procedūrą dirbti arba nedirbti, ji tiesiog „*nuleidžiama*“ ir *privaloma pagal ją dirbti*. Nėra jokio *atgalinio ryšio*, bendravimo su sistema – specialistas nematomas ir negirdimas.

Jei tas spaudimas darosi pernelyg stiprus ir nepaisantis, socialinis darbuotojas, jausdamasis pakankamai kompetentingas, profesionalus, turintis žinių ir patirties, jaučiasi turintis pasirinkimą nebedirbti tokioje sistemoje. Čia geštalo terapijos žinios ir įgūdžiai suteikia papildomas galimybes tokiam pasirinkimui. Taigi, viena vertus, jos įgalina specialistą geriau tvarkytis su socialinio darbo praktika, tačiau ir sukuria prielaidas specialistui iš jos lengviau

pasitraukti, didėjant nepasitenkinimui esama sistema (Aš tame darbe tikrai ilgai ilgai neužsilaikysiu. Užtai man yra visiškai ramu, kas vyksta aplinkui).

Profesinės paramos priemonės. Socialiniam darbuotojui, ypač dirbančiam su socialinės rizikos šeimomis, nuolat tenka susidurti su smurtine aplinka, melu, priklausomybėmis, agresija (nežinai, kada ir kur, bet pastoviai susiduri su smurtu, su ašarom, su krauju, su melu, su alkoholiu, su grasinimais). *Psichologiškai atlaikyti šį darbą ir neperdegti yra labai sunku. Liūdna, pikta, skaudu matyti skurdą, apleistus vaikus, savo galių ribotumo suvokimas, nuolatinės bevaisės pastangos ilgainiui sukelia apatiją:*

<...> vaikai gyvena skurdžiai, kai kur badauja, kai kur žaislų nematę, nenuprausti, pedikuliozės problemos pastovios... Ir tiesiog pačiai ne kartą teko valyti galvą. <...> Yra gabių vaikų, bet tėvai neturi galimybės jiems sudaryti sąlygų savo talentus tobulinti. Labai retai kurie vaikai... Yra gabių vaikų, bet labai mažai. Kad ir tas vienas vaikas, du vaikai - tėvai neišgali to, nesuvokia, kad reikia dirbti, užsidirbti ir kad vaikui sudaryt tą gyvenimą. Tai liūdina, tai skaudina, tai atrodo imčiau ir sumokėčiau, ir tą vaiką nuvesčiau, bet aš negaliu gyvent už juos jų gyvenimo. Iš tikrųjų jie turi tą daryti. Tai jų nepavyksta sumotyvuoti, nes jų toks mąstymas yra. Tai yra liūdna, pikta, skaudu, ir šitas negatyvas toksai, su kuriuo susiduri, viduj sukelia apatiją tokią. Tas pasaulis, ta pusė...kaip pasakyt... nemiela tiesiog viduj. (Regina)

Su iššūkais, iškylančiais bendraujant su klientais ir jį lydinčiu emociniu krūviu socialiniam darbuotojui nėra paprasta susidoroti vienam. Kaip veiksmingos profesinės paramos priemonės sprendžiant santykiuose su klientais iškylančius sunkumus matomos **individualios supervizijos** bei **individuali terapija** (geštalo terapijos studijų dėka socialinis darbuotojas suvokia individualios terapijos būtinumą ir patiria jos teikiamą naudą sau kaip profesionalui):

Supervizijos taip pat yra didelis plusas, bet grupinėse supervizijose... Individualios taip, irgi didžiulė parama. Terapeutas ir individualios supervizijos būtų super! <...> Aš manau, tokiem žmonėms tikrai reikalingi būtų terapeutai, pas kurį jis galėtų nueiti. Tai vat, tai būtų didžiulė valstybės parama, didžiulė! (Regina)

Kaip padedanti, naudinga paramos priemonė matomi **mokymai** (jeigu suteiktų vat mokymus tokius, kad neperdegtų darbuotojas). Kitos grupinės paramos priemonės, tokios kaip **socialinių darbuotojų susirinkimai** bei **grupinės supervizijos** laikomos tik iš dalies veiksmingomis arba visai neveiksmingomis, nes nėra patikimos, *nesaugios* dėl konfidencialumo stokos:

Bet grupinės supervizijos, jos nelabai... gerai kartais būna... Nes mes turėjom grupinę superviziją iš tikrųjų, tai... nu... žiūrint kokia valdžia. Kaip reaguoja, ar tai suvokia pati valdžia, tarkim ar mūsų vadovybė ar tai suvokia. Nes didelis negatyvas buvo ir tai sugrįžo bumerangu darbuotojam, nes per superviziją iš tikrųjų per daug paatviravo apie problemas su vadovybe. <...> Grupinė supervizija - jinai yra nesaugi. Jinai kaip ir nenaudinga. Tai vėlgi... pačių darbuotojų tarpusavio, kurie nesuvokia, kad konfidencialumas yra vienas iš... turėtų būt vienas iš socialinio darbuotojo prioritetų, tas nesuvokimas vėl gi ir informacijos nutekinimas tam darbuotojui, kuris atviriau ir daugiau pasako, ir kai nueina ta informacija ne ten, kur reikia, paskui bumerangu sugrįžta. Vėl nesaugu. (Regina)

Sąveika su kitomis institucijomis. Sąveika su kitų institucijų specialistais santykių su klientu kontekste patiriama dvejopai: vienu atveju jie suvokiami kaip pagalbininkai sprendžiant kliento situaciją, kitu atveju – kaip nebendradarbiaujantys, nesiskaitantys su socialiniu darbuotoju, ar net nepaisantys kliento interesų, nuo kurių klientus tenka ginti.

Pirmuoju atveju bendradarbiavimas su kitų institucijų specialistais jaučiamas kaip parama socialiniam darbuotojui (pvz., sprendžiant kliento asmenines problemas jis siunčiamas psichologo konsultacijoms).

Kitais atvejais patiriamas pažeminimas, nuvertinimas iš kitų institucijų darbuotojų kliento akivaizdoje sugadina *ankstesnį įdirbį* ir pakenkia santykiams su klientu:

Su kitų institucijų darbuotojais būna taip, kad kliento akivaizdoje sugeba pradėti aiškinti, kad nekompetingas tu darbuotojas, ir tu kišiesi ne ten kur reikia ir... kaip pasakyti... tą darbą, tą įdirbį su klientu sugadina. Tiesiog, nu nekompetentingai tai vyksta. (Regina)

Kartais susiduriama su kitų institucijų abejingumu ar net kliento interesų nepaisymu ir tenka ginti kliento teises:

Tie kurie protingi klientai...tokie nuovokesni yra, daugiau susiprantantys, tai juos paprasčiau pakonsultuoti, ir jie nueina, už save pakovoja. Bet jeigu jau yra žmogus bijantis, negalintis savęs apginti, ne.. ne... nemoka savęs apginti, jau iš tikrųjų sudėtingiau yra su tokiais klientais. <...> Ne tik reikia suteikt tą pagalbą, bet juos ir apgint kartais reikia. (Regina)

Visuomenės lūkesčiai. Socialinis darbuotojas, kuriantis santykius su klientais, yra neišvengiamai veikiamas išankstinių visuomenės nuostatų ir kartais nepamatuotų lūkesčių. Pirmieji socialinio darbuotojo vizitai į socialinės rizikos šeimas dažniausiai lydimi klientų priešiško, baimės ir nenoro bendradarbiauti dėl plačiai paplitusio (kartais net pačių socialinių darbuotojų tarpe) klaidingo socialinio darbuotojo funkcijų supratimo: socialinis darbuotojas – tai kontrolierius, tai „tas, kuris atima vaikus“.

Daug bereikalingos veiklos (perteklinio dokumentų pildymo), „reikalų tvarkymo“ už klientą (tuo būdu jį ne įgalinant, o nugalinant, paverčiant priklausomu nuo socialinio darbuotojo) yra daroma bijant visuomenės spaudimo, nepagrįstų kaltinimų atsitikus nelaimei („O kur buvo socialiniai darbuotojai?!“) – tai socialiniam darbuotojui kelia apmaudą, nusivylimą, pasipiktinimą:

Socialinis darbuotojas pagal etikos kodeksą turi įgalinti klientą spręsti savo problemas. Bet dažnai taip įvyksta, kad tu viską padarai už jį... Dėl to, kad pas tave yra iš aplinkos labai didelis spaudimas... Na... pavyzdžiui žiniasklaidoj... Kaip žiniasklaidoj yra: ką socialinis darbuotojas padarė?! Na, tarkim, užgėrė, nužudė - kur socialinis darbuotojas buvo?! <...> Socialinis darbuotojas turi stovėti prie to žmogaus, kad jis negertų! Stovėti dieną naktį. <...> Socialinis darbuotojas, po velnių, dirba aštuonias valandas! Aštuonias darbo valandas... Jis neprivalo stovėti prie langų ir žiūrėti, ar geria, ar negeria. (Neringa)

Socialinio darbuotojo ir kliento santykių negerina ir tai, kad ir pats klientas dažnai neteisingai supranta socialinio darbuotojo funkcijas: tikisi, jog socialinis darbuotojas turi už jį padaryti tai, ką privalėtų jis pats, reikalauja, reiškia nepasitenkinimą.

DISKUSIJA

Šioje dalyje glaustai pateikiamas tyrimo radinių sugretinimas su mokslinės literatūros apžvalgoje aptartais socialinio darbuotojo ir kliento santykių bei geštalto terapijos principų taikymo socialinio darbo praktikoje aspektais, apžvelgiami kai kurie klausimai, paliesti teorinėje dalyje ir iškilę empirinio tyrimo metu, tačiau neišplėtoti šiame darbe, įvardijamos tolesnės galimos tyrinėjimo kryptys.

Tyrimo metu atsiskleidę socialinių darbuotojų ir klientų santykių raiškos bruožai – nuoširdumas, autentiškumas, abipusiškumas, tolerancija, neteisiantis ir nevertinantis požiūris, atsakomybės ir įgalinimo skatinimas, ir kt. plačiai aprašyti įvairių autorių (Payne, 2005; Compton et al., 2005; Eyrich-Garg, 2008; Miley et al., 2007; Gvaldaitė, 2009; Ruškus ir kt., 2013; Natland, 2015 ir kt.) ir apžvelgti teorinio diskurso dalyje. Tyrimas atskleidė tai, jog socialiniai darbuotojai santykius laiko labai svarbiais, esminiais pagalbos procese: tai taipogi buvo tyrinėta ir aprašyta įvairių autorių (Marais & Van der Merwe, 2016; Sousa & Rodrigues, 2012 ir kt.). *Tyrimo radiniai, atskleidę geštalto terapijos taikymo socialinio darbo praktikoje apraiškas nauji Lietuvos socialinio darbo kontekste* (t.y. šio darbo autorei nepavyko rasti lietuvių mokslininkų darbų geštalto terapijos taikymo socialiniame darbe tema), tačiau tai buvo tyrinėta ir aprašyta kitų šalių mokslininkų (Senreich, 2014; Muth, 2009; Melnik & Nevis, 2016 ir kt.). Be to lietuvių autorių darbuose galima rasti nemažai sąsajų su geštalto terapijos ar kitų humanistinės bei egzistencinės krypties idėjomis: pvz., dialogu pagrįstų santykių vaidmenį socialinio darbo kontekste (Kiaunytė ir Puidokienė, 2011; Ruškus ir kt., 2013) ar egzistencialistinę paradigmą socialiniame darbe (Bogdanova ir Švedaitė-Sakalauskė 2010). Kai kurie Bogdanovos ir Švedaitės-Sakalauskės įvardijami egzistencinio socialinio darbo taikymo sunkumai socialinio darbo praktikoje, taikytini ir geštalto terapijai, atsiskleidė ir tyrimo metu: papildomų studijų ir kvalifikacijos poreikis, imlus laiko požiūriu ir finansine prasme, specifiniai pasaulėžiūriniai reikalavimai - atitinkamos socialinio darbuotojo vertybinės nuostatos ir kt.

Tyrimo metu taipogi atsiskleidė ir kiti – tarsi savaime suprantami, paprasti - tyrinėjamo reiškinių aspektai, kurie nebuvo nagrinėti arba mažai paliesti teorinio diskurso dalyje: stresas – kaip svarbi socialinio darbuotojo kasdieninės patirties dalis, susidūrimas su kliento priešišku ir agresyvia, konfrontacija ir konfliktai kaip santykių dalis, socialinis darbas – kaip nuolatinio bendravimo, buvimo santykiuose patirtis, nuo kurios kartais pavargstama, santykių su klientais sąsajos su socialinio darbuotojo savęs kaip profesionalo vertinimu: darbo kokybė „matuojama santykiu“ ir kt.

Norėtusi šiek tiek apsisistoti ties keletu aspektų, kurie buvo paliesti teorinėje dalyje ir užčiuopti empirinio tyrimo metu, tačiau nepakankamai atskleisti ir išplėtoti, o tyrėjai atrodantys kaip neturintys vienareikšmiškų atsakymų ir kviečiantys diskusijai:

- santykių lygiavertiškumas: ką jis reiškia? ar gali socialinio darbuotojo ir kliento santykiai būti iš tiesų lygiaverčiai?
- kliento įgalinimas: kiek tai priklauso nuo socialinio darbuotojo ir kiek nuo paties kliento? kiek jis įmanomas, ar visais atvejais įmanomas?
- etinės dilemos, susijusios su konfidencialumu ir poveikiu klientui: ar etiška atskleisti konfidencialią informaciją apie klientą kolegoms bei kitų institucijų darbuotojams, net jei tai daroma kliento labui? kiek etiška manipuliuoti, siekiant paveikti kliento elgesį?

Empirinio tyrimo metu išryškėjo, jog socialiniai darbuotojai kelia sau klausimą dėl santykių su klientais lygiavertiškumo: teorinėje plotmėje lyg ir viskas aišku – dialogiški santykiai turėtų būti horizontalūs. Kaip teigia Lebedeva ir Ivanova (Лебедева и Иванова, 2004), „Aš – Tu“ santykiai horizontalūs – tai lygių žmonių dialogas. Ir jei padedantis profesionalas tik užduoda klausimus, siūlo klientui vieną ar kitą galimybę arba svarsto iš labiau patyrusio, autoritetingo specialisto pozicijos, o klientas tik pasakoja apie save ir priima arba atmeta jo pasiūlymus, tai nėra lygių žmonių dialogas, tai tradicinis „medicininis“ modelis, kurioje klientas atsiduria žemesnėje pozicijoje. Tačiau jau vien socialinio darbuotojo kontroliuojanti rolė, kurios jam tam tikrais atvejais nepavyksta išvengti, sukuria prielaidas vertikaliesiems santykiams. Kartais socialiniam darbuotojui nėra paprasta galios ir galimybių skirtumų nesuvokti kaip savo pranašumo – čia gelbsti jo sąmoningumas, refleksija. O kaip kurti horizontalius santykius, tais atvejais, kai ribotos kliento galimybės, jo suvokimas, jei jis kitais žmonėmis apskritai mažai domisi ir traktuoja juos kaip objektus (pvz., turi protinę negalią)? Dialogiški santykiai veiksmų, elgesio lygmenyje tokiomis atvejais tampa neįmanomi: socialiniam darbuotojui tenka prisitaikyti, stebėti kaip neišprovokuoti kliento, kaip jį nuraminti. Lygiavertiškumas tuomet galimas tik požiūrio prasme: „kaip žmonės mes abu lygūs, nors tu ir kitoks negu aš“. Tačiau toks socialinio darbuotojo požiūris labai svarbus (nors kartais ir labai sudėtingas emociškai), ypač protinę negalią turinčių klientų atžvilgiu: jie tai jaučia, nors ir turi ribotas galimybes atsakyti tuo pačiu. Jau nekalbant apie kitus - pažeidžiamus ir linkusius save nuvertinti klientus, kuriems lygiavertiškas požiūris – tai „raktas“ į jų atsivėrimą ir stimulus keistis.

Tyrimo metu atsiskleidė labai nevienareikšmiškai socialinių darbuotojų traktuojamas įgalinimo santykiuose aspektas. Kaip jau buvo minėta, Folgheraiter (cituojama pagal Gvaldaitė, 2009) įgalinimą traktuoja kaip psichologinę būseną, t. y. veikėjo įsitikinimą, kad jis gali ar turi veikti arba geba veikti; arba kaip intervencijos strategiją - gebėjimą veikti kartu su pagalbos

reikalingu asmeniu taip, kad nebūtų pakenkiama jo įsitikinimams ir kompetencijoms. Tačiau kyla klausimas, kokią įtaką kliento įgalinimui turi socialinis darbuotojas, ir kokia atsakomybės dalis tenka pačiam klientui? Socialiniai darbuotojai dažnai susiduria su apatiškais, nemotyvuotais, ribotų gebėjimų ar priešiška nusiteikusiais klientais (kurie patys pagalbos neprašo), yra ribojami laiko, susitikimų skaičiaus, negana to, dar patiria spaudimą ir baimę dėl galimų pasekmių, jei klientui nebus laiku suteikta pagalba. Socialinis darbuotojas čia anaipol nėra „visagalis“ – įgalinimas vis dėlto priklauso ir nuo paties kliento: jo gebėjimų (mažas žingsnelis vienam gali reikšti didžiulį šuolį kitam), motyvacijos, brandumo, sąmoningumo, galimybių konkrečiu laiko momentu (jos gali kisti laike), supančios aplinkos. Be to gebėjimas veikti neatsiejamas nuo atsakomybės, o kai kurie klientai dėl ribotų gebėjimų niekada negalės jos prisiimti. Tuomet įgalinimas tampa labai sąlyginis - tik kaip veikimas kartu kliento interesu labui. Peršasi išvada, jog socialinis darbuotojas gali skatinti, kviesti, provokuoti kliento norą veikti ar bent jau tam netrukdyti savo netinkamu požiūriu, tačiau įgalinimas vis tik didele dalimi priklauso ir nuo paties kliento – jo galimybių ir motyvacijos.

Dar vienas klausimas, atsiskleidęs tyrimo metu - etinės dilemos, susijusios su konfidencialumu ir poveikiu klientui. Tyrimo metu išryškėję vertybių konfliktų atvejai susiję su tuo, jog socialiniam darbuotojui kartais tenka rinktis tarp pasižadėjimo išlaikyti konfidencialumą ir pareigos teikti ataskaitas ar poreikio keistis informacija su kitais specialistais. Arba prisipažįstama, jog kartais manipuliuojama, siekiant paveikti kliento elgesį, nors tai ir daroma kliento labui. Iškylančias etines dilemas socialinis darbuotojas sprendžia intuityviai, kartais nusižengdamas egzistuojančioms tvarkoms ir reikalavimams, jei tai prieštarauja jo žmogiškumo supratimui ar matoma kaip nauda klientui, tuo pačiu rizikuodamas būti apkaltintas nesėkmės atveju. Džiugu, kad priimtas atnaujintas Lietuvos socialinių darbuotojų etikos kodeksas (2017), kuris nurodo gaires, kokiomis vertybėmis ir principais turėtų remtis socialinis darbuotojas, tačiau ir jis nepateikia visų atsakymų, kaip socialiniam darbuotojui elgtis socialinio darbo praktikoje iškylančiose nevienareikšmiškose situacijose. Egzistuoja įvairių teorinių požiūrių, kaip spręsti etines dilemas, iškylančias socialiniame darbe. Bibus III (2013) išskiria tris filosofinius požiūrius, dažniausiai taikomus sprendžiant etines dilemas socialiniame darbe - deontologinį, teleologinį ir moralinių vertybių (arba dorybių) etikos (angl. *virtue ethics*) – bei atskleidžia, kaip šie trys požiūriai gali būti taikomi kartu, naudojant „etikos trikampi“, sudarytą amerikiečių mokslininko James Svara. Remiantis deontologiniu požiūriu tam tikri poelgiai yra savaime geri arba blogi, nepriklausomai nuo jų pasekmių (šiuo požiūriu remiasi etikos kodeksai). Kartais jis vadinamas taisyklėmis pagrįstu požiūriu, kurio šaknys - Kanto etikos teorija. Remiantis teleologiniu požiūriu veiksmų teisingumą apsprendžia pasekmių gerumas: priimant sprendimą imtis vienokių ar kitokių

veiksmų sprendžiant etinę dilemą, remiamasi potencialiomis tų veiksmų pasekmėmis, t.y., praktiniu, taikomuoju požiūriu, ieškant palankiausio balanso tarp gėrio ir blogio. Tuo tarpu moralinių vertybių etika akcentuoja atskirų žmonių ar institucijų moralines vertybes (dorybes). Remiantis šiuo požiūriu, prieš keliant klausimą „Ką turėčiau daryti?“, užduodamas klausimas „Kokiu žmogumi (socialiniu darbuotoju) norėčiau būti?“ (Peterson, cituojama pagal Bibus III, 2013). T.y., moralinių vertybių etika pabrėžia „teisingo buvimo“ viršenybę prieš „teisingą veiksmą“. Nė vienas iš šių trijų požiūrių nėra be trūkumų. Etiniai principai dažnai pernelyg bendri ir abstraktūs, o kasdieninio gyvenimo klausimai dažniausiai nėra taip paprastai išsprendžiami, iškeliant vieną principą virš visų kitų ar remiantis vien socialinio darbuotojo vertybėmis, didžiausia nauda – mažiausia blogybė kartais sunkiai pasveriamas, o situacijai neretai įtakos turi dar ir socialinis bei politinis kontekstas. Bibus III (2013) siūlo derinti visus šiuos tris požiūrius kartu, dėmesį sutelkiant į pagrindinę socialinio darbo vertybę - tarnauti kitiems, naudojant „etikos trikampį“, sukurtą Svara, ir Bibus adaptuotą socialinio darbo sričiai. Svara idėja ta, jog kiekvienas iš požiūrių, naudojamų atskirai, gali nuvesti klaidingu keliu, o naudojami kartu jie papildo vienas kitą ir eliminuoja vienas kito trūkumus.

Galimos tolesnio tyrinėjimo kryptys. Tyrimo metu buvo atsakyta į tyrimo probleminius klausimus, tačiau iškilo naujų, vertų tolesnio tyrinėjimo dėl jų aktualumo bei naujumo Lietuvos socialinio darbo kontekste:

- Tęsiant atvertą tyrimo temą bei siekiant įvairiapusiškiau atskleisti socialinio darbuotojo ir kliento santykių fenomeną, jis galėtų būti tiriamas žvelgiant iš kitos sąveikoje dalyvaujančios pusės perspektyvos: ką klientui reiškia būti santykiuose su socialiniu darbuotoju, taikančiu geštalto terapijos principus?
- Tyrimas atskleidė geštalto terapijos principų taikymo Lietuvos socialinio darbo praktikoje apraiškas. Būtų galima tirti, koks bendrai yra terapinių aspektų taikymo Lietuvos socialinio darbo praktikoje poreikis ir kaip reikėtų keisti socialinių darbuotojų rengimo programas, norint plėtoti terapinių aspektų taikymą socialiniame darbe, atsižvelgiant į tai, jog tinkamam specialistų parengimui būtinos ne tik teorinės žinios, bet ir darbo praktika bei asmeninė terapija?
- Geštalto terapijos podiplominės studijos, kaip ir bet kokios kitos krypties socialinio darbuotojo-terapeuto parengimas, reikalauja daug laiko, pastangų, investicijų. Būtų aktualu iširti, kas paskatintų socialinius darbuotojus, baigusius tokias studijas, nepasitraukti vien į privačią psichoterapinę praktiką iš socialinio darbo, kuris tebeturi sunkaus, menkai apmokamo ir nelabai vertinamo, „neprestižinio“ darbo reputaciją?

Tyrėjos refleksija. Šiame skyrelyje sąmoningai renkuosi rašyti pirmuoju asmeniu – paprastai, gyvai ir asmeniškai. Viliuosi, kad tai man bus atleista fenomenologinio tyrimo kontekste - galų gale tai mano išgyventa patirtis rašant šį darbą!

Ruošdamasi tyrimui, mokslinės tiriamosios praktikos metu atlikau kelis bandomuosius interviu, paliesdama klausimus, susijusius su vienu tyrimo aspektu – socialinio darbuotojo ir kliento santykiais. Po interviu nagrinėjau interviu išrašus, kritiškai vertindama, kaip aš užduodu klausimus: paaiškėjo, jog juos formulavau nelabai sklandžiai, betikslinant suplakdama du-tris klausimus į vieną, o kai kur išlįsdavo mano pačios požiūris. Prieš pradėdama „tikruosius“ tyrimo interviu buvau pasiryžusi tų klaidų nekartoti. Deja, analizuodama išrašus pamačiau, jog ir toliau klausimus formulavau nelabai sklandžiai, gyvai reaguodavau, pamiršdavau ko nors paklausti – teko tikslintis vėliau. Tačiau, man regis, sekėsi išlaikyti pokalbio giją, užduoti atvirus klausimus, vietomis – sulaikyti pašnekovą stabtelėti ir pažvelgti į išgyventą patirtį giliau. Interviu metu tarp manęs ir dalyvių mezgėsi santykis – su kiekvienu vis kitoks.

Vedžiau dienoraštį, viso tyrimo metu užsirašydama įspūdžius, pastebėjimus, teksto fragmentus, o kartais – keistas, atsitiktinai kylančias mintis ar asociacijas. Dalis užrašų vėliau labai pravertė. Tačiau pastebėjau, jog pastabų žymėjimasis paties interviu metu man trukdo: todėl užsirašinėdavau iškart po susitikimo, kol dar įspūdžiai „švieži“.

Analizuodama tyrimo duomenis tarsi iš naujo susitikau su kiekvienu tyrimo dalyviu, jaučiau, gyvai jį prisiminiau ir tarsi vėl su juo kalbėjausi. Aš labai dėkinga kiekvienam iš jų, kad sutiko su manimi dalintis su tuo, ką patiria, už atvirumą, už geranoriškumą, už laiką, praleistą su manimi, kurį jie galėjo skirti kam nors kitam. Man labai norėjosi patirti, pajauti, įsijausti, kuo jie gyvena ir perteikti, atspindėti tai kuo mažiau iškraipant.

Esu labai dėkinga dr. Daivai Penkauskienei, kurios daktaro disertacija („Išprovokuotas mokymosi permąstymas universitetinių bakalauro studijų metu“) duomenų analizės įkarštyje netyčia pakliuvo man į rankas - už puikiai aprašytą fenomenologinio tyrimo metodologinę dalį, kuri man padėjo labiau „pagauti“ fenomenologinio tyrimo esmę, susivokti požiūrių įvairovėje, nesiblaškyti ir tęsti tai, ką pradėjau. O ir visa disertacija man buvo kaip puikus fenomenologinio tyrimo aprašymo pavyzdys - labai estetiškas, stilistiškai vientisas, parašytas gyva, gražia, vaizdinga kalba. Jis mane paveikė, „pramušė“, įkvėpė, sužadino norą pačiai pamėginti tyrimų dalyvių patirtį aprašyti gyvai. Berašydama pastebėjau, jog kartais tai disonuoja su mano sausoku ir schematišku „kokie-turi-būti-teisingi-santykiai“ aprašymu teorinio diskurso dalyje, tačiau po tyrimo santykių patirtis man atsivėrė naujomis spalvomis.

Ačiū mano darbo vadovei doc. dr. Alinai Petrauskienei, kuri dalinosi savo matymu ir įžvalgomis ir padrąsindavo mane tais momentais, kai pasijusdavau užstrigusi.

Pats duomenų analizės procesas nebuvo sklandus ir nuoseklus: grupavau ir pergrupavau, vietomis pasimesdavau reikšmių gausoje, sunkiai sekėsi apčiuopti reiškinių struktūrą. Įpusėjusi analizę ėmiau abejoti, ar tikrai būtina daryti kiekvieno tyrimo dalyvio individualius tekstūrinius ir struktūrinius aprašymus? Susidūriau su nepatogumu, jog norint įkomponuoti naujo dalyvio aprašą, tenka keisti jau parašytą tekstą. Gal geriau imtis iškart bendro, sudėtinio aprašymo – tai leistų „nepamesti“ visumos? Juolab, kad tai labai palengvina šiuolaikinės priemonės: tuo metu, kai Moustakas rašė „Phenomenological research methods“, kompiuterinių programų dar nebuvo. Kita vertus, darant individualius aprašymus galima geriau įsijausti į kiekvieno tyrimo dalyvio patirtį ir „nepamesti“ jos konteksto. Nusprendžiau nesiblaškyti, ir tęsti darbą pagal pasirinktą metodą.

Aš pati studijuojau geštalto terapiją, man labai norėjosi šias dvi sritis - socialinį darbą ir geštalto terapiją – susieti, tai padiktavo magistro darbo temą. Svarstant, kiek man pavyko suskliausti savo žinias, matymą ir išankstines nuostatas atliekant tyrimą, manau, jog gelbėjo tai, jog savirefleksija man nebuvo kažkas naujo, o esminiai geštalto terapijos principai – fenomenologinis požiūris ir dialogas pagal Buber – kuriuos stengiuosi ugdyti savyje, labai siejosi su darbo tema, pasirinkta tyrimo strategija ir padėjo atliekant interviu. Vis dėlto, analizuodama duomenis ne kartą savyje pagavau norą kai kurias interviu vietas atmesti kaip „nesvarbias“, nesusijusias su tyrimo tema, „negeštaltiškas“, o pažvelgus giliau – nesutampančias su mano pačios matymu, „neįsipašančias“ į įsivaizduojamą struktūrą. Taigi, turimos žinios ne tik padėjo, bet kartu buvo ir didžiausias iššūkis: kaip matyti ne tik tai, kas sutampa su mano žinojimu ir nepraleisti „kitoniškumo“, kaip neįsprausti tyrinėjamo reiškinių į iš anksto žinomus rėmus, nepastebinti dalykų, kurie į juos netelpa. Aprašydama dalyvių patirtį naudočiau jų pačių terminus, tačiau kaskart suklysdavau, kai kuris nors iš jų įterpdavo ką nors „labai teorinio“ ar vartodavo specialius terminus. Kita vertus, supratau, kad tyrimo dalyviai, taip pat kaip ir aš, yra veikiami to paties „žinojimo“, ir vartojo sąvokas, tokias kaip „įgalinimas“, „dialogiškas“, „čia ir dabar“ ir pan.

Ir nepaisant mano pastangų stebėti save ir kiek įmanoma mažiau įnešti savo požiūrio, manau, kad tyrimo rezultatams vis dėlto įtakos turėjo tai, jog man pačiai artimos egzistencinės-humanistinės vertybės, jog jomis paremtus socialinio darbuotojo ir kliento santykius laikau siektiniais ir didele dalimi lemiančiais pokyčių, poveikį klientui, jog socialinio darbo praktikoje ieškojau „terapinio“ aspekto, kuris man pačiai įdomus. Turiu pripažinti, jog nepavyko visiškai atsiriboti nuo turimų žinių ir įsivaizdavimo apie reiškinį – tyrimo radinių aprašyme turbūt kartais juntamas prisirišimas prie teorinių konstrukčių, nors ir labai stengiausi nevartoti teorinių sąvokų, jei jų nevartojo tyrimo dalyviai. Guodžia tai, jog pavyko atrasti įdomių tyrinėjamo reiškinių aspektų, kurių nepastebėjau analizuodama mokslinę literatūrą, tačiau tyrimo metu jie

atsiskleidė kaip svarbūs. Tai man tarsi patvirtinimas, jog bent iš dalies sugebėjau pažvelgti į reiškinį fenomenologiškai.

Šiuo atveju privalumas buvo ir tai, jog aš pati neturiu socialinio darbo patirties ir ši sritis man pažįstama tik iš studijų ir bendravimo su šį darbą dirbančiais žmonėmis. Tai, jog aš pati „neverdu“ toje kasdienybėje, žadino mano smalsumą ir atvirumą tam, kas nauja ir mažai pažįstama.

IŠVADOS

Tyrimas atskleidė, jog geštalto terapijos žinios ir įgūdžiai socialinių darbuotojų įvardijami kaip labai naudingi ir yra taikomi socialinio darbo praktikoje. Jie padeda socialiniams darbuotojams geriau pažinti klientus, nebijoti stiprių „nepatogių“ emocijų, santykių dinamikos, eiti „giliau“, neapsiribojant formaliu, paviršutinišku bendravimu. Įsitraukimas, savęs atskleidimas, nuoširdus domėjimasis, palaikymas ir gebėjimas išklaudyti kuria patikimą ir saugią aplinką, suteikiančią galimybes klientams atsiverti. Žmogiški, nuoširdūs, lygiaverčiai santykiai, priėmimas ir supratimas padeda pelnyti klientų pasitikėjimą ir sudaro prielaidas jiems keistis. Socialinių darbuotojų autentiškumas, fenomenologinis požiūris skatina klientų sąmoningumą ir atsakomybę. Galima teigti, jog *Lietuvos socialinio darbo kontekste egzistuoja geštalto terapijos principų taikymo socialinio darbo praktikoje apraiškos (nors tai ir nėra išplėtota): socialiniai darbuotojai, turintys geštalto terapijos žinių, taiko jas kurdami pagalbos klientui santykius, kuriems būdingas dialogiškumas, autentiškumas, fenomenologinis požiūris, kliento sąmoningumo ir atsakomybės skatinimas.*

Be to, remiantis tyrimo radiniais galima teigti, jog greta racionalaus ir techniško, orientuoto į instrumentinę bei materialią kliento paramą požiūrio, *egzistuoja ir kitoks, į santykius su klientais orientuotas požiūris, būdingas iniciatyviems, veikimo laisvės siekiantiems socialiniams darbuotojams.* Galima daryti prielaidą (kurią reikėtų tikrinti), jog neretai socialiniai darbuotojai teisinasi biurokratija ir dideliu darbo krūviu, norėdami išvengti gyvo kontakto su klientais, kuris kartais emociškai sunkus, reikalauja psichologinių žinių ir pasiruošimo. Ir atvirkščiai, tyrimas atskleidė, jog *motyvuoti ir tinkamą pasirengimą turintys socialiniai darbuotojai randa galimybių ir laiko santykių su klientais kūrimui, nes laiko juos labai svarbiais pagalbos procese,* pagal juos vertindami savo darbo kokybę bei teikdami jiems pirmenybę lyginant su formaliu procedūrų ir taisyklių laikymusi.

Tyrimas atskleidė, jog *viena vertus, geštalto terapijos žinių ir įgūdžių turėjimas stiprina socialinių darbuotojų pasitikėjimą savo profesionalumu, didina jų kompetenciją, tačiau tuo pačiu ir sukuria prielaidas alternatyviam profesiniam pasirinkimui:* jei socialiniai darbuotojai jaučiasi pernelyg ribojami renkantis pagalbos ir poveikio klientams priemones, nematomi ir negirdimi, tai būdami pakankamai kompetentingi ir profesionalūs, jie jaučiasi turintys pasirinkimą nebedirbti tokioje sistemoje.

Remiantis tyrimo radiniais galima teigti, jog geštalto terapijos žinios ir įgūdžiai daro įtaką socialinių darbuotojų vertybinėms nuostatomis, požiūriui į klientus ir jų kuriamiems pagalbos santykiams. Galima daryti prielaidą, jog skleidžiamos socialinio darbo lauke, šios žinios galėtų

padėti stiprinant įgalinantį, į santykius su klientu orientuotą pagalbos modelį, paremtą humanistinėmis – egzistencinėmis vertybėmis.

REKOMENDACIJOS

Remiantis gautais tyrimo duomenimis, pateikiamos rekomendacijos socialiniams darbuotojams, socialinių darbuotojų rengėjams, socialinių darbuotojų darbdaviams, socialinės politikos formuotojams, socialinių darbuotojų profesinėms asociacijoms:

- Kaip atsvarą kontroliniam-globėjiškam, orientuotam į instrumentinę bei materialią kliento paramą požiūriui *skatinti ir plėtoti į santykius su klientu orientuotą socialinio darbo modelį, paremtą humanistinėmis-egzistencinėmis vertybėmis bei terapiniais socialinio darbo aspektais*, atitinkamai koreguojant socialinių darbuotojų rengimo programas bei pasitelkiant atitinkamų sričių profesionalus. Kaip viena iš priemonių įgyvendinant tokį modelį galėtų būti *geštalto terapijos principų* taikymas socialinio darbo praktikoje.

- Reglamentuojant socialinių darbuotojų veiklą atsižvelgti į tai, jog jis kartais jaučiamas kaip pernelyg ribojantis, nuvertinantis specialistą kaip asmenybę ir profesionalą, perteklinis dokumentų pildymas užgožia gyvą bendravimą su klientais ir nėra „atgalinio ryšio su sistema“.

- Socialinių darbuotojų profesinėje veikloje daug streso, emocinio krūvio, sudėtingų su santykių dinamika susijusių situacijų, todėl labai svarbu plėtoti profesinės paramos priemones: asmenines supervizijas, asmeninę terapiją, socialinių darbuotojų mokymus, grupines supervizijas. Tyrimo radiniai atskleidė, jog teikiant profesinę paramą kartais nepakankamai suvokiama konfidencialumo svarba, be kurio tokia parama tampa neveiksminga.

LITERATŪRA

1. Bibus III, A. A. (2013). Applying Approaches from Moral Philosophy, Especially Virtue Ethics, When Facing Ethical Dilemmas in Social Work. *Social Work / Sociální Práce / Sociálna Práca*, 5(13), 33–50.
2. Bogdanova, N., ir Švedaitė-Sakalauskė, B. (2010). Egzistencialistinė paradigma socialiniame darbe: ribos ir galimybės. *Acta Paedagogica Vilnensia*, (24), 9–19.
3. Bourque, N., & Sherlock, E. (2016). Integrating Gestalt psychotherapy into social work practice with adult oncology patients. *Social Work in Mental Health*, 0(0), 1–16. *Prieiga internete: <https://doi.org/10.1080/15332985.2016.1191583>*
4. Buber, M. (1998). Dialogo principas I: Aš ir tu. Vertė ir įvadą parašė T. Sodeika. *Vilnius: Katalikų pasaulis*.
5. Buber, M. (2001). Dialogo principas II: Dialogas. Klausimas pavieniui. Tarpžmogiškumo pradai. Vertė ir įvadą parašė T. Sodeika. *Vilnius: Katalikų pasaulis*.
6. Compton, B. R., Galaway, B., & Cournoyer, B. (2005). Social work processes (7th ed.). *Belmont (Calif.): Brooks/Cole: Thomson*.
7. Congress E. P. (2011 [1974]). Gestalt Theory and Social Work Treatment. Knygoje: Social work treatment: interlocking theoretical approaches. (2011) (5th ed.). *Oxford : Oxford University Press*.
8. Egan, G. (2013). The skilled helper: A problem-management and opportunity-development approach to helping. *Cengage Learning*.
9. Eyrich-Garg, K. M. (2008). Strategies for Engaging Adolescent Girls At an Emergency Shelter in a Therapeutic Relationship: Recommendations From the Girls Themselves. *Journal of Social Work Practice*, 22(3), 375–388. *Prieiga internete: <https://doi.org/10.1080/02650530802396700>*
10. Gaižauskaitė, I. ir Valavičienė, N. (2016). Socialinių tyrimų metodai: kokybinis interviu. *Vilnius: VĮ Registrų centras*.
11. Gvaldaitė, L. (2009). Įgalinimas socialiniame darbe. *STEPP: Socialinė Teorija, Empirija, Politika Ir Praktika / Vilniaus Universiteto Specialiosios Psichologijos Laboratorija*. *Vilnius: Vilniaus Universiteto Leidykla*, 2009, Nr. 5. P. 42-53. [Recenzuojamas Leidinys] ISSN: 1648-2425, 42–53.
12. Hugman, R. (1995). Ethical issues in social work. *Psychology Press*.
13. Yontef, G. M. (1993). Awareness, dialogue & process: essays on Gestalt therapy. *The Gestalt Journal Press*.
14. Johnson, L. C., & Yanca, S. J. (2007). Social work practice: a generalist approach (9th ed.). *Boston (Mass.): Pearson : Allyn and Bacon*.
15. Joyce, P., & Sills, C. (2014). Skills in Gestalt counselling & psychotherapy. *Sage*.

16. Jones-Smith, E. (2013). *Strengths-based therapy: connecting theory, practice and skills. Sage Publications.*
17. Kiaunytė, A. ir Puidokienė, D. (2011). Dialogas kaip ugdomasis susitikimas socialinio darbo kontekste. *Acta Paedagogica Vilnensia*, 27, 124–138. *Prieiga internete: <http://elaba.lvb.lt/ELABA:LABTALL:ELABAPDB14427354>*
18. Kondrat, D.C. (2014). *The strengths perspective. Knygoje: Teater, B. (2014). An introduction to applying social work theories and methods. McGraw-Hill Education (UK).*
19. Latner, J. (1973). *The gestalt therapy book: a holistic guide to the theory, principles, and techniques of gestalt therapy developed by Frederick S. Perls and others. Bantam Books.*
20. Lietuvos socialinių darbuotojų etikos kodeksas (2017). *Prieiga internete: <http://www.lsda.lt/etikoskodeksas> (žiūrėta 2018-04-05).*
21. Makštutytė, R., ir Vaškevičiūtė, L. (2011). Socialinio darbuotojo profesionalumas komunikacinės kompetencijos aspektu. *Socialinis darbas. Patirtis ir metodai*, 8(2).
22. Mann, D. (2010). *Gestalt therapy: 100 key points and techniques. Routledge.*
23. Marais, C., & Van der Merwe, M. (2016). Relationship Building During the Initial Phase of Social Work Intervention With Child Clients in a Rural Area. *Social Work/Maatskaplike Werk*, 52(2). *Prieiga internete: <https://doi.org/10.15270/52-2-498>*
24. Masquelier, G. (2006). *Gestalt Therapy: Living Creatively Today. CRC Press.*
25. Melnick, J., & Nevis, E. C. (2016). *Mending the world: Social healing interventions by Gestalt practitioners worldwide. Taylor & Francis.*
26. Miley, K. K., DuBois, B., & O'Melia, M. (2007). *Generalist social work practice: an empowering approach (5th ed.). Boston (Mass.): Pearson : Allyn and Bacon.*
27. Moustakas, C. (1994). *Phenomenological research methods. Sage.*
28. Muth, C. (2009). How to teach intersubjectivity. *Journal of Social Work Practice*, 23(2), 201–213. *Prieiga internete: <https://doi.org/10.1080/02650530902923791>*
29. Natland, S. (2017). Dialogical Communication and Empowering Social Work Practice *Journal of Evidence-Informed Social Work*, 12:80–91, 2015. *Prieiga internete: <https://doi.org/10.1080/15433714.2014.954945>*
30. Panning W.P. (2009). *Gestalt Therapy. Knygoje: Roberts, A. R., & Watkins, J. M. (2009). Social workers' desk reference. Oxford University Press, USA.*
31. Payne, M. (1997). *Modern social work theory (2nd ed.). Hampshire: Macmillan.*
32. Penkauskienė, D. (2016). *Išprovokuotas mokymosi permąstymo patyrimas universitetinių bakalauro studijų metu. Daktaro disertacija. Baltic Printing House.*
33. Perls, F., Hefferline, G., & Goodman, P. (1951). *Gestalt therapy. New York: Julian Press.*

34. Prakapas, R. (2007). Socialinių darbuotojų santykiai su klientais: vertybinis aspektas. *Socialinis Darbas*, 6(1), 62–67.
35. Rogers, C. R. (1951). *Client centered therapy*. Boston: Houghton Mifflin.
36. Rogers, C. R. (2007 [1957]). The necessary and sufficient conditions of therapeutic personality change.
37. Ruškus, J., Mažeikienė, N., Naujanienė, R., Motiečienė, R. ir Dvarionas, D. (2013). Įgalinimo samprata socialinių paslaugų kontekste. *Socialinis darbas. Patirtis ir metodai*, 12(2).
38. Senreich, E. (2014). A Gestalt Approach to Social Work Practice. *Smith College Studies in Social Work*, 84(1), 55–75. *Prieiga internete*: <https://doi.org/10.1080/00377317.2014.860796>
39. Smith, M., Doel, M., Cooper, A., Simmonds, J., Solomon, R., Kohli, R. et al. (2010). *Relationship-based social work: Getting to the heart of practice*. Jessica Kingsley Publishers.
40. Sousa, L., & Rodrigues, S. (2012). The collaborative professional: towards empowering vulnerable families. *Journal of Social Work Practice*, 26(4), 411–425. <https://doi.org/10.1080/02650533.2012.668878>
41. Švedaitė-Sakalauskiė, B., Gvaldaitė, L., ir Buzaitytė-Kašalynienė, J. (2014). “Nepaisomi profesionalai”: Socialiniai Darbuotojai Ir Jų Galia. *Socialinė Teorija, Empirija, Politika Ir Praktika*, 9, 21–36.
42. Wagaman, M. A. (2011). Social Empathy as a Framework for Adolescent Empowerment. *Journal of Social Service Research*, 37(3), 278–293. *Prieiga internete*: <https://doi.org/10.1080/01488376.2011.564045>
43. Žibėnienė, G., ir Stremauskienė, R. (2015). Socialinių darbuotojų, dirbančių su socialinės rizikos šeimomis, įsivardinti profesinės veiklos ypatumai. *Socialinė sveikata*, 1(3), 75–83.
44. Гингер, С. и Гингер, А. (1999). Гештальт-терапия контакта. СПб.: *Специальная Литература*.
45. Лебедева, Н. М. и Иванова, Е. А. (2004). Путешествие в Гештальт: теория и практика. Санкт-Петербург: *Издательство “Речь.”*
46. Павловский, А. И. (2009). Гештальт-подход в методологии уличной социальной работы *Консультативная Психология И Психотерапия*, (4), 188–213.
47. Перлз, Ф. (1996). Гештальт подход и Свидетель терапии. Москва: *Либрис*.
48. Перлз, Ф. (2000). Эго, голод и агрессия. Москва: *Издательство “Смысл.”*
49. Перлз, Ф. (2004). Теория гештальттерапии. Москва: *Институт Общегуманитарных Исследований*.

SANTRAUKA

Vida Grigalienė. Socialinio darbuotojo ir kliento santykiai, taikant geštalto terapijos principus. Magistro baigiamasis darbas. Darbo vadovė: doc. dr. Alina Petrauskienė.

Tyrimo tikslas: atskleisti geštalto terapijos principų taikymo apraiškas socialinio darbuotojo ir kliento santykiuose.

Tyrimo metodai: mokslinės literatūros analizė, kokybinis empirinis tyrimas, pagrįstas fenomenologine prieiga, pusiau struktūruotas individualus (giluminis) interviu, modifikuotas Van Kaam fenomenologinių duomenų analizės metodas pagal Moustakas (1994).

Tyrimo dalyvių imtis: tiksliniai interviu davėjai, turintys socialinio darbo krypties išsilavinimą ir ne mažesnę nei dvejų metų socialinio darbo Lietuvoje patirtį, susipažinę su geštalto terapijos teorija ir metodologija bei turintys praktinių jos taikymo įgūdžių.

Tyrimo radiniai: mokslinės literatūros analizė patvirtino tyrimo temos aktualumą bei atskleidė mažą jos ištirtumą Lietuvos autorių publikacijose. Geštalto terapija, kaip humanistinės egzistencinės krypties terapija, „apjungia ekologinį ir į stipriąsias puses orientuotą požiūrį socialiniame darbe ir puikiai dera su svarbiausiomis profesinėmis socialinio darbo vertybėmis“ (Senreich, 2014).

Kokybinis empirinis tyrimas atskleidė socialinių darbuotojų ir klientų santykių raiškos bruožus, taikant geštalto terapijos principus. Socialinio darbuotojo profesinė veikla išgyvenama kaip nuolatinis buvimas bendravime, santykiuose su klientais, kurie dažnai lydimi streso, emocinio krūvio, iššūkių, ir kurie yra esminiai pagalbos procese. Kurdami santykius su klientais socialiniai darbuotojai taiko geštalto terapijos principus: dialogą, fenomenologinį požiūrį, lauko teoriją, siekia autentiškumo, būti „čia ir dabar“, kūrybiškai prisitaiko, skatina klientų atsakomybę ir įsisąmoninimą. Tai padeda įgyti klientų pasitikėjimą, skatina jų atsiskleidimą, norą keistis ir įgalina. Tyrimas atskleidė geštalto terapijos taikymo apraiškas ir į santykius su klientais orientuotą socialinių darbuotojų požiūrį - ypač aktualų Lietuvos socialinio darbo kontekste, kuriame jaučiama sovietinės socialinės globos sistemos įtaka ir vyrauja globėjiškas, dominuojantis, kontrolinis socialinio darbo modelis.

Reikšminiai žodžiai: socialinis darbas, pagalbos santykiai, geštalto terapija, dialogas, fenomenologinis požiūris.

SUMMARY

Vida Grigalienė. Relationship Between the Social Worker and the Client by Applying the Principles of Gestalt Therapy. Master's Thesis. Supervisor: Assoc. Prof. PhD Alina Petrauskienė.

Purpose of the research: to reveal manifestations of the application of Gestalt therapy principles in the relationship between the social worker and the client.

Research methods: the analysis of scientific literature, qualitative empirical phenomenological research, semi-structured individual (in-depth) interview, modification of the Van Kaam method of phenomenological data by Moustakas (1994).

Sample of the research: purposively selected interviewees, having education in the area of social work and at least two years of social work experience in Lithuania, familiar with the theory and methodology of Gestalt therapy as well as having skills of its practical application.

Findings of the research: the analysis of scientific literature proved the relevance of the research topic and revealed a lack of its examination in the publications of Lithuanian authors. Gestalt therapy, as a humanistic existential therapy, “unifies ecological and strength perspectives of social work and is highly consonant with the core values of the profession” (Senreich, 2014).

Qualitative empirical research has revealed the features of the relationship between social workers and their clients by applying the principles of Gestalt therapy. The social worker's professional activity is experienced as a continuous presence in communication, in relationships with clients, which are often accompanied by stress, emotional charge, and challenges and which are essential in the helping process. When working with clients, social workers apply the principles of Gestalt therapy: dialogue, phenomenological approach, field theory, seeking for authenticity, being "here and now", adjusting creatively, and encouraging clients' responsibility and awareness. That enables them to gain clients' trust, opening-up, willingness to change, and empowers. The research has revealed manifestations of the application of Gestalt therapy and the client-oriented approach of social workers, that is especially relevant in the context of Lithuanian social work, which is still influenced by the inheritance of the Soviet social care system, and a dominant, controlling model of social work is prevalent.

Keywords: social work, helping relationship, Gestalt therapy, dialogue, phenomenological perspective.

PRIEDAI

Priedas Nr.1. Pusiau struktūruoto interviu gairės

Probleminiai klausimai:

1. Ką socialiniam darbuotojui reiškia būti santykiuose su savo klientais?
2. Kaip socialinis darbuotojas, turintis geštalto terapijos taikymo kompetencijų, jas pritaiko kurdamas pagalbos santykius su klientais?

Interviu teminiai blokai:

- Santykių su klientu raiškos bruožai;
- Santykių kūrimą įtakojuojantys veiksniai ir aplinkybės;
- Geštalto terapijos principų apraiškos santykių kūrimo procese;
- Tyrimo dalyvio išsilavinimas ir darbo patirtis (socialinio darbo ir geštalto terapijos srityse).

Santykių su klientu raiškos bruožai

- Kaip jūs, kaip socialinis darbuotojas, kuriate santykius su klientu?
 - Kaip užmezgate?
 - Kaip palaikote?
 - Užbaigiate?
- Kokios jūsų santykių su klientais patirtys? Kaip tada jautėtės?
- Kokį poveikį jums daro klientas ir kokį poveikį jam darote jūs? Kaip tai atpažįstate?
- Kas jums yra kliento pasitikėjimas jums? Kaip jūs tai atpažįstate?
- Kas jums sekasi būnant santykiuose su savo klientais? Gal galėtumėte pateikti pavyzdžių?
- Kas yra jums sunku santykiuose su klientais? Gal galite iliustruoti pavyzdžiais iš savo praktikos?
- Ko siekiate, būdamas santykyje su klientu?
- Kodėl jums verta kurti santykius su klientu?

Santykių kūrimą įtakojuojantys veiksniai ir aplinkybės

- Kas, kokie dalykai jums padeda kurti santykius su klientais?
- Kas jums trukdo tuos santykius kurti?
- Kokią darbo laiko dalį jūs, kaip socialinis darbuotojas, skiriate santykiams su klientu?

- Kur jūs kuriate santykius su klientu?
- Kokią įtaką jums turi vadovybė kuriant santykius su klientais?
- Koks kolegų vaidmuo jums kuriant santykius su klientais?

Geštalto terapijos principų apraiškos santykių kūrimo procese

- Kaip ir kokius geštalto terapijos principus taikote (jei taikote) jūs pats savo darbo praktikoje? Pateikite pavyzdžių.
- Kokiais atvejais taikote? Kokiems klientams?
- Kokius matote geštalto terapijos principų taikymo socialinio darbo praktikoje ribotumus?
- Kokius prisimenate sėkmingus ir nesėkmingus geštalto terapijos taikymo atvejus? Kaip tada jautėtės?
- Kokias sąlygas/ galimybes turite taikyti geštalto terapijos principus?
- Kokie motyvai jus paskatino studijuoti geštalto terapiją?
- Kokias matote tolimesnes savo, kaip socialinio darbuotojo perspektyvas, atsižvelgiant į tai, jog turite geštalto terapijos išsilavinimą ir patirtį?

Tyrimo dalyvio išsilavinimas ir darbo patirtis (socialinio darbo ir geštalto terapijos srityse)

- Kokia jūsų kvalifikacija socialinio darbo srityje?
- Kokia jūsų socialinio darbo patirtis?
- Kiek esate susipažinę su geštalto terapija ir metodologija, ar turite formalų šios krypties išsilavinimą?
- Kokia geštalto terapijos taikymo praktikoje patirtis?

Priedas Nr.2. Sutikimo dalyvauti tyrime forma



SUTIKIMAS DALYVAUTI TYRIME

„SOCIALINIO DARBUOTOJO IR KLIENTO SANTYKIAI, TAIKANT GEŠTALTO TERAPIJOS PRINCIPUS“

Sutinku dalyvauti šiame tyrime:

1. Aš esu supažindintas (-a) su šiuo tyrimu: man buvo paaiškintas mano dalyvavimo jame tikslas, būdas ir duomenų naudojimo tvarka.
2. Tyrime dalyvauju laisvanoriškai.
3. Suprantu, kad dalyvaudamas (-a) tyrime turėsiu atsakyti į tyrėjo klausimus.
4. Man yra paaiškinta, kad turiu teisę neatsakyti į bet kurį klausimą.
5. Man yra paaiškinta, kad galiu bet kuriuo metu nutraukti savo dalyvavimą tyrime.
6. Esu informuotas (-a), kad interviu gali trukti iki 90 min., jis bus įrašomas garso įrašymo technika, o vėliau bus atliktas pažodinis išrašas.
7. Man yra užtikrinta, kad tyrimo rezultatų pristatymuose nebus atskleista mano tapatybė bei kita asmeninė informacija, bus išsaugotas mano pateiktos informacijos konfidencialumas.
8. Sutinku, kad tyrimo rezultatų pristatymuose būtų naudojamos mano duoto interviu autentiškos ištraukos, neatskleidžiančios mano tapatybės.

Savo parašu patvirtinu, kad buvo atsakyta apie mano klausimus apie tyrimą ir mano dalyvavimą jame, kad perskaičiau, supratau ir sutinku su sąlygomis, kuriomis laisvanoriškai sutinku dalyvauti šiame tyrime.

Tyrimo dalyvis (-ė) _____
Tyrimo dalyvio (-ės) vardas, pavardė, parašas, data

Tyrimą atliko Vida Grigalienė _____
Tyrėjo (-s) parašas

Iškilus papildomiems klausimams dėl tyrimo, galima kreiptis el. paštu: _____

*Tyrimo dalyviui paliekama tyrėjo pasirašyta Sutikimo kopija

Priedas Nr.3. Interviu išrašo fragmentas

(D – dalyvis, T – tyrėja)

<...>

- D: Mano klientai, kuriuos aš turiu, praktiškai visi turi tą savivertę labai žemą.
e::: kai kurie pasirodo save iš agresyvios pusės, labai daug tos arogancijos parodo,
bet iš tikrųjų jie...nu... kai tiesiog pradedi kalbėti ir pajudini jų tuos jausmus,
tai vis dėlto jie labai save nusivertina. *(pauzė)*
- T: Mhm
- D: Iš tikrųjų dauguma tokių yra. Ir atrodo jie labai daug ką gali padaryt ir savarankiškai –
nereikia prie jų stovėti, jie gali labai daug ką, nu bet jie tokie vat ne... nesijaučia tvirti.
- T: Mhm
- D: Ir va... santykis tai labai yra labai svarbu. Iš tikrųjų turbūt vienas iš pagrindinių dalykų.
Užmegzti gerą... gerus tarpusavio bendravimo santykius su klientu.
- T: Mhm
- D: Tiesiog vienas iš svarbiausių yra. <...>
Kada geras ryšys, jis tuo momentu prisidirba, bet bent jau nemeluoja.
O sako: va, tikrai nepadariau, va, nenuvežiau, va... O ką man dabar daryti?..
Nu ką – vėl iš naujo. Trukt už vadžių – vėl iš pradžių.
Bet bent jau nėra to melo agresyvaus, manipuliacijos tokios nebėra.
Tiesiog švelniau bendraujasi.
- T: Mhm... O man dar toks momentas užsifiksavo: sakėt „kai pajudini jų jausmus...“.
Apie ką tai – gal galit šiek tiek daugiau papasakot?..
- D: E::: tų žmonių?
- T: Taip, tų žmonių.
- D: *(pauzė)* Jie, reiškia, labai matosi: arba susijaudina, arba pilnos akys ašarų atsiranda,
arba... tiesiog matosi, kad pradeda vengti pokalbio –
susigalvoja, kad aš jau čia turiu išeiti, kažkas tokio.
Tiesiog matosi, kad ta tema nebenori kalbėt ir ir geriau tos temos neliesti,
e::: arba arba nu nukrypsta į kitą temą visiškai,
arba sugalvoja priežasčių, kad aš jau nebekalbėsiu čia – turiu reikalų.
Tai vat aš jau jaučiu, kad užkliuvau, „kur nereikia“.
Ir matosi emocijos – iš tikrųjų matosi.
Bet po to būna...palaiptiui... aš jau po to suvokdama, kur ta vieta skaudesnė yra,
tiesiog kitą kartą atsargiau, bet vis tiek stengiuosi prie to prieiti, prisikalbinti,
ir daugmaž pradeda kalbėti apie savo tą apskritai vidinį gyvenimą, dvasinį tą gyvenimą.
Ir pradeda kalbėt apie savo praeitį, pradeda...ech...
iš tikrųjų ir pergyventi, ir verkti – būna. <...>

Priedas Nr.4. Reiškinių temos „Santykių raiška“ fragmentas

Temos	Prasmių kekės	Prasminiai vienetai
Santykių raiška	Pasitikėjimas, atvirumas	Mokėjimas sukurt pasitikėjimą . <...> Nu žingsnis po žingsnio, po truputį... Per laiką... nu per... nežinau, per... Aišku, tai vis tiek apsiriboja darbuotojo ir kliento santykiais, bet nu per tą tokią tam tikrą net pavadinčiau ištikimybę tiem žmonėm... Jeigu tu sakai taip, reiškia yra taip. Ir... kaip pasakyt... dar va tas tiesumas labai svarbu irgi.
		Kažkaip gali rasti... pasiekt to žmogaus širdį. Nu kažkaip, kiekvieną...per laiką...per laiką... Priėjimą, raktelį rasti.
		Kad apskritai darbe – socialiniam darbe <...> svarbu, nes visokių žmonių ateina, nu vat mokėjimas sukurt santykį. Mokėjimas sukurt pasitikėjimą.
		Ir aš važiuoju viena, nes jeigu aš atvažiuočiau ne viena, aš jai sukėčiau pyktį. Ir manęs neįsileistų tada. Ir jinai tai yra pasakiusi netgi, kad „Jokių man svetimų. Jeigu tu važiuoji, tai tik tai tu.“
		T: O vat kaip tu jau supranti ar pajunti, kad tas pasitikėjimas atsirado? D: Mhm... Gal kai mažiau bando kažkaip mane, mažiau manipuliuoja. Kai pradeda taip atviriau bendrauti. Ramiau būti.
		Ir jeigu pacientai sunkesnės būklės, tai ten... geštalto terapija labai sunkiai taikoma. Bet įmanoma. Jeigu žmogus psichozėj tarkim yra, ane? Sako, terapijų taikyti psichozėj žmogaus neįmanoma.... Bet kontakto su klientu užmezgimas yra labai svarbus. Pasitikėt, pasitikėjimą įgauti tuo žmogum. Netgi, kai jis yra psichozėj jisai dėlioja daiktus iš vieno galo į kitą, tai jisai elgiasi visiškai neadekvačiai. Kaip koks žvėrelis, ane? Bėgioja per tavo kabinetą... Bet tas tavo kontakto užmezgimas su juo ir palaikymas - kad tu... nu kad tu parodai, kad kad jį palaikai, jeigu jis šneka visiškai nesąmones, tai nepasakai jam, kad tai yra nesąmonės, ane? Bet tai parodai supratimą, bandai bent jau suprasti jį. Ir taip užsimezga ryšys tarp tavęs ir jo.
		Šitam konkrečiai darbe tai reikia valdyt situaciją. Tai kai jau jauti arba iš šalies matosi, kad tu nevaldai situacijos, jau tai yra negerai. Nes privalai tokiam darbe su proto negalią turinčiais asmenim valdyt situaciją, nes gali iškrikti labai greitai: kas nors susimušti, ir ten gali liūdnei baigtis. Tai... o kaip tu ją valdai? Tu jėga gi nebūtinai valdai. Aišku, tu turi būt ir pasirengęs kažkaip ir sulaikyti. Bet tu valdai per tai, kad žmogus tavim pasitiki. Ir esant reikalui jis klausys tavęs.
		Tai situacijos valdymas per pasitikėjimą . Tai kartais aš galvoju... čia kažkoks savotiškas manipuliacijavimas gaunasi. Bet čia ne tas žodis vis dėlto. Aš esu apie tai galvojus. Tu valdai: tu iš tikrųjų tą žmogų prisileidi, pažįsti, suteiki jam pasitikėjimą ir tada jį gali valdyt esant reikalui. Bet tu privalai tai daryt. Nes... kad sukoordinuot viską.
		Tai vat jai labai reikalingas palaikymas, supratimas, ir kada jinai priima kokius nors sprendimus, jinai stengiasi pasikonsultuot jau dabar. Ir pasiskambina, ir kada aš nuvažiuoju, aš nebesijaučiu nesaugiai. Nes vis dėlto jinai mane priima, ir aš galiu atvažiuoti. Aš galiu netgi eiti į kambarį - jinai pasikviečia. Ko anksčiau nedarydavo!
		Tiesiog ateina tada tas suvokimas: jie pradeda kalbėt apie tai, kaip jiems yra sunku, kaip jų niekas nesupranta, kaip jiems nesiseka.
		Iš pradžių... sako, aš čia tam tikrų dalykų neatvirausiu - nuo pat pradžių sako. Paskui žiūri - praėjo savaitė, dvi - jis ateina ir sako: aš noriu papasakot. Nes jisai pajaučia, kad galima pasitikėti kitais pacientais, personalu, ir jisai pradeda atvirauti: ne tik individualiai, bet paskatinu atvirauti ir grupėj: yra tam tikros psichoterapinės grupės - jau ten paatvirauja.
		Truputį žinojimas vat tos tvarkos, kokia jinai yra, ir ir leidau aš jai tiesiog. Jinai man nepabėgo. <...>Vis dėlto pasitikėjimas buvo – jinai nepabėgo, jinai leido vežti ją, tiesiog išgelbėti.<...>Nu nežinau, tas toksai laviravimas: vienu momentu nebuvimas tuo kirviu – žmogiškumo pasitelkimas... Ir išsisprendė teigiamai viskas.
Bet kad jinai gėrė, tai tikrai buvo, ir visi faktai, ir situacijos rodė į tai. Ji norėjo nuslėpti, ir aš tiesiog leidau jai suprasti, kad viskas tvarkoj. Kaip ir pabuvau truputėlį „durnesnė“, leidau jai pameluoti, leidau jai pasijausti gudresnei, todėl, kad vien mano toks „nekaltas“ patikrinimas jai bet kokiu atveju sukėlė nerimą, ir truputį atsakomybė sukilo jai. Ir jinai nustojo gerti. Nusiramino. Jau po savaitgalio jinai atsiliepė man į skambutį, jau normalus bendravimas prasidėjo. Ir aš ją iš tikrųjų - glaz-almaz - jau suvokiu, kad jinai nebeigeria jau kelintą dieną. Ir tas leidimas pabūti jai gudresnei, mandresnei davė vis dėlto rezultatą.		

Konfidencialumas	<p>Reikia laiko, kad susikalbėti, susibendrauti ir kad pradėtų pasitikėti, bet jeigu jie jaučia, kad jie yra... nu... jeigu jie kažką pasipasakoja, tai jie žino, kad aš tikrai niekam nepasakysiu ir išsaugosiu jų paslaptį. <...> Man labai svarbu tas konfidencialumas, vat rūpi. Aš apie klientus praktiškai niekam nekomentuju - net kolegėm nieko, labai retai kada kažką pasakau. Arba jeigu ir sakau, nejvardiju: nei vardo, nei pavardės, tiesiog situacija tokia, ir tiek.</p> <p>Tenka pradžioj labai ilgai ir nuobodžiai kalbėti kokius 4-5 susitikimus, kad konfidencialumas... kas tai yra. Žmonės dar nelabai supranta, kas tas konfidencialumas, ir kada apie ką galima kalbėti. „Bet aš va kalbėjau apie vieną, kitą situaciją - ar jūs supratot, ar jūs pažintumėt šitą žmogų? Apie ką aš kalbėjau - nepažintumėt, ane? Tikrai nepažintumėt, ane? Nepasakiau nei su kokia mašina jisai važinėja, nei kur jisai dirba, nei ką jisai veikia, nei kaip jisai atrodo, nei kaip.“ Tai aš tą bandau labai aiškiai aiškinti.</p> <p>Yra dalykų, kurių aš nerašiau ir nerašysiu tiesiog, jeigu aš klientui prižadėjau, kad tai bus konfidencialu, tai ir yra konfidencialu, ir ten gali ant manęs pykti kiek nori, būt nepatenkinti, bet aš tiesiog nerašau jau dabar.</p> <p>Aišku, yra visokių - kai kurie ir meluoja ten nuėję. Aš parašau... tie, kurie duoda man sutikimą, kad terapeutas arba psichologas man suteiktų informaciją apie juos, nes be jų sutikimo aš negausiu tokios informacijos, ir aš perspėju, kad dėl mūsų darbo, dėl bendradarbiavimo... aišku, biškelį pamanipuliuoju kartais padėtim. <...> Aš juos informuoju - nieko nedarau už jų nugaros, ko jie nežinotų, jie žino apie tai. Ir aš parašau. Paskui ar man parašo ar neparrašo tą atsakymą centras, man nėra labai svarbu. Svarbu, kad psichologas gauna tą informaciją realią, tiesiog faktus gauna. Ir jie jau tada žino, kokį klientą turės. Kiek jisai gali meluoti, kiek nemeluoti ir... Tiesiog kokybiškesnis jų darbas yra. Jiem labai gerai yra žinot apie tą praeitį kliento. ir apie jo ydas, visa kita. Ir tada jie gali orientuotis, kaip jam padėti.</p> <p>Žurnalistų tokia duona: kartais jie iš konteksto paima ir pasako, kaip tu nenorėjai pasakyti. Tai aš pagalvojau, kam man tas nerimas? Ir mano klientai bus apsaugoti. <...> Vis dėlto po straipsniu mano vardas, pavardė ir iš karto, klientas tuoj suvokia. Nes aš su jais pastoviai dirbu, tai yra mano nuolatiniai klientai, ir mano ryšys su klientais gali... Man tas santykis su klientais man yra svarbiau negu ten... tarkim... garbė kažkokia. Aš po to labai gerai pasijutau, atsisakius.</p>
Ryšys	<p>Aš dirbu su proto negalių turinčiais asmenimis... Tai... kaip pasakyt... tas žinių turėjimas - informacijos, įgūdžių - be gebėjimo užmegzti santykį, be emocijos, be ryšio jis gali netekt jokios prasmės, ir tau nepavyks paliesti žmogaus, jo širdies, ir jis galiausiai tavęs neklausys...</p> <p>Yra labai geras ryšys: aš ją pažįstu, jinai mane pažįsta, žinau, kada ką jai reikia pasakyt. Kartais jai reikia aiškių komandų – „eik ten, eik ten“, kartais jinai nori pašnekėt, apsikabina, paverkia, tai tada aš galiu ją ir paguost.</p> <p>Galiu drąsiai sakyti, kad labai daug yra darbuotojų, kurie neturi kompetencijos šioje srityje, nesvarbu, kad diplomą turi, nesvarbu, kad baigę universitetą ir ten teorijų labai daug žino, ir labai ten išsamiai ir gražiai rašo, bet neranda ryšio su žmonėmis.</p> <p>Nu aš kitaip neužmegzčiau ryšio su jais, jeigu aš stovėčiau: jie visi sėdėtų ant žolės, o aš stovėčiau. Jie visi paišytų, o aš stovėčiau ir žiūrėčiau. Nu aš kaip žmogus taip negaliu.</p> <p>Kada geras ryšys, jis tuo momentu prisidirba, bet bent jau nemeluoja. O sako: „Va, tikrai nepadariau, va, nenuvežiau, va... O ką man dabar daryti?..“ Nu ką - vėl iš naujo. Trukt už vadžių - vėl iš pradžių. Bet bent jau nėra to melo agresyvaus, manipuliacijos tokios nebėra.</p> <p>Reikia juos...nu... sužiūrėt, kad jie tarpusavy nesipyktų, kad nueitų į užsiėmimus laiku... na, yra darbelio. Tai va. Tai kai nėra ryšio, santykio arba kai jis yra kažkoks ap sunkintas, tai labai sunku.</p> <p>Tai čia tuo atveju, jei man jo nepavyksta užmegzti: žmogus uždaras, pasyvus... nebendruoja, jisai... Tu jo ko paklausi, jis tą atsako, o daugiau nieko.... apie save visiškai nieko daugiau nepapasakoja...</p> <p><...></p>

Priedas Nr.5. Individualaus tekstūrinio aprašymo fragmentas

Savo darbą Danguolė išgyvena kaip nuolatinį buvimą bendravime, santykyje, nuo kurio nėra kur pasislėpti – *ateini į gryną santykį*. Kartais nuo patiriamo emocinio krūvio tarsi *išnyksta laikas*. Nuo to ji kartais pavargsta: atrodo, norisi atsitraukti, pabėgti į kokį *konkretų, aiškų darbą*, kuriame nebūtų nuolatinio bendravimo. Tačiau kita vertus, su bendravimu, santykiais, pagalba kitiems susijęs darbas jai atrodo prasmingas.

Danguolei labai svarbu *užmegzti ryšį, paliesti žmogų, jo širdį* - žymiai svarbiau nei žinios ar įgūdžiai: *be emocijos*, be gebėjimo užmegzti ryšį, žinios gali netekti jokios prasmės, *ir galiausiai žmogus tavęs neklausys*.

<...> Danguolei artimesnis santykis atrodo neįmanomas be gebėjimo atjausti kitą žmogų, nuoširdžiai juo domėtis. Ne visuomet klientai geba įvardyti savo jausmus, tačiau jau vien klausimas „*Kaip tu jautiesi?*“ yra tarsi *apglėbimas*, sakantis žmogui, jog tu jam *rūpi*. Su tuo ji glaudžiai sieja gebėjimą *išklaudyti*: būti „*ausys*“, *aktyvios „ausys*“. Ne tik išklaudyti, kaip jis jaučiasi, bet ir *išgirst jo balsą* - ko jis pats nori: nes už klientus, ypač neįgaliuosius, taip dažnai yra nusprendžiama – įvairių institucijų, artimųjų – jog jie *nepratę norėti*. <...>

Danguolė nuogaštuoja, kad neužkrautų klientams savo problemų ir kasdieninių rūpesčių – jai svarbu santykiuose su klientais nuo to atsiriboti, valdyti savo emocijas, ypač susierzinimą, pyktį. Tai ne visuomet lengva ir paprasta, tai reikalauja pastangų ir įgūdžių:

Sunku galbūt tada... kai būnu pavargus pati ar susierzinus, kažkas negerai šiaip gyvenime asmeniniam, tai tada labai sunku. Nu reikia labai peržengt. Na bet aš jau turiu tam įdirbio, įgūdžių, kai gali būti juoda kas nors labai, po to trnnn... kaip pasakyt...toks persiverti ir paskui jau būna kitaip, bet tai nėra lengva. Ne. Nėra malonu.

Tai nereiškia, jog ji apskritai sau neleidžia rodyti klientui jokių emocijų – natūraliai kylančių iš santykių su klientu, adekvačių situacijai emocijų Danguolė nevaržo – jos padeda pasiekti, jausti, palaikyti klientą. Ji tik stengiasi atsiriboti nuo savų rūpesčių *bagazo* ir neužkrauti juo klientų (*Tai nereiškia, kad tu neturi rodyt emocijų. Gali būti visiškai tame, bet neužkrauti savo rūpesčiais*).

Kartais bendraujant Danguolės darbe pasitaiko *kraštutinių situacijų*, tiesiog *išvedančių iš kantrybės*, kai sukyla pyktis, apmaudas, kai sunku susitvardyti, o išlieti savo emocijas klientams jai nepriimtina. Tuomet ji ieško būdų, kaip sau padėti ir nusiraminti:

Esu ten ir išėjus ir atsiskyrus vonioj, ten kvėpuoji kvėpuoji, vandens atsigeri kartais, nes būna, taip. Labai kartais pikta būna. Tiesiog, nu taip apmaudu, pikta - kad neparodyt to. Man nėra buvę, kad aš ten rékt pradėčiau. Aš labiau... Jeigu yra galimybė, pasišalinu nors kiek, išnykstu, ir tada vėl sugrįžtu, ir vėl.

<...>

Priedas Nr.6. Individualaus struktūrinio aprašymo fragmentas

<...> Tam, kaip Asta patiria santykius, ko juose ieško, jais siekia, daug įtakos turi jos asmeninės vertybės, įsitikinimai, žinios ir įgūdžiai. Gebėjimas būti autentiška (*pačia savimi*), nebijojimas laisvai reikšti savo pačios emocijas ir priimti kito žmogaus emocijas lemia tai, jog to paties ji siekia kurdama santykius su klientu. Jos autentiškumas santykiuose savo ruožtu skatina kliento atvirumą ir didina tarpusavio pasitikėjimą.

Santykiais Asta siekia poveikio klientui: didinti jo sąmoningumą, skatinti atsakomybę, atvirumą, sąžiningumą. Atsižvelgdama į situaciją, poveikio ji kartais siekia konfrontuodama ar konfliktuodama. Asta sąmoningai kuria tokias situacijas, nes ji jaučiasi turinti pakankamai vidinių resursų (*aš moku dirbti su tom emocijom*) ir išorinės paramos su jomis susitvarkyti (kolegų palaikymas jaučiamas kaip *labai stiprus jėgos šaltinis*). Čia labai praverčia psichoterapinės žinios: Asta jas pritaiko praktiškai.

Astos kuriami santykiai su klientais yra tikslingi – jais ji siekia naudoti klientui, tačiau juose gausu iššūkių, netikėtų situacijų, kurios reikalauja tam tikros savikontrolės bei savistabos. Su tuo ne visada paprasta susitvarkyti vienai – Astai labai padeda individualios supervizijos.

Santykiai Astai teikia pasitenkinimo savimi kaip profesionalė, leidžia išgyventi naujas patirtis, veikia ją pačią kaip asmenybę.

Įgyta patirtis išmokė Astą nustatyti ir išlaikyti tam tikras ribas santykiuose, nesileidžiant į pernelyg draugiškus santykius, tačiau ir neatsiribojant nuo gyvo kontakto „neutralumo“ siena. Profesinės veiklos struktūravimą – pvz., procedūras, užduotis – ji laiko naudingomis, jos tarnauja kaip svarbi priemonė pagalbos procese, tačiau santykį, sąveiką tarp savęs ir kliento, Asta iškelia aukščiau už jas: jei šiuo metu, „čia ir dabar“ kažkas gyvo vyksta tarp jos ir kliento, užduotis galima atidėti ir atlikti vėliau. Asta čia siekia veikimo laisvės – galimybės laisviau struktūruoti procesą, pasirinkti pagalbos būdus savo nuožiūra, tačiau susiduria su apribojimais bandymais įsprausti specialistą į rėmus (*kažkokio neutralumo - tokio, kad tavęs nesimatyty, nesigirdėty, bet tu kad ir gerai kokybiškai dirbtum*). Tai kelia jos pasipriešinimą, nusivylimą dėl jo, kaip specialisto nevertinimo, nuvertinimo, beviltiškumą kaip nors paveikti sistemą. Jei tas spaudimas darosi pernelyg stiprus ir nepaisantis, ji, jausdamasi pakankamai kompetentinga, profesionali, turinti žinių ir patirties, jaučiasi turinti pasirinkimą nebedirbti tokioje sistemoje. Čia geštalto terapijos žinios ir įgūdžiai suteikia papildomas tokio pasirinkimo galimybes. <...>